

Offene Kommunikation nach einem Zwischenfall – was können Sie bei Behandlungsfehlern erwarten?



Was bedeutet offene Kommunikation über Zwischenfälle?

Tagtäglich werden tausende Menschen gesundheitlich versorgt. Manchmal gehen Dinge schief, und Sie selbst oder jemand, den Sie betreuen, erleidet unbeabsichtigt Schaden. In der Gesundheitsversorgung wird dies als **Zwischenfall** bezeichnet. Ihr Gesundheitsdienstleister (z. B. medizinisches oder Pflegepersonal) sollte Zwischenfälle baldmöglichst mit Ihnen besprechen.

Offene Kommunikation über Zwischenfälle bedeutet, dass Sie, Ihr Gesundheitsdienstleister und andere, die Sie zu Ihrer Unterstützung an Ihrer Seite haben möchten (z. B. Familienmitglieder, Betreuer oder Freunde) einen Zwischenfall besprechen, durch den es in der Gesundheitsversorgung zu einem Schaden gekommen ist.

Offene Kommunikation beinhaltet Folgendes:

- eine Entschuldigung an Sie dafür, was schief gegangen ist
- eine Darstellung der Faktenlage
- das Zuhören, wenn Sie Ihre Erfahrungen schildern
- eine Erklärung der möglichen Auswirkungen auf Sie und Ihre Versorgung
- eine Erklärung der Schritte, die zur Vermeidung solcher Zwischenfälle in der Zukunft getroffen werden.

Die offene Kommunikation kann sich über ein oder mehrere Gespräche erstrecken.



Offene Kommunikation und Ihre Rechte in der Gesundheitsversorgung

Die Australische Charta über Rechte in der Gesundheitsversorgung erklärt Ihre Rechte bei der offenen Kommunikation.

Hierzu gehört das **Recht**:

- zu erfahren, was bei Ihrer Gesundheitsversorgung schief gegangen ist, wie es passiert ist, wie es sich auf Sie auswirken kann und was getan wird, um Ihre Versorgung sicher zu gestalten
- Ihre Erfahrung zu teilen und an der qualitativen Verbesserung der Versorgung und Gesundheitsdienstleistungen teilzuhaben
- Fragen zu stellen und an einer offenen und ehrlichen Kommunikation beteiligt zu sein
- Feedback zu geben oder eine Beschwerde zu erheben, ohne dass sich dies auf Ihre Behandlung auswirkt.



Sie können die offene Kommunikation einleiten

Wenn Sie glauben, dass Sie zu Schaden gekommen sind, können Sie mit Ihrem Gesundheitsdienstleister oder der Leitung des Gesundheitsdienstes sprechen. Manche Gesundheitsdienste haben Patientenbeauftragte oder Fürsprecher, mit denen Sie sprechen können.

Um den Prozess einzuleiten, können Sie beispielsweise Folgendes sagen:

- *Ich habe das Gefühl, dass bei meiner Versorgung etwas schief gegangen ist und ich Schaden erlitten habe. Gibt es jemanden, mit dem ich sprechen kann?*
- *Das habe ich nicht erwartet. Ich möchte gerne mit jemandem über meine Bedenken sprechen.*
- *Kann ich weitere Informationen zu Ihrem Verfahren zur offenen Kommunikation über Zwischenfälle erhalten und erfahren, an wen ich mich wenden soll?*

Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

Das Beschwerdeverfahren ist ein von der offenen Kommunikation **separates Verfahren**. Wenn die offene Kommunikation nicht Ihren Erwartungen entspricht, können Sie sich über das Feedback- und Beschwerdesystem des Gesundheitsdienstes beschweren.



Wie erfahren Sie mehr über die offene Kommunikation?

Wenn Sie mehr über die offene Kommunikation erfahren möchten, sind die folgenden Ressourcen eventuell hilfreich:

- Informationsblatt „Vorbereitung auf und Teilnahme an Gesprächen zur offenen Kommunikation über Zwischenfälle“: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- „Offene Kommunikation, wenn Dinge schief gehen“: eine Broschüre für Patienten, die eine offene Kommunikation über Zwischenfälle einleiten möchten: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australischer Rahmen für die offene Kommunikation über Zwischenfälle: www.safetyandquality.gov.au/AODF

Noch Fragen?



Scannen Sie diesen QR-Code, um eine Website mit häufig gestellten Fragen zur offenen Kommunikation über Zwischenfälle aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie hier: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure