

Werden PatientInnen immer klagsfreudiger?

Dr. Belinda Jahn

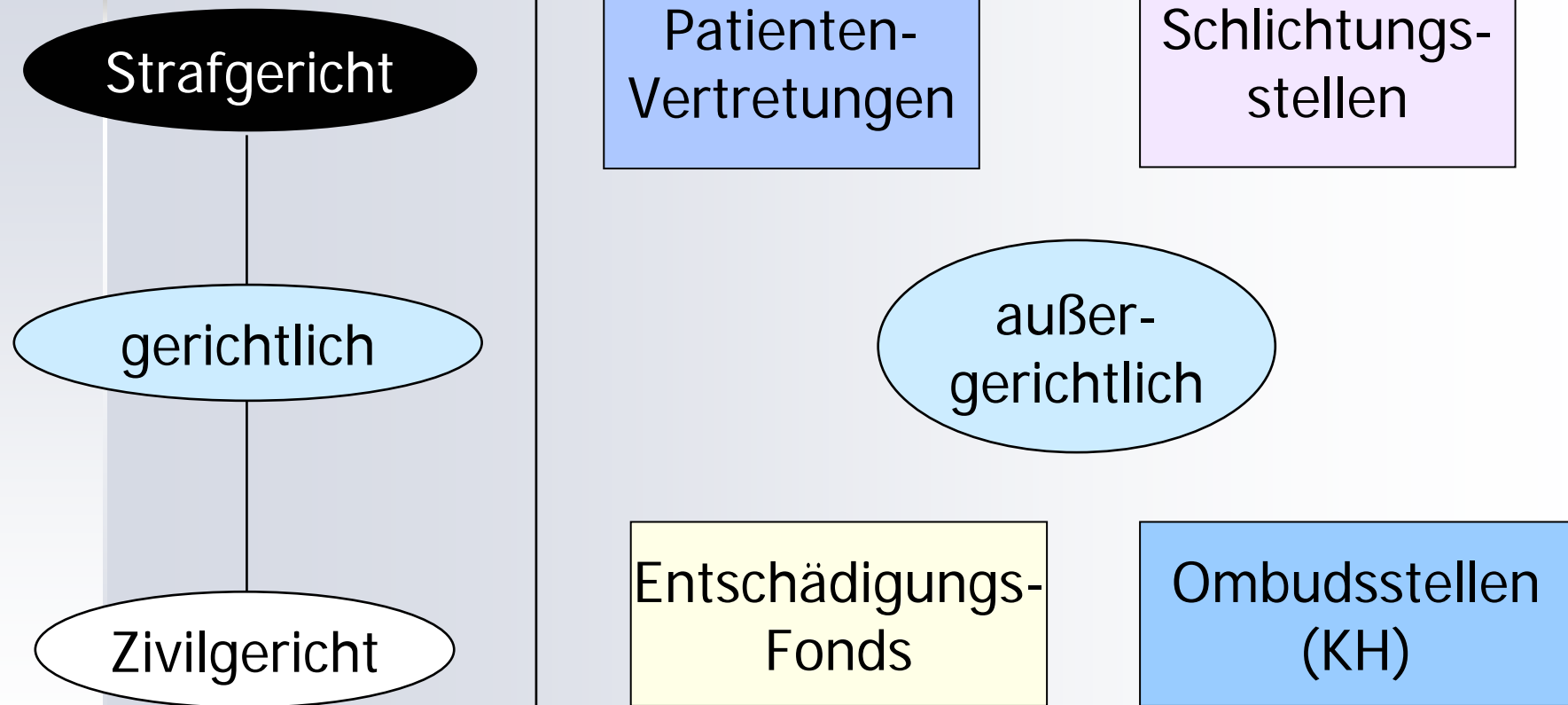
NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

www.patientenanwalt.com

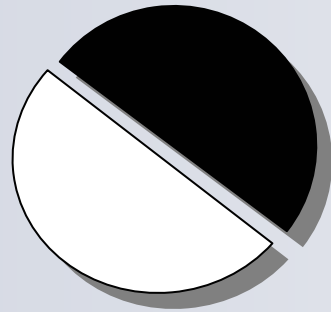
Übersicht

- Wege der Konfliktbeilegung
- Statistik NÖ PPA
- Interpretation der Ergebnisse
- Beschwerden
 - Motive und Auslöser
 - Beispiele
- Was tun bei Zwischenfällen?

