

# Vorbereitung auf und Teilnahme an Gesprächen zur offenen Kommunikation über Zwischenfälle

## 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.



## Auf welche Unterstützung können Sie zugreifen?

Sie haben das **Recht**, bei der offenen Kommunikation auf die von Ihnen benötigte Unterstützung zuzugreifen. Diese kann Folgendes umfassen:

- Übersetzer
- Dolmetscher
- Verbindungsbeauftragte indigener Gemeinschaften
- Berater
- für die Unterstützung von Patienten ausgebildete Personen, z. B. Verbrauchervertreter, Genesungsbegleiter, Sozialarbeiter oder Fürsprecher
- Zahlung von Auslagen für Dinge wie Transport, Verpflegung oder Parken.

**Rund um die Uhr verfügbarer Übersetzer- und Dolmetscherdienst: Tel. 131 450.**

## Was kann ich von der offenen Kommunikation erwarten?

Der Ablauf der offenen Kommunikation ist unten skizziert. Die Reihenfolge und Schritte können je nach dem Ausmaß des erlittenen Schadens, Ihren Umständen und Bedürfnissen abweichen.

### Ein Zwischenfall geschieht

Ihr Gesundheitsdienstleister sollte:

- Sie baldmöglichst informieren
- Sie zuverlässig behandeln
- sich dafür entschuldigen, was schief gegangen ist
- die Faktenlage darstellen
- die Auswirkungen auf Sie und Ihre Versorgung erklären.

[Im Einvernehmen mit Ihnen und je nach der Schwere des erlittenen Schadens kann der Ablauf (bei einem geringfügigen Zwischenfall) hier enden.]

### Eine offene Kommunikation wird eingeleitet

Ihr Gesundheitsdienstleister sollte:

- den Ablauf der offenen Kommunikation erklären
- Ihre Rechte in der Gesundheitsversorgung erklären
- Ihnen eine Kontaktperson benennen, bei der Sie sich gut aufgehoben fühlen
- Gespräche baldmöglichst organisieren und Termin, Ort und Teilnehmende vereinbaren.

### Gespräche im Rahmen der offenen Kommunikation

Ihr Gesundheitsdienstleister sollte:

- sich dafür entschuldigen, was schief gegangen ist
- die Faktenlage darstellen
- Ihrer Schilderung Ihrer Erfahrungen zuhören
- erklären, wie sich der Zwischenfall auf Sie und Ihre Versorgung auswirken kann
- erklären, wie der Zwischenfall untersucht wird
- die Schritte erklären, die zur Vermeidung solcher Zwischenfälle in der Zukunft getroffen werden
- einen Plan für die laufende Versorgung vereinbaren
- einen Plan für die offene Kommunikation sowie das gewünschte Ergebnis künftiger Gespräche vereinbaren.

### Folgegespräche

Ihr Gesundheitsdienstleister sollte:

- Sie über künftige Nachforschungen auf dem Laufenden halten
- Feedback über erfolgte Verbesserungen bei der Gesundheitsversorgung geben.

### Die offene Kommunikation wird abgeschlossen

Ihr Gesundheitsdienstleister sollte:

- Sie fragen, ob Ihre Erwartungen erfüllt wurden
- Ihnen Unterlagen über Ihre Gespräche sowie die Gelegenheit zum Feedback geben und Sie über Ihre weiteren Optionen informieren
- Sie informieren, dass Sie sich beschweren können, wenn Ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden.



#### Während des Ablaufs können Sie erwarten:

dass offen und ehrlich  
kommuniziert wird

dass Sie mit  
Empathie, Respekt  
und Rücksichtnahme  
behandelt werden

dass Sie gehört werden

dass Sie angemessen  
unterstützt werden

dass Ihre Fragen  
beantwortet werden



## Wie können Sie sich auf Gespräche im Rahmen der offenen Kommunikation vorbereiten?

Es kann hilfreich sein, sich folgende Punkte aufzuschreiben:

- eine Übersicht über den zeitlichen Ablauf von Ereignissen
- Ihre Fragen und Bedenken zu Folgendem:
  - was schief gegangen ist
  - wie es passiert ist
  - wie es sich auf Sie und Ihre Versorgung auswirken kann
- alles andere, was Sie während der Gespräche zur offenen Kommunikation besprechen möchten.

Einige weitere Punkte, die Sie sich überlegen sollten:

- Wen möchten Sie bei den Gesprächen zu Ihrer Unterstützung an Ihrer Seite haben?
- Wie kann der Gesundheitsdienst helfen, dass Ihre Erwartungen erfüllt werden?
- Möchten Sie vielleicht eine zweite Meinung zu Ihrer Gesundheitsversorgung?



## Was geschieht, wenn die offene Kommunikation Ihre Erwartungen nicht erfüllt?

Das Beschwerdeverfahren ist ein von der offenen Kommunikation **separates Verfahren**. Wenn die offene Kommunikation nicht Ihren Erwartungen entspricht, können Sie:

- Ihre Bedenken mit Ihrem Gesundheitsdienstleister oder der Leitung des Gesundheitsdienstes besprechen, z. B. mit der Leitung der Praxis oder des Dienstes
- sich über das Feedback- und Beschwerdesystem des Gesundheitsdienstes beschweren. Manche Gesundheitsdienste haben Beschwerdebeauftragte, mit denen Sie sprechen können
- sich mit der Beschwerdestelle oder Gesundheitsbehörde Ihres Bundesstaats oder Territoriums in Verbindung setzen, wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie mit Ihrem Gesundheitsdienstleister nicht sprechen können oder mit dessen Reaktion nicht zufrieden sind
- mit einem Rechtsbeistand über den von Ihnen erlittenen Schaden sprechen.



## Wie erfahren Sie mehr über die offene Kommunikation?

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

- „Offene Kommunikation, wenn Dinge schief gehen“: eine Broschüre für Patienten, die eine offene Kommunikation über einen Zwischenfall einleiten möchten: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Australischer Rahmen für die offene Kommunikation über Zwischenfälle: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://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](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

### Tragen Sie die Kontaktdaten Ihres Gesundheitsdienstes hier ein:

Name:

Position:

Tel.:

Sonstige hilfreiche Rufnummern: