

BESCHWERDEMANAGEMENT IN DER NÖ LGA

Leitfaden für die Erstkommunikation



Inhalt

Einleitung und Generelles zu Kommunikation in Beschwerdefällen.....	4
Ombudsstellen in den Gesundheits- einrichtungen der NÖ LGA	6
NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft.....	6
Wer beschwert sich worüber bei wem?.....	7
Erstkontakt mit Beschwerdeführenden - Was ist zu tun?	9
Kommunikations- und Argumentations-Leitfaden für das Erstgespräch mit unzufriedenen Betroffenen	11
Umgang mit aggressiven Personen.....	14

Einleitung und Generelles zu Kommunikation in Beschwerdefällen

Kranke Menschen und deren Angehörige stehen während einer stationären oder ambulanten Behandlung unter einer hohen psychischen und emotionalen Belastung. Als Laien können sie medizinische Diagnosen, Operations- und Behandlungstechniken sowie gesundheitliche Zustände vor/nach Eingriffen oftmals nicht umfassend verstehen und sind deshalb in hohem Maße verunsichert. Speziell im ambulanten Bereich kommt der Problembereich „Wartezeiten“ hinzu und damit allzu oft das Gefühl, länger auf medizinische Versorgung warten zu müssen als verkraftbar ist.

Auch im Bereich der Langzeitpflege sehen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Erwartungshaltungen von Bewohnerinnen, Bewohnern und deren Angehörigen gegenüber. Pflegerische, medizinische und therapeutische Maßnahmen sind für Außenstehende häufig nicht nachvollziehbar, darüber hinaus ist die Vereinbarung individueller Wünsche mit den vorhandenen Gegebenheiten häufig eine Herausforderung. Der Beginn einer neuen Lebensphase im PBZ bzw. PFZ befördert möglicherweise Unsicherheiten und Ängste ans Tageslicht. Besorgte Angehörige wollen ihre pflegebedürftigen Verwandten in guten Händen wissen.

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der NÖ LGA muss es deshalb der Anspruch sein, Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen in schwierigen Situationen Sicherheit zu geben und ihre individuellen Anliegen und Sorgen ernst zu nehmen.

Im menschlichen Zugehen aufeinander (auch in emotional schwierigen Momenten) liegt die große Chance, Unzufriedenheit, Kritik oder Verunsicherung frühestmöglich entgegenzuwirken und Eskalationen erst gar nicht aufkommen zu lassen. Dazu gehören Dialogbereitschaft und soziale Kompetenzen – auf beiden Seiten.

Ob begründet oder nicht – wenn Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner oder Angehörige sich beschweren, muss:

auf Ebene der/des angesprochenen Mitarbeitenden:

1. die/der Beschwerdeführende ernst genommen und wertgeschätzt werden.
2. das negative Feedback freundlich und entgegenkommend (nicht wertend!) aufgenommen werden.
3. strukturiert und vollständig mit allen **notwendigen Kontaktinformationen protokolliert** werden.
4. das Anliegen schnellstmöglich an die richtige Ansprechperson (Ombudsstelle im Klinikum bzw. Pflegedirektion im PBZ/PFZ oder schriftlich an die zentrale Ombudsstelle der NÖ LGA) weitergeleitet werden.

auf Ebene des professionellen Beschwerdemanagements (Ombudsstelle):

1. die Beschwerde schnellstmöglich behandelt und einer inhaltlichen Prüfung zugeführt werden.
2. zeitnah eine verständliche Erst-Stellungnahme an die/den Beschwerdeführende/n erfolgen.
3. ein Angebot für ein persönliches Gespräch gemacht werden, um den Vorfall/die Beschwerde vertrauensvoll besprechen zu können.
4. der/dem Beschwerdeführenden bei unzureichender Möglichkeit zur Auflösung des Konflikts alternative Wege skizziert werden, um seine Beschwerde fortzuführen (bei vermeintlichen Behandlungs- bzw. Pflegefehlern: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft).

Siehe dazu auch S. 9 Erstkontakt mit Beschwerdeführenden – Was ist zu tun?

Ombudstellen in den Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA

In jedem NÖ Landes- bzw. Universitätsklinikum ist eine Ombudsstelle eingerichtet. Die zuständigen Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager kümmern sich um eingehende Anliegen und stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beratend zur Verfügung.

In den NÖ Pflege-, Betreuungs- und Förderzentren zeichnen sich die Pflegedirektorinnen und Pflegedirektoren für das professionelle Beschwerdemanagement im Haus verantwortlich.

Auf Ebene der NÖ LGA Zentrale nimmt die zentrale Ombudsstelle Anliegen entgegen und unterstützt die für das Beschwerdemanagement zuständigen Personen in den NÖ Gesundheitseinrichtungen.

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (NÖ PPA) arbeitet weisungsfrei und kostenlos im Auftrag von Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen. Sie bearbeitet nach Überprüfung der Identität und Berechtigung von Beschwerdeführenden alle Fälle, denen mutmaßliche Behandlungs- und/oder Pflegefehler zugrunde liegen. Das Klinikum bzw. das PBZ/PFZ stellt auf Anfrage der NÖ PPA alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung.

NÖ Patienten-Entschädigungsfonds

Tritt im Zuge eines Klinikaufenthaltes eine seltene und schwere Komplikation auf, obwohl die Behandlung korrekt erfolgte (= kein Behandlungsfehler), sollen Patientinnen und Patienten auf den NÖ Patienten-Entschädigungsfonds hingewiesen werden. Diesbezügliche Anfragen sind an die NÖ PPA zu richten.

Zum Beispiel:

Im Falle von Nervenschädigungen oder Infektionen nach Operationen.

Kontakt:

+43 2742 9005 15575 • post.ppa@noel.gv.at

Wer beschwert sich worüber bei wem?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Beschwerden entgegennehmen (egal in welcher Form), sollen diese nie werten oder qualifizieren. **Geben Sie Beschwerdeführenden immer das Gefühl, dass ihr Anliegen ernst genommen wird!**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Erstkontakt sind nicht dafür verantwortlich, eine sofortige Lösung anzubieten, sehr wohl aber dafür, die Beschwerde schnell weiterzubearbeiten bzw. an die richtigen Stellen weiterzuleiten!

Beschwerdeführende, die das Gefühl bekommen, dass mit ihrem Anliegen **offen, ehrlich und lösungsorientiert** umgegangen wird, fühlen sich ernst genommen und dem Gegenüber verbunden.

Jede Beschwerde (egal worüber und über wen) ist in erster Linie eine persönliche Wahrnehmung der betroffenen bzw. beschwerdeführenden Person. Sie muss von kompetenter Stelle überprüft und verifiziert werden!

Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner oder Angehörige, die sich beschweren, sind im Gegensatz zu schweigenden Unzufriedenen, meist an einer Zusammenarbeit und der Lösung des Problems/Konflikts interessiert. Dieses „Angebot“ muss als solches erkannt und angenommen werden!

Können im Zuge der Beschwerdebearbeitung aus dem aufgezeigten Verbesserungspotential entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden, kann die Behandlung, Pflege und Betreuung in den Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA nachhaltig verbessert werden.

Beschwerdeführende sollen wissen,

- » dass es eine strukturierte Beschwerdemöglichkeit gibt.
- » an wen/wohin sie sich konkret wenden können.
- » dass Beschwerden ernst genommen werden und dazu dienen, individuelle Problemsituationen zu lösen und systematische Verbesserungen einzuleiten.
- » die Beschwerde der Ausgangspunkt eines Dialoges ist, der solange aufrecht bleibt, bis das Problem gelöst werden konnte.

Arten von Beschwerden, z.B.:

- » Beschwerden über die Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und Patientinnen/Patienten/Angehörigen
- » Beschwerden über administrative Angelegenheiten (Wartezeiten, Kostenbeteiligung, Datenschutzverletzungen etc.)
- » Beschwerden über Facility Management (Sauberkeit, Freundlichkeit, Kompetenz etc.)
- » Beschwerden über das Verpflegungsangebot
- » Beschwerden über vermeintliche Mehrfachuntersuchungen/-befundungen

- » Beschwerden über Leistungen in der nichtärztlichen Nachversorgung (Physio-, Ergotherapie etc.)
- » Beschwerden über pflegerische Leistungen
- » Beschwerden über die medizinische Behandlung oder Versorgung
- » Beschwerden über Umgangsformen (Unfreundlichkeit, potentielle Diskriminierungen usw.)

