

Wie schlimm kann es werden - ist mangelnde Kommunikation wirklich ein Risiko? Der richtige Umgang mit kritischen Situationen

Aktionsbündnis Patientensicherheit
Jahrestagung 2017

Berlin, 05.05.2017

So schlimm kann es tatsächlich werden - Schadenfälle rund um die Kommunikation

Kommunikation

- Grundsätzlich nach dem Eintritt eines Schadenfalls mit dem Patienten
- **Aber** auch schon davor um Schäden zu vermeiden
 - zwischen Arzt und Patienten
 - zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal
 - zwischen den verschiedenen Fachabteilungen
 - mündlich und schriftlich
- Folge fehlender Kommunikation: Behandlungsfehler und dadurch bedingt Kosten für das Krankenhaus / den Arzt

Fall 1

Die Patientin litt unter einer Gebärmutterzyste. Sie hatte die Wahl, die Zyste entfernen oder aber eine Hysterektomie durchführen zu lassen. Sie entschied sich zunächst für die Hysterektomie. Dann entschied sie sich um, was sie einer Mitarbeiterin der gynäkologischen Ambulanz mitteilte. Diese vermerkte es stressbedingt nur im OP-Plan, nicht jedoch im Krankenblatt. Der operierende Arzt bekam die Information nicht. Es wurde eine Hysterektomie durchgeführt.

Fall 1

Problem:

- Überlastetes Pflegepersonal
- Keine verbale Kommunikation zwischen Pflegepersonal und Arzt
- Fehlende sorgfältige Operationsplanung

Ergebnis

- Zahlung von 12.000,-Euro an die Geschädigte (war bereits zuvor sterilisiert)
- KK kann auch noch Ansprüche erheben

Fall 2

Bei dem Patienten wurde eine Hernienoperation vorgenommen. Präoperativ wurde er nach Allergien befragt. Er gab Allergien gegen Novamin, ASS und Ibuprofen an. Im Allergiepass wurde noch eine Allergie gegen Sympal angegeben. Postoperativ sei Sympal verordnet worden. Jedoch wurde die Verordnung nach Rücksprache mit dem Patienten revidiert. Dies wurde bei der Medikamentenvergabe mit dem Patienten am Folgetag nicht beachtet. Gegen 10 Uhr kam es zu klinischen Symptomen. Daraufhin seien weitere Medikamente gegeben worden. Es kam zu erheblichen Urtikaria, sodass der Patient auf die Intensivstation verlegt werden musste und dort behandelt wurde.

Fall 2

Problem:

- fehlende Lektüre der gesamten Behandlungsunterlagen
- keine verbale Kommunikation zwischen dem Arzt und dem Pflegepersonal
- kein schriftlicher Vermerk, dass das Medikament nicht gegeben werden soll

Ergebnis

- Zahlung von 4.000,-Euro an den Geschädigten
- KK kann auch noch Ansprüche erheben

Fall 3

- Der 20 jährige Patient wurde von seinem Hausarzt mittels Rettungswagen ins Krankenhaus gebracht. Es hatte sich zuvor ein positiver D-Dimer-Test und eine Tachykardie gezeigt. Beides war im Einweisungsschein vermerkt. Der Einweisungsschein wurde zwar übergeben, aber nicht vom behandelnden Arzt wahrgenommen. Daraufhin stellte der behandelnde Arzt die Diagnose: anaphylaktischer Schock als ungewünschte Nebenwirkung eines Medikaments und entließ den Patienten. Einen Tag später erlitt er einen Kreislaufzusammenbruch und musste reanimiert werden. Ursächlich war eine Lungenembolie aufgrund einer tiefen Venenthrombose.

Fall 3

Problem:

- keine verbale Kommunikation zwischen einweisendem Arzt und behandelndem Arzt
- keine verbale Kommunikation zwischen Notarzt und behandelndem Arzt
- fehlende Wahrnehmung der kompletten Behandlungsunterlagen

Ergebnis

- Zahlung von 10.000,-Euro an den Geschädigten
- KK kann auch noch Ansprüche erheben

Fall 4

Einem Freund des Patienten, der sich um den Patienten kümmerte, wurde bei einem seiner täglichen Besuche auf der Station 3A mitgeteilt, dass der Patient entlassen worden sei. Da der Freund in der Folge den Patienten nicht erreichen konnte und sich sorgte, meldet er den Patienten bei der Polizei als vermisst. Diese rief ebenfalls zweimal im Krankenhaus an und erhielt die gleiche Auskunft. Daraufhin entschied sich die Polizei, die Haustür des Patienten aufzubrechen. Der Patient befand sich nicht zuhause. Es stellte sich sodann heraus, dass der Patient nicht entlassen, sondern lediglich auf eine andere Station verlegt wurde.

Fall 4

Problem:

- fehlende Kommunikation in der Übergabe
- keine Aktenlektüre

Ergebnis

- Zahlung von ca. 2.000,-Euro an den Geschädigten (Sachschaden)
- unter Umständen kann die Polizei noch Kosten aufgrund des unnötigen Einsatzes geltend machen. Ggf. kein Versicherungsschutz, da öffentlich-rechtliche Ansprüche nicht mitversichert.

Ergebnis

Erfolgreiche Kommunikation führt zur
Schadenvermeidung

Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit

