

Dr. Gerald Bachinger

„Hinschauen“ statt „Wegschauen“

Probleme offen ansprechen



In den letzten Jahren hat Patientensicherheit einen hohen Stellenwert im österreichischen Gesundheitswesen erhalten. Viele Initiativen zur Erhöhung der Patientensicherheit wurden begonnen, die sich etwa auf das Gesundheitssystem, die ablaufenden Prozesse, die Ergebnisse, die Personalausstattung, die Arbeitszeiten, die Kommunikation und den menschlichen Faktor richten. Sie zielen darauf ab, Schäden für PatientInnen möglichst zu minimieren und zu vermeiden. Die meisten dieser Initiativen sind von fachlichen Experten für fachliche Experten gestaltet und die PatientInnen bzw. Angehörigen wurden noch nicht wirklich als wichtige Mitspieler bzw. Ressource wahrgenommen.

Einbeziehung der PatientInnen und Aktivierung des Gesundheitspersonals

Genau darauf zielt die Initiative „Speak Up!“ ab – nämlich den PatientInnen (und auch Angehörigen) sowie dem Gesundheitspersonal an der Basis eine neue tragende Rolle bei der Patientensicherheit zu ermöglichen.

Die Chancen und Möglichkeiten sind groß, denn die PatientInnen sind die Einzigen, die den Diagnose- und Behandlungsprozess vom Beginn bis zum Abschluss miterleben. Gesundheitspersonal wird naturgemäß zwar immer nur einen kleinen, aber intensiven und daher ebenso wichtigen Ausschnitt mitbekommen.

Es ist noch eine herausfordernde Aufgabe, weil die traditionellen Prozesse und Hierarchien im Gesundheitsbereich darauf abgestellt sind, für die PatientInnen tätig zu sein und wenig Bewusstsein dafür besteht, dass mit den PatientInnen noch viel mehr zu bewegen ist.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Oktober 2017 · NÖ PPA · Patienten helfen · „Hinschauen“ statt „Wegschauen“

Seite 1 von 3

Damit die Initiative „Speak Up!“ erfolgreich beginnen und verlaufen kann, sind einige flankierende Maßnahmen notwendig. Vor allem muss das Gesundheitspersonal geschult und vorbereitet werden, dass geäußerte Auffälligkeiten von PatientInnen nicht als Angriff, sondern als konstruktives MitarbeiterInnen verstanden werden soll. PatientInnen werden nur in einem Umfeld solche Äußerungen tätigen, das offen und ermunternd mit den PatientInnen umgeht. Kritischer Erfolgsfaktor ist also der aktive Ansporn/Antrieb der PatientInnen durch das Gesundheitspersonal.

Aktivierung des Gesundheitspersonals

Die Strukturen, Ebenen, berufsrechtlichen Positionen, kulturelle Verhaltensweisen und Prozesse im Gesundheitssystem haben sich im Laufe der Jahre entwickelt, nicht immer geplant und gesteuert. Das hat dazu geführt, dass die Hierarchien und berufsrechtlichen Abgrenzungen nach wie vor stark sind und offener und ungezwungener Informationsaustausch und zwar über die Berufsgruppen hinweg nicht immer einfach ist. Das führt zu Informationsverlusten und dazu, dass aus hierarchischen Gründen wichtige Informationen für die bestmögliche Patientensicherheit verloren gehen. Dazu kommt, dass sehr leicht der Vorwurf der „Nestbeschmutzung“ entsteht und daher da und dort die Einstellung besteht, dass Schweigen besser sei als reden; zumindest die bequemere Variante. Diese Einstellungen müssen durch eine offene Kommunikation unter Abbau von hemmenden Hierarchien zwischen den Berufsgruppen und den dienstrechtlichen Strukturen überwunden werden.

Es gibt bereits einzelne Beispiele, wo

- strukturierte und geplante Aufnahme von relevanten Informationen für die Hebung der Patientensicherheit gelebt wird, wie etwa die Modelle von CIRS,
- interprofessionelle sicherheitsrelevante Gesprächsprozesse in der Praxis erfolgreich ablaufen, wie etwa Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen,
- Patienten bereits sicherheitsrelevante Informationen zu Medikamenten direkt bei der AGES Medizinmarktaufsicht bekanntgeben können.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Oktober 2017 · NÖ PPA · Patienten helfen · „Hinschauen“ statt „Wegschauen“

Seite 2 von 3

...ein Statement von Dr. Gerald Bachinger im Rahmen der Pressekonferenz am 21.09.2017 „Speak Up! - Wenn Schweigen gefährlich ist“ ...

Mit dieser Initiative möchte man einen Beitrag zur Steigerung der PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit leisten. Gemeinsam mit dem Aktionsbündnis Patientensicherheit aus Deutschland sowie der Schweizer Stiftung für Patientensicherheit wurde heuer zum dritten Mal der Internationale Tag der Patientensicherheit ausgerufen. In diesem Jahr stand die Aktionswoche ganz im Zeichen der Kommunikation.

Dr. Gerald Bachinger
NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download. Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Landhausplatz 1, Haus 13, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Der Letter dieser Reihe repräsentiert die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Oktober 2017 · NÖ PPA · Patienten helfen · „Hinschauen“ statt „Wegschauen“

Seite 3 von 3