

## Reden wir mit unseren Patienten über medizinische Fehler

### **A (advance preparation)**

Reserviere genügend Zeit, Privatsphäre und einen angepassten Raum. Handy ausschalten!  
Schaue die relevanten klinischen Informationen nochmals an.  
Spiele das Gespräch im Geist durch. Gibt es Wörter oder Begriffe, die zu vermeiden sind?  
Bereite dich emotional vor (z.B. im Gespräch mit einem vertrauten Kollegen).

### **B (build a therapeutic relationship)**

Überlege dir, was der Patient weiss und was er wissen möchte.  
Sorge dafür, dass eine Unterstützungsperson oder ein Familienmitglied des Patienten anwesend ist.  
Stell dich jedem vor.  
Kündige an, dass es um schlechte Nachrichten geht.  
Berühre den Betroffenen, falls es dir angezeigt erscheint.  
Vereinbare immer einen Termin für ein Folgegespräch.

### **C (communicate well)**

Frage den Patienten, was er schon weiss.  
Sei aufrichtig und mitfühlend.  
Gib Raum für Trauer und Stille.  
Halte dich an das Tempo des Patienten.  
Lasse den Patienten beschreiben, was er verstanden hat.  
Gib Zeit für Fragen.  
Schreibe wichtige Dinge auf, gib schriftliche Informationen ab.  
Schliesse mit einer Zusammenfassung des Gespräches und einem Plan, wie es weitergehen soll.

### **D (deal with family and patient reactions)**

Erfasse die emotionale Reaktion des Patienten und seiner Familie bei jeder Konsultation neu.  
Reagiert adäquat darauf.  
Sei empathisch.  
Vermeide es, Kollegen zu kritisieren oder anzuschuldigen.

### **E (encourage and validate patients emotions)**

Finde heraus, was die Nachricht für den Patienten bedeutet.  
Wecke im Patienten eine realistische Hoffnung, die seinen Bedürfnissen entspricht.  
Nutze interdisziplinäre Ressourcen.  
Vergiss deine eigenen emotionalen Bedürfnisse nicht; sei offen für die Bedürfnisse der anderen Betroffenen (MPA, Pflegende).