Wege der Konfliktbeilegung

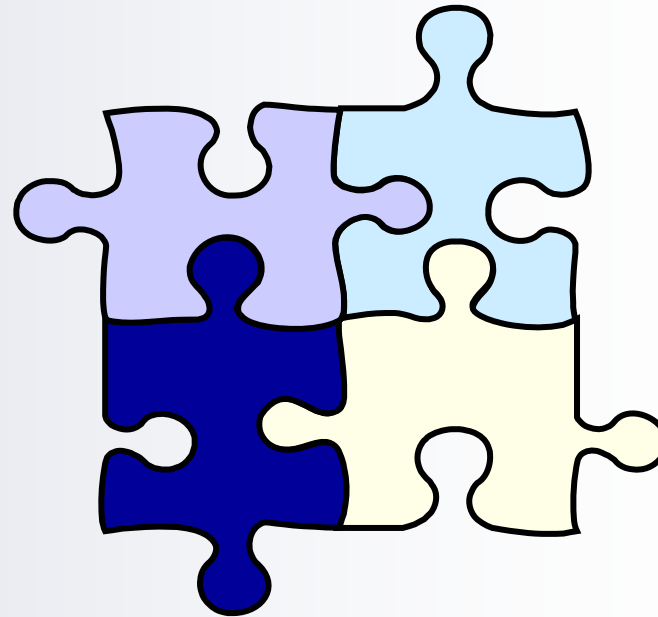


Konfliktbeilegung bei Medizinschadensfällen

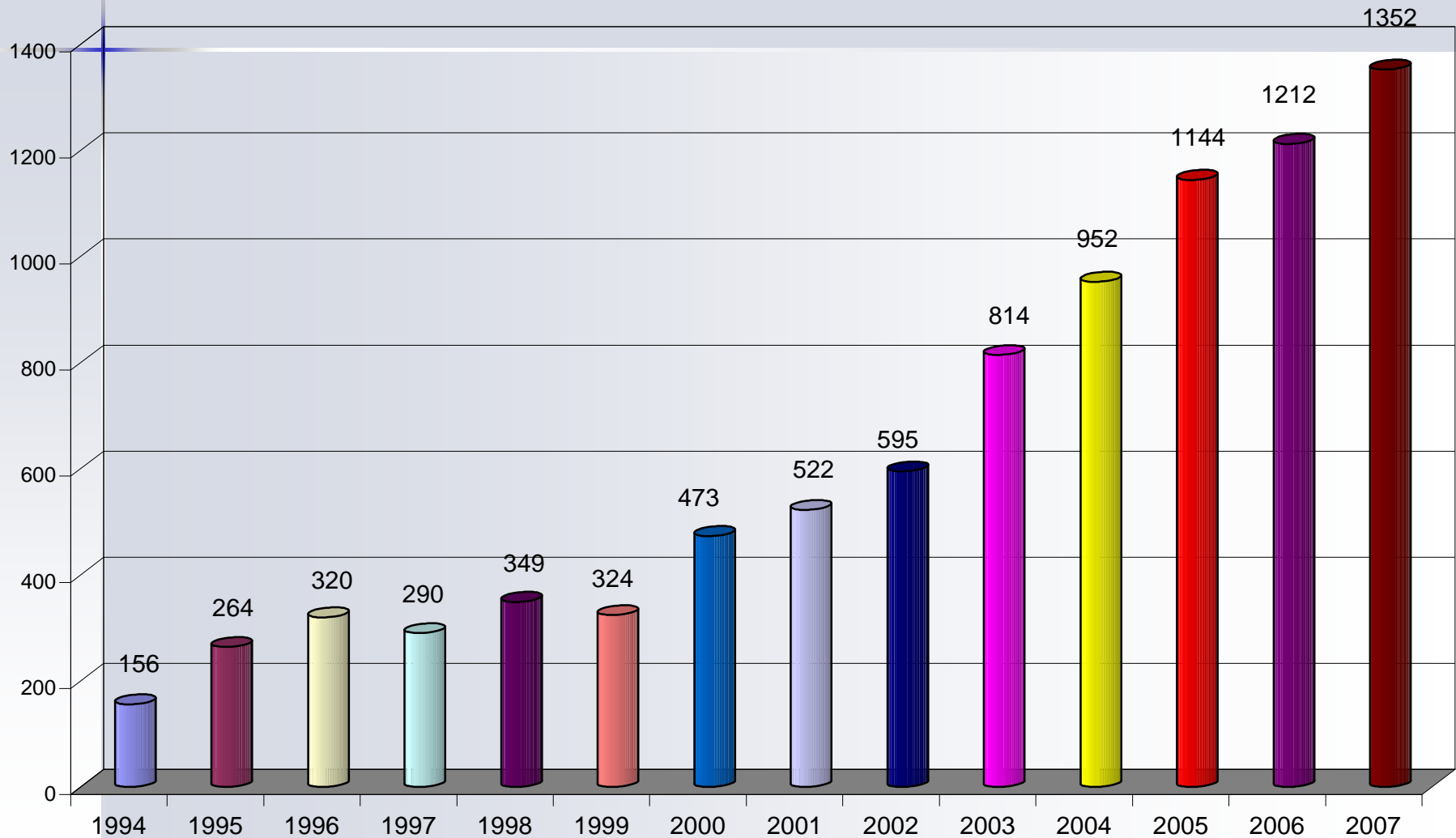


GERICHTLICH

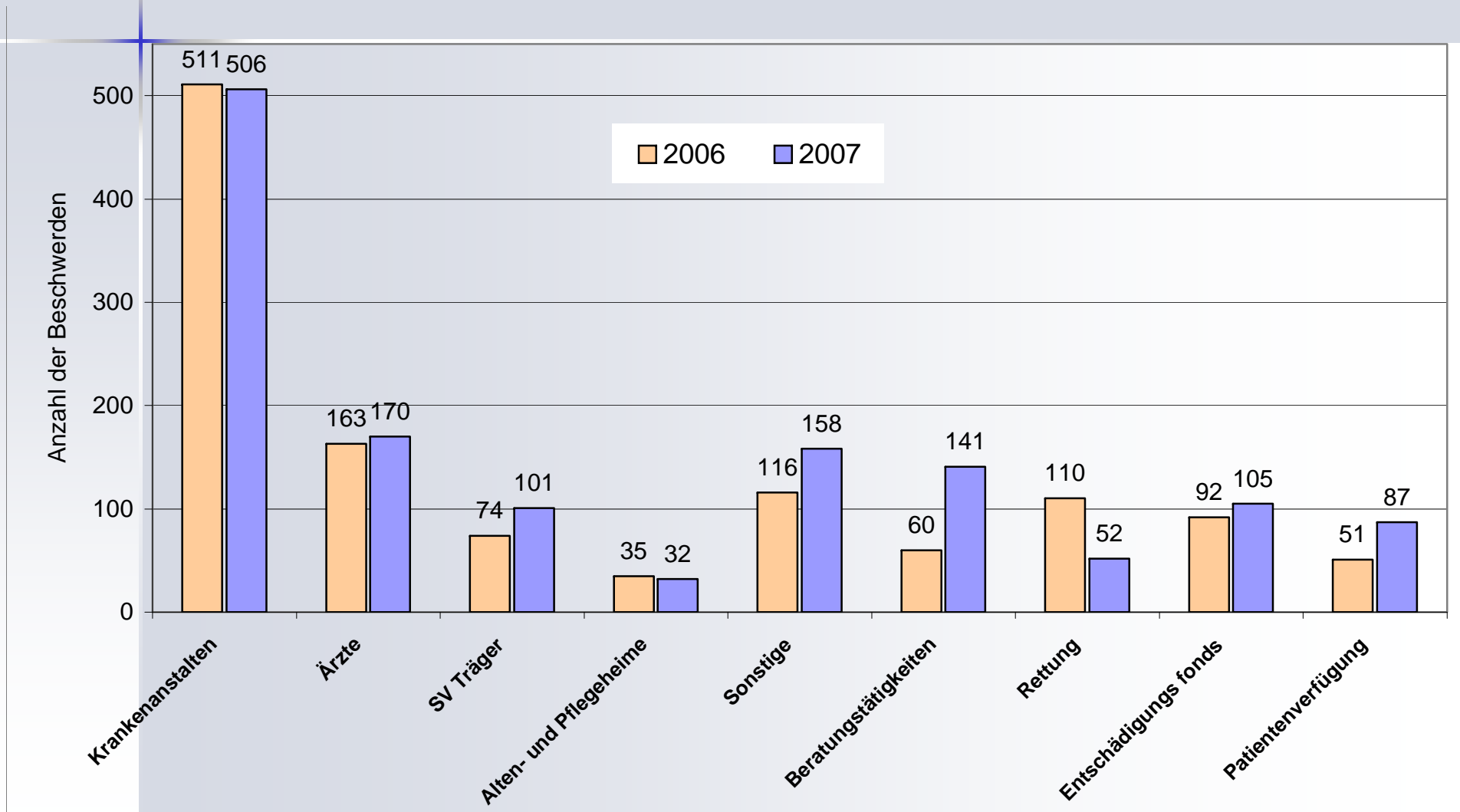
AUßERGERICHTLICH



Geschäftsanfall 1994-2007

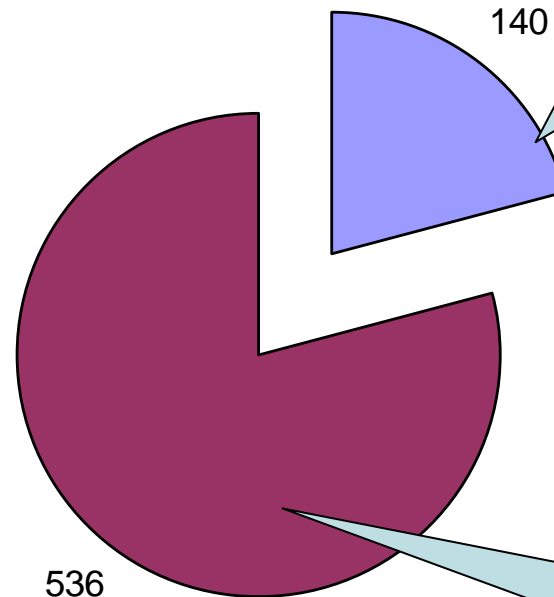


Aufteilung der Geschäftsfälle



Ergebnisse NÖ (2007)

676 Beschwerden (KA + N)



124: Schadenersatz

- 93 direkt mit Versicherung gelöst
- 31 über Schiedsstelle

16: kein Schadenersatz

- Verdacht auf Behandlungsfehler
- kein Verdacht

Was passiert in den übrigen 80 %?

Keine Haftung

kein Fehler

Fehler ohne Schadensfolge

ausschließlich menschlich-kommunikative

Probleme

aufgeklärte Komplikation

schwierige Beweisbarkeit

**Gespräch mit
PatientIn**

Feedback

**Entschädigungs-
Fonds (wenn KH)**

Gründe für steigenden Arbeitsanfall

- NICHT: sinkende Qualität bei der Leistungserbringung
- Patientenvertretungen werden bekannter
- PatientInnen werden mündiger

Beschwerden – Motive und Auslöser

- Körperliche Beeinträchtigung
 - Es geht mir immer noch nicht gut.
 - Es geht mir schlechter als vorher.
 - **War die Behandlung fachlich richtig?**
- Emotionale Kränkung
 - Man hat mich nicht ernst genommen.
 - Man war unfreundlich zu mir.
 - Wird da etwas unter den Teppich gekehrt?
 - **Jetzt unternehme ich etwas!**

Was wollen Patienten erreichen?

