

# Verwechslung: falsche Patientenauskunft

Aufgrund der Namensgleichheit von zwei Patienten kommt es in der Folge zur Verwechslung und telefonischen Falschauskunft: Eine Frau wird fälschlicherweise über den terminalen Zustand ihres Gatten informiert.



Durch eine Namensverwechslung beziehungsweise weil zwei Patienten den gleichen Nachnamen haben, kommt es auf der Station für Innere Medizin eines Krankenhauses zu einer telefonischen Falschauskunft. Der Gattin des 71- bis 80-jährigen Patienten wird durch den diensthabenden Oberarzt dadurch fälschlicherweise vermittelt, dass der Zustand ihres Ehemannes aufgrund einer massiven Thrombozytopenie terminal sei. Da die Frau aufgrund der COVID-19-bedingten restriktiven Besucherregelung zum gegebenen Zeitpunkt nicht berechtigt ist, ihren Gatten im Krankenhaus zu besuchen, sucht sie verzweifelt telefonischen Rat bei ihrer Hausärztin.

Die meldende Pflegefachkraft mit mehr als fünf Jahren Berufserfahrung gibt als Gründe für das Ereignis die Namensverwechslung zweier Patienten durch deren Namensähnlichkeit an und führt dies auch auf die wahrscheinlich andauernde Überforderungssituation des knapp bemessenen Personals zurück. Als besonders gut stuft der Meldende ein, dass der Kommunikationsfehler vonseiten der Abteilung im Nachhinein offen mit der Angehörigen besprochen wurde. Er rät grundsätzlich zu einer routinemäßigen Kontrolle, ob es sich um den richtigen Patienten handelt, bevor Auskünfte erteilt oder andere Patienten-bezogene Maßnahmen durchgeführt werden – vor allem dann, wenn zum gegebenen Zeitpunkt mehrere Patienten mit ähnlichen oder gleichen Namen auf der Station aufgenommen sind. Auch routinemäßige Hinweise auf Namensähnlichkeiten bei der Kommunikation von Patienten-bezogenen Aufträgen an Kollegen könnten hilfreich sein.

Feedback des CIRS-Teams/  
Fachkommentar



[www.cirsmedical.at](http://www.cirsmedical.at)

Namensverwechslungen gelten als schwerwiegende Fehler im Gesundheitswesen, da diese durch eine entsprechende Sorgfalt der Mitarbeiter bei der Überprüfung der Identifikation des Patienten (Vorname, Nachname, Geburtsdatum) vermieden werden können. Grundlegend darf aus Datenschutzgründen keine telefonische Auskunft über einen Patienten an eine unbekannt Person gegeben werden! Um Sicherheit bei der telefonischen Kommunikation zu schaffen, hat sich in vielen Einrichtungen bewährt, dass bei der Aufnahme ein Kennwort mit dem Patienten beziehungsweise der Vertrauensperson vereinbart und dokumentiert wird. Erst nach Nennung des Auskunftskennwortes durch den Anrufer gibt der Mitarbeiter Informationen über den Patienten weiter. *Experte des BIQG*