In welcher Form erfolgen Beschwerden:

- » persönlich
- » telefonisch
- » schriftlich (Post, E-Mail, Fax, Online-Formular)

Wo erfolgen Beschwerden, u.a.:

- » Direkt bei involvierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- » Bei beliebigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an einem Standort
- » Stationsleitung des betreffenden Klinikums
- » Abteilungsleitung des betreffenden Klinikums
- » Klinikleitung des betreffenden Klinikums
- » Pflegemanagerinnen und Pflegemanager in den PBZ/PFZ
- » Direktionen der PBZ/PFZ
- » Geschäftsführung der betroffenen Gesundheitsregion
- » NÖ LGA Zentrale
- » Büro der Landeshauptfrau
- » Büro von Landesrätinnen/-räten
- » Abteilung GS4 (Krankenanstalten- und Sanitätsrecht / Pflegeaufsicht)
- » NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (+43 2742 9005 15575 • post.ppa@noel.gv.at)
- » Büro des Gesundheitsministeriums
- » Büro des Sozialministeriums
- » Sozialversicherungen
- » In sozialen Medien, Printmedien bzw. Online-Nachrichtenportalen
- » Andere Stellen

Beschwerden und Kritik in den Medien

Wenden sich Beschwerdeführende z.B. direkt an Tageszeitungen, ergeht seitens Redaktion eine Aufforderung um Stellungnahme an das betroffene Haus. Für die Abwicklung von Medienanfragen ist in den NÖ Kliniken die Pressekoordination vor Ort zuständig. Die PBZ/PFZ stimmen sich hingegen mit der Medienkoordination der jeweiligen regionalen Geschäftsführung ab.

Von einer Beantwortung von Beschwerden auf Facebook und Co. ist hingegen generell abzusehen. Informieren Sie stattdessen die zuständige Presse- bzw. Medienkoordination! Diese wird bei Bedarf die Urheberin bzw. den Urheber über die Kontaktmöglichkeit zur Ombudsstelle informieren.

Erstkontakt mit Beschwerdeführenden - Was ist zu tun?

- » Verständnis und Lösungsbereitschaft signalisieren
- » Emotionale Ebene der/des Beschwerdeführenden beachten
- » „Abholen“ der/des Beschwerdeführenden auf ihrer Ebene der Emotionalität und Herausführen in einen konstruktiven Dialog
- » Verlässliche Abfrage der notwendigen Informationen, um die Beschwerde bearbeiten zu können bzw. Verweis auf die Ombudsstelle im Klinikum/PBZ/PFZ
- » Beschwerdeführenden den weiteren Weg ihrer Beschwerde skizzieren
- » Vermeiden von abblockenden Phrasen wie „Ich bin nicht zuständig“ oder „Da kann man halt nichts machen“
- » Ausdruck des Bedauerns über den Ärger der/des Beschwerdeführenden
- » Keine Ausflüchte in Fachsprache oder komplizierte Verkläuterungen. Klare, bildhafte Sprache, Vergleiche und Metaphern nutzen

Was müssen wir genau wissen?

In dieser Reihenfolge:

1. Was ist passiert?
2. Wann ist es passiert?
3. Wo ist es passiert? (Standort, Abteilung, Station, Wohnbereich)
4. Sind Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die die Beschwerde betrifft, namentlich bekannt? Wenn ja, Namen bekanntgeben.
5. Wenn nötig: Warum ist das passiert?
6. Was sind die direkten, individuellen Konsequenzen/Auswirkungen?
7. Wie ist Ihr Verhältnis zur/zum Betroffenen?
8. Wurde die Beschwerde auch schon an anderer Stelle vorgebracht? Wenn ja, wo?
9. Wie können wir Sie erreichen? (Name, telefonische Erreichbarkeit, E-Mail-Adresse)

Weiterer Weg der Beschwerde

- » Im Rahmen eines Gesprächs auf der Station/in der Ambulanz/im Wohnbereich lässt sich eine rasche Lösung finden. ANDERNFALLS:
- » Schnelle und gezielte Weiterleitung der Beschwerde an die Ombudsstelle des Klinikums/PBZ/PFZ
- » Beurteilung der möglichen medialen Bedeutung des Beschwerdefalles (Einbeziehung der Presse- bzw. Medienkoordination)
- » Nachvollziehbarkeit des Beschwerdeweges (Protokollierung)

Empfehlung Ombudsstelle oder NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

- » Ist ein Gespräch auf der Station/in der Ambulanz/im Wohnbereich nicht möglich oder bereits fehlgeschlagen, empfehlen Sie den Kontakt zur Ombudsstelle des Hauses. Im Falle der PBZ und PFZ handelt es sich hierbei um die Pflegedirektorin bzw. den Pflegedirektor.
- » Vermuten Sie, dass der Beschwerde ein mutmaßlicher Behandlungs- und/oder Pflegefehler zugrunde liegt oder steht ein schwerer, komplikationsbehafteter Behandlungsverlauf im Raum, empfehlen Sie der betroffenen Person den direkten Kontakt zur NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (02742/9005-15575; post.ppa@noel.gv.at). Das Team aus Anwältinnen und Anwälten, Ärztinnen und Ärzten agiert kostenlos und weisungsfrei, um den Fall eingehend zu untersuchen. Das Klinikum bzw. PBZ/PFZ stellt der NÖ PPA alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung.
- » Erreicht Sie eine schriftliche Beschwerde über Postweg oder E-Mail, leiten Sie diese bitte direkt an die Ombudsstelle des Hauses weiter.

Kommunikations- und Argumentations-Leitfaden für das Erstgespräch mit unzufriedenen Betroffenen

Szenario 1:

Ein direkt betroffener Mitarbeiter wird im Klinikum mit einer Beschwerde konfrontiert.

1. „Danke, dass Sie sich mit diesem Problem direkt an mich wenden und wir darüber reden können. Es tut mir sehr leid, dass Sie verärgert/nicht zufrieden sind, aber wir bemühen uns, Ihr Problem so schnell wie möglich zu lösen.“
2. „Ich schlage vor, dass wir Ihre Kritikpunkte noch einmal gemeinsam in aller Ruhe besprechen.“ (Entweder gleich Zeit nehmen oder einen konkreten Termin fixieren)
3. „Lassen Sie mich Ihnen bitte kurz erklären, wie die derzeitige Situation ist. Ich werde versuchen, alle Ihre Fragen zu beantworten.“
4. Falls es im Verlauf des Gespräches nicht zu einer Lösung kommt:
„Sind Sie damit einverstanden, dass wir uns die Sachlage intern genau anschauen und wir dann das Gespräch fortsetzen?“
5. Wichtig: Klare Zeitschiene für das Feedback skizzieren: „Ich werde mich bis spätestens TT.MM. bei Ihnen melden.“ Vereinbarte Termine unbedingt einhalten – wenn dies nicht möglich ist, ehestmöglich informieren, entschuldigen und einen Ersatztermin vereinbaren.
6. „Patientinnen, Patienten, Besucherinnen und Besucher sollen sich in einem Klinikum sicher und gut versorgt fühlen. Ihr Feedback ist uns wichtig. Sie helfen uns mit Ihrer Kritik, Probleme zu erkennen und zu lösen.“
7. De-Eskalation bei starker Emotionalisierung der/des Beschwerdeführenden:
„Ich verstehe, dass Sie verärgert sind, aber wichtig ist, dass wir im Gespräch bleiben. Wir beide haben dasselbe Ziel: Ihr Problem soll gelöst werden. Das kann ich aber nur schaffen, wenn Sie mir dabei helfen. Indem Sie mir in aller Ruhe Ihr Problem erklären.“
8. Aufzeigen weiterer Beschwerdewege, falls im direkten Kontakt kein Konsens erzielt werden kann: „Obwohl wir alles versucht haben, scheint es notwendig zu sein, eine unabhängige Vertrauensperson einzubeziehen. Sie haben hier die Möglichkeit, sich jederzeit an unsere Ombudsstelle im Haus zu wenden. Wenn Sie mir Ihre Telefonnummer hinterlassen, wird sich die Ombudsstelle schnellstmöglich wegen einer konkreten Terminvereinbarung bei Ihnen melden. Weiters steht Ihnen die unabhängige NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft unter der Telefonnummer 02742/9005-15575 zur Verfügung. Sie können sicher sein, dass wir Ihr Anliegen sehr ernst nehmen und alles tun, um das Problem zu lösen!“
9. Bei unmittelbarem Personenschaden (aus welchen Gründen auch immer): „Das ist eine schwierige Situation und ich verstehe, dass Sie verunsichert sind/ besorgt um XY sind. Wir tun derzeit alles in unserer Macht stehende, um ihren/seinen Zustand zu verbessern. Am wichtigsten ist jetzt, dass wir im Interesse von XY handeln.“

Szenario 2:

Eine unzuständige Mitarbeiterin wird im Klinikum mit einer Beschwerde konfrontiert.

1. „Es tut mir leid, dass Sie verärgert sind – ich bin aber sicher, dass Ihnen unsere Ombudsstelle weiterhelfen kann.“
2. „Ich bin für Ihr Anliegen/Ihre Beschwerde leider nicht die richtige Ansprechperson. Bitte nehmen Sie direkten Kontakt mit der Ombudsstelle des Klinikums auf. Wenn Sie mir Ihre Telefonnummer hinterlassen, wird sich die Ombudsstelle schnellstmöglich wegen einer konkreten Terminvereinbarung bei Ihnen melden.“
3. Bei hartnäckiger Nachfrage: „Bitte haben Sie Verständnis, dass ich mit Ihrem Problem nicht vertraut bin und deshalb nichts Konkretes dazu sagen kann. Ich möchte Ihnen aber dabei helfen, mit der Ombudsstelle in Kontakt zu treten. Bitte seien Sie so freundlich und geben Sie mir Ihre persönlichen Daten. Ich werde Sie sofort an unsere Vertrauensperson weiterleiten, die Sie dann kontaktiert.“
4. Bei Eskalation: „Ich verstehe Ihren Ärger/dass Sie aufgeregt sind, aber wir können Ihnen am schnellsten helfen, wenn wir das Problem in Ruhe besprechen.“
5. Bei persönlichen Angriffen/tätlichen Übergriffen: „Ich will Ihnen helfen, aber das kann ich nur, wenn Sie sich jetzt beruhigen. Ich bin auch nur ein Mensch und tue mein Möglichstes. Entweder Sie beruhigen sich jetzt und wir können unser Gespräch konstruktiv fortsetzen oder Sie wenden sich direkt an die Ombudsstelle bzw. die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft.“
6. „Vielen Dank für Ihre Geduld und Mitarbeit. Die Ombudsstelle wird sich nun mit der Sachlage vertraut machen, alle Fakten prüfen und sich dann bei Ihnen melden, um die möglichen nächsten Schritte zu besprechen.“

Szenario 3:

Eine Mitarbeiterin des betroffenen Wohnbereichs wird im PBZ/PFZ mit einer Beschwerde konfrontiert.

1. „Danke, dass Sie sich mit diesem Problem direkt an mich wenden und wir darüber reden können. Es tut mir sehr leid, dass Sie verärgert/nicht zufrieden sind, aber wir bemühen uns, Ihr Problem so schnell wie möglich zu lösen.“
2. „Ich schlage vor, dass wir Ihre Kritikpunkte noch einmal gemeinsam in aller Ruhe besprechen, um gemeinsam eine Lösung zu finden“ (Entweder gleich Zeit nehmen oder einen konkreten Termin fixieren)
3. Falls es im Verlauf des Gespräches nicht zu einer Lösung kommt oder die Bearbeitung nur auf Direktionsebene stattfinden kann: „Unsere Pflegedirektorin/ unser Pflegedirektor nimmt sich Ihres Anliegens gerne an. Ich bitte Sie, sich direkt an sie/ihn zu wenden. Gerne kann ich Ihre Kontaktdaten weitergeben, dann wird sich unsere Pflegedirektorin/ unser Pflegedirektor zeitnah bei Ihnen melden und mit Ihnen das Gespräch suchen.“
4. Falls von vornherein die Beiziehung der Pflegedirektion notwendig/sinnvoll erscheint: „Danke, dass Sie sich mit diesem Problem an uns wenden. Damit wir die bestmögliche Lösung finden, möchte ich gerne meine Vorgesetzte/meinen Vorgesetzten hinzuziehen. Bitte warten Sie einen Moment, während ich nachfrage, ob sie/er Zeit hat. Falls nicht, können wir gerne einen Termin vereinbaren, der für Sie gut passt.“

5. Bei Eskalation: „Ich verstehe Ihren Ärger/dass Sie aufgeregt sind, aber wir können Ihnen am schnellsten helfen, wenn wir das Problem in Ruhe besprechen.“
6. Bei persönlichen Angriffen/tätlichen Übergriffen: „Ich will Ihnen helfen, aber das kann ich nur, wenn Sie sich jetzt beruhigen. Ich bin auch nur ein Mensch und tue mein Möglichstes. Entweder Sie beruhigen sich jetzt und wir können unser Gespräch konstruktiv fortsetzen oder Sie vereinbaren zur Besprechung Ihres Anliegens einen Termin mit unserer Pflegedirektorin/ unserem Pflegedirektor bzw. der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (**+43 2742 9005-15575; post.ppa@noel.gv.at**).“

Szenario 4:

Ein Mitarbeiter der NÖ LGA-Zentrale wird mit einer Beschwerde konfrontiert (telefonisch oder persönlich).

1. „Vielen Dank, dass Sie sich an uns wenden. Sie haben die Nummer der NÖ LGA-Zentrale in St. Pölten gewählt. Wir wollen Ihre Beschwerde schnellstmöglich aufklären und Sie in der Problemlösung unterstützen. Deshalb müssen wir uns die Fakten gemeinsam mit den Verantwortlichen in der betreffenden Gesundheitseinrichtung genau anschauen.“
2. „Ich bitte Sie, sich entweder direkt an die Ombudsstelle des betreffenden Klinikums/PBZ/PFZ zu wenden oder mir Ihre persönlichen Daten zu geben. Ich werde sie dann sofort an die zuständige Ombudsstelle weiterleiten, die sich dann bei Ihnen melden wird.“
3. „Die Ombudsstelle vor Ort bietet auch persönliche Gesprächstermine an. Die zuständige Beschwerdemanagerin/der zuständige Beschwerdemanager im Klinikum bzw. die zuständige Pflegedirektorin/der zuständige Pflegedirektor im PBZ/PFZ setzt dann die weiteren Schritte und bietet Ihnen so schnell wie möglich eine Lösung an. Wenn Sie mir Ihre Telefonnummer hinterlassen, wird sich die Ombudsstelle vor Ort schnellstmöglich wegen einer konkreten Terminvereinbarung bei Ihnen melden.“
4. „Wenn Sie Ihre Beschwerde an die LGA-Zentrale richten möchten, ersuchen wir Sie, diese schriftlich an die Postadresse oder die E-Mail-Adresse **ombudsstelle@noe-lga.at** zu schicken.“
5. „Es steht Ihnen auch frei, sich an die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft (**+43 2742 9005-15575; post.ppa@noel.gv.at**) zu wenden. Das ist das unabhängige Organ des Landes Niederösterreich zur Umsetzung von Patientenrechten, Beratung und Information.“

Umgang mit aggressiven Personen

Menschen, die Angst bzw. Sorge um das Wohlergehen und die Rechte ihnen nahestehender Personen haben, können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber emotional, laut, fordernd und provokant verhalten.

Nach einem schwierigen Gespräch mit Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen, Bewohnern oder Angehörigen empfiehlt es sich, ein Gedächtnisprotokoll zu verfassen und die zuständige Ombudsstelle bzw. Pflegedirektion des PBZ/PFZ sowie Ihre Führungskraft vorab über eine mögliche Beschwerde zu informieren.

