

Ergebnisse aus dem „juristischen Notfallkoffer“

Umgang mit Patienten und Angehörigen nach einem Zwischenfall

Prof. Dr. Leopold-Michael Marzi
Leiter der Stabsstelle Vorfallsabwicklung und
Prävention, ärztliche Direktion AKH Wien
MH Hannover, 7.9.2023

Fragen zur Schadensbegrenzung im Jahr 1999

- Kann man Fehler und Schäden im Krankenhaus effektiv reduzieren?
- Warum beginnt gerade der Jurist mit Fehleraufarbeitung?
- Gibt es überhaupt einen Handlungsbedarf?

Um die Jahrtausendwende war man
ein belächelter Außenseiter, wenn
man das Thema
Schadensvermeidung bei
medizinischen Behandlungen und
Reformbedarf bei
Schadensabwicklung auch nur
ansprach.

Die typisch juristische Sicht nach
einem unerwünschten Ereignis bzw.
einem eingetretenen Schaden:

Aus Vertragspartnern werden
konsequenterweise
Prozessgegner

Die soziologische Wirklichkeit:

Der typische Schadensfall passiert einem überdurchschnittlich guten Mitarbeiter in einem Risikofach nach 20 Berufsjahren an einem Freitag im Jänner, März oder Juli aufgrund eines vorangegangenen Fehlers in der interdisziplinären Kommunikation und nicht ausreichend kritischen Verhaltens von beteiligten Personen.

These 1:
Niemand im Gesundheitswesen
macht gerne einen Fehler und
möchte einen Schadensfall
auslösen.

These 2:

Auch Gesundheitsdienstleister, etwa Rechtsträger von Spitälern, können kein Interesse haben, dass Schäden passieren.

These 3:

Der Umgang mit Fehlleistungen und Schadensereignissen im gesamten Gesundheitswesen ist höchst irrational. Auch die Gesetzgebung widmet der Angelegenheit bei weitem nicht die nötige Aufmerksamkeit.

Das „2. Opfer“ (Albert Wu)

Die (gesetzlich längst bestehende)
Fürsorgepflicht des Arbeitgebers
gegenüber dem Schadensverursacher
(Arbeitnehmer)

Gibt es eine Kultur im Umgang mit
Fehlleistungen im Gesundheitswesen?

Kultur im Umgang mit Fehlern ist die
Voraussetzung für gelungene
Fehleraufarbeitung!

Wie kann ein Ausweg aus der Situation
gelingen?

Der Aufbau einer strukturierten,
ehrlichen und wertschätzende
Kommunikation schon kurz nach dem
Schadensereignis ist der Schlüssel zum
Erfolg.

Juristische Unterstützung muss dem Personal zeitnahe zur Verfügung stehen. Da das Gesundheitswesen rund um die Uhr Leistungen erbringt, muss diese Leistung ebenfalls von den normalen Bürozeiten abgekoppelt verfügbar sein.

Fallbeispiel aus der Praxis:

Verwendung eines nicht passenden Implantats an einem Freitag. Der Fehler wird erst bemerkt, als der Patient bereits auf der Station liegt, eine Reoperation wird noch am Freitag angesetzt. Wie geht man am besten vor?

Kein Patient erwartet ein Null-Fehler-Gesundheitssystem. Es wird aber (zu Recht) erwartet, dass man mit einer Fehlleistung ehrlich und professionell umgeht. Es geht dabei keineswegs um Schuldzuweisung, sondern um eine lückenlose Aufklärung des Geschehenen.

Die durch die Schadensaufarbeitung gewonnenen Erkenntnisse müssen dazu verwendet werden, ähnliche Vorfälle in der Zukunft zu vermeiden. Das AKH Wien verfügt über eine Datenbank, in der alle Schäden seit dem Jahr 2000 nach ihren Ursachen systematisch erfasst sind.

Das von mir 1999 formulierte Ziel, die Anzahl der Schadensereignisse bis 2010 zu halbieren, konnte nicht nur erreicht, sondern in den Folgejahren sogar noch dauerhaft übertroffen werden.

Gewinner und Verlierer dieser Entwicklung:

Alle bis auf Rechtsanwälte, die weniger
Gerichtsverfahren führen können und
Sachverständige, die weniger oft für
Gutachten herangezogen werden, gibt es nur
Gewinner.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!
Für detaillierte Information können Sie
mich gerne kontaktieren.

leopold-michael.marzi@akhwien.at
marzi@moser-marzi.at