



Informationspflicht bei Unerwünschten Ereignissen	5.3.16 Version 01
--	-----------------------------

Änderungen gegenüber der letzten Fassung:

1 Zweck und Ziel

Patienten haben das uneingeschränkte Recht über unerwünschte Ereignisse und die Umstände, die möglicherweise dazu geführt haben, informiert zu werden. Zumindest besteht Informationspflicht auf Nachfrage des Patienten oder wenn die Information zur Abwendung gesundheitlicher Gefahren erforderlich ist)

BGB §630c Abs. 2 Satz 2; QM-RL §4 (1) Patienteninformation und -aufklärung Satz 1; DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 15224:2017 8.2.1 i)

2 Anwendungsbereich

Bei unerwünschten Ereignissen (UE) während oder nach der Behandlung, insbesondere dann, wenn als Ursache des UE ein Behandlungsfehler vermutet wird.

3 Beschreibung

Verfahren zur Entschuldigung. Nicht nur Anteilnahme zeigen, auch Kompensation anbieten

Training zur Kommunikation eines UEs

Unterstützung des Mitarbeiters, der für einen Behandlungsfehler verantwortlich gemacht wird.

Schnelle Kompensation für die Folgen eines UE: Angebot zur Nachbesserung, Unterstützung bei verlängerter Behandlung,

Einleitung einer schneller Schadensregulierung

4 Dokumentation

Kurzprotokoll über den Inhalt der Information

5 Ressourcen

5.1 Zeitbedarf

6 Zuständigkeiten

Der behandelnde Arzt des Patienten

Evtl. sind Pflegekräfte, Apotheker, diagnostische Dienstleister zu beteiligen

7 Hinweise und Anmerkungen

Joint Commission) Entschuldigung! Die 5 Elemente einer Entschuldigung

Five "R"s of Apology:

- **Recognition:** Know when an apology is in order.

Read the feelings of your patient and family--is there fear, disappointment, or anger regarding an outcome?

Be aware of your own feelings.

Analyze exactly what happened to cause these feelings.

- **Regret:** Respond empathetically.

Tell your patient you're sorry for what he's going through.

Acknowledge the patient's disappointment, fear, and anger.

Remember that saying I'm sorry doesn't imply guilt or fault on your part.

- **Responsibility:** Own up to what's happened.

Be accountable for the problem, even if it was unforeseeable.

Disclose all details that lead to the outcome or complication and explain why it happened.

- **Remedy:** Make it right.

Explain to your patient what's being done to correct the problem.

Evaluate how it will affect your patient's health and then begin appropriate therapy.

Consider who will bear the cost of the error or complication--are there any costs you can absorb?

- **Remain Engaged:** Be there for your patient.

Reassure your patient that you will not abandon him.

Focus on and provide for your patient's continuing care needs after the outcome or complication.

8 Mitgeltende Unterlagen

8.1 Literatur, Vorschriften

Informationspflichten entsprechend § 630c Abs. 2 Satz 2 BGB

Leape L L Full Disclosure and Apology – an Idea whose Time has come, ThePhysicianExecutive, March/April 2006: 16-18

8.2 Begriffe

9 Anlagen

Freigabevermerk

Pfad:

Hamburg, den

Autor