Aggressionsereignis¹

Schützen Sie sich selbst! Aus einem „schwierigen Gespräch“ kann mitunter ein Aggressionsereignis (verbale und physische Gewalt) entstehen. Bitten Sie die betroffene Person, Beschimpfungen und Drohungen zu unterlassen. Reagiert diese nicht auf Ihre Bitten, brechen Sie das Gespräch ab und verweisen auf den Kontakt zur Ombudsstelle bzw. setzen bei anhaltender Aggression weitere Maßnahmen:

1. Deeskalation durch beruhigende Worte und Verhaltensweisen
2. Hinzuziehen mehrerer Personen
(als Zeugen oder z.B. im Rahmen eines Deeskalationsalarms)
3. Notwehr/Nothilfe bei körperlicher Aggression (in angemessener Weise!)
4. Verweis bei vorsätzlicher Missachtung der Hausordnung
5. Wegweisung durch die Exekutive – Verständigung der Polizei!

Aggressionsereignisse werden online mittels **EvA-Bogen** („Erfassung von Aggressionsereignissen“) anonym dokumentiert. Die erfassten Informationen dienen der gezielten Maßnahmensetzung zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA. Bitte füllen Sie je Aggressionsereignis nur einen Bogen aus (ggf. Abstimmung im Team).

Das Ausfüllen des EvA-Bogens ersetzt keine sonstigen Meldepflichten, d.h. im Falle von Verletzungen, Sachschäden setzen Sie bitte eine zusätzliche Meldung an die entsprechende/n Stelle/n ab (z.B. im Falle von Verletzungsanzeigen, Unfallmeldungen, Meldungen nach Schadens- und Haftungsfällen, Meldungen gemäß UbG, HeimAufG etc.).

Nähere Details, Informationen und Beispielsituationen finden Sie in der Richtlinie „Bewältigung von Aggressionsereignissen in den Gesundheitseinrichtungen der NÖ LGA“.

¹Definition: Aggression ist ein demütigendes, herabsetzendes und destruktives Verhalten, das einen Mangel an Respekt vor Würde und dem Wert einer Person zeigt sowie jedes unerwünschte Verhalten sexueller Art, das dazu führt, dass sich die belästigte Person bedroht, erniedrigt oder beschämt fühlt. Dies umfasst sowohl verbale Beschimpfungen oder Bedrohungen als auch physische Angriffe gegen die Person.

Second Victim

Bei kritischen Zwischenfällen in Medizin und Pflege kann es neben betroffenen Patientinnen/Patienten, Bewohnerinnen/Bewohnern auch weitere Opfer, nämlich die beteiligten Mitarbeitenden, geben. Diese können selbst psychisches Leid entwickeln, das von vorübergehenden emotionalen Belastungen bis hin zur chronischen psychischen Erkrankung reichen kann. Sie werden zu zweiten Opfern des Ereignisses – den „Second Victims“.

Auslöser für dieses Phänomen kann ein Notfall, eine medizinische oder pflegerische Komplikation, ein Beinahe-Fehler, ein Fehler mit schwerwiegenden Folgen oder auch ein Aggressionsereignis sein.

Folgende Angebote stehen Ihnen in den NÖ Gesundheitseinrichtungen zur Verfügung:

- » Bildungskatalog für alle Mitarbeitenden z.B. zur präventiven Fort- und Weiterbildung in der Kommunikation mit Patientinnen/Patienten/Bewohnerinnen/Bewohnern/Angehörigen
- » Führungskräfteentwicklungsprogramm
- » Gelegenheiten zur systematischen Aufarbeitung von (Beinahe-)Fehlern (CiRS, M&M-Konferenzen etc.)
- » Deeskalationstrainings
- » Möglichkeiten für Bewusstseinsbildung (Infokampagnen über das WIR Magazin, die „LGA update“ App und die sozialen Netzwerke)
- » Supervision und Coaching (verfügbar in Rücksprache mit der direkten Führungskraft)
- » Psychologische Hotline der Initiative „Tut gut!“ (+43660/8381908; beratungnoe@vipd.at)
- » Broschüre der Plattform Patientensicherheit zum Kommunizieren und Handeln nach einem Zwischenfall:
<https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Wenn-etwas-schief-geht.pdf>

L

G

IMPRESSUM

Medieninhaber: NÖ Landesgesundheitsagentur, 3100 St. Pölten • Hersteller und Herstellungsort: XXXXX • Bildnachweis: pointofview Robert Herbst



A