Haftpflichtversicherung
Entschädigungsfonds

Feedback
QS-Kommission
Jour fixe LK-Holding

Persönliches
Gespräch

???

Beschwerden - Beispiele

KLÄRUNG

TROTZT OPERATION KEINE BESSERUNG
JETZT ~~SIE~~ SCHLECHTER

Da ich als Laie nicht feststellen kann was hier wirklich „falsch gelaufen“ ist, bitte ich Sie höflichst sich um diesen Fall anzunehmen.

Beschwerden - Beispiele

KOMMUNIKATION

Bei einem Vac – Wechsel von OA [REDACTED] meinte er ganz belustigt, ich würde bald aussehen wie ein Känguru, wegen meinem Bauchbruch. Ich fand diese Aussage gar nicht lustig und passend. Dann meinte er ich könne etwas dagegen tun, nämlich Bauchbruch!!!

Zusätzlich möchte ich noch betonen, dass ich immer behandelt wurde als hätte ich eine Lappalie, lediglich lästig für die Ärzte.

Prof. [REDACTED] war ganz anderer Meinung: Er informierte mich umgehend über das große Risiko der nun bevorstehenden Operation.

Beschwerden - Beispiele

SCHULD-
Frage

PRÄVENTION

Man stelle sich vor, ich hätte an dieser „Komplikation“ auch sterben können! Und mit der Diagnose klarzukommen, eventuell mein ganzes Leben gefühls- und bewegungsbeeinträchtigt verbringen zu müssen, ohne dass ich selbst etwas „verschuldet“ hätte, fällt auch nicht gerade leicht! Ist es daher nicht mein gutes Recht, für die mir entstandenen körperlichen und auch starken seelischen Leiden Gerechtigkeit und Entschädigung zu fordern?

SCHADENERSATZ

ANERKENNEN und
ERNST NEHMEN

GERECHTIGKEIT

Beschwerden - Beispiele

Ich kannte mich überhaupt nicht aus. Ich war doch überzeugt, dass das ein Team ist, das zusammen Entscheidungen trifft. Deshalb war ich so verunsichert, weil sie scheinbar täglich ihre Meinung änderten, was meine Behandlung betraf. Ich wusste nicht mehr, wem ich glauben durfte und was jetzt wirklich geschehen würde. Doch ich klammerte mich an die Aussage von Prof. ██████, dass die Fistel wieder zuwachsen würde.

KOMMUNIKATION

KLÄRUNG!

Beschwerden - Beispiele

SACHEBENE

Ich bin menschlich sehr enttäuscht und traurig darüber wenn ich mir vorstelle, dass mein Mann vielleicht noch leben könnte – wäre er an einem anderen Tag oder gar zu einem anderen Schwestern/Ärzte Team - eingeliefert worden. Auch die Antworten des Herrn OA Dr. [REDACTED] verletzen mich sehr.

EMOTION

Was tun bei Zwischenfällen?

- Hinwenden statt Abwenden
- Transparenz und Offenheit
- § 58a Abs 2 ÄrzteG: Die Mitwirkung des ersatzpflichtigen Versicherungsnehmers an der objektiven Sachverhaltsfeststellung stellt **keine Obliegenheitsverletzung** dar, die zur Leistungsfreiheit des Versicherers führt.
- Information zu Möglichkeiten des außergerichtlichen Beschwerdemanagements

Beispiel

Letztendlich handelt es sich um einen sehr bedauerlichen, unerwünschten Effekt, welcher nicht zu vermeiden war und der praeoperativ aufgeklärt wurde.

Deswegen wurde Hr. [REDACTED] angeraten, nach Einholung einer Zweitmeinung an die NÖ-Patienten-anwaltschaft bezüglich einer Entschädigung durch den verschuldensunabhängigen Patientenentschädigungsfonds heranzutreten und ihm die Adresse und Telefonnummer der NÖ-PPA mitzugeben.

www.patientenanwalt.com