



Täter als Opfer

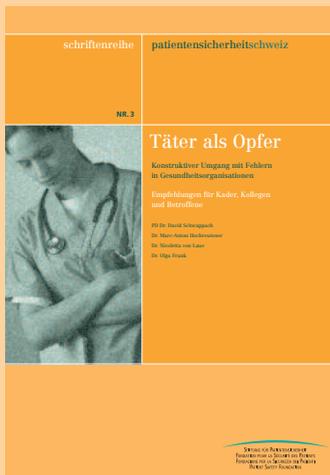
Konstruktiver Umgang mit Fehlern

Empfehlungen für Kader, Kollegen
und Betroffene

- Fehler bei der Behandlung und Betreuung von Patienten kommen vor. Sie sind eine unausweichliche Realität. Fehler passieren auch den Besten!
- Leidtragende sind nicht nur Patienten, sondern auch diejenigen, denen die Fehler passieren – Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Laborfachleute, technische und logistische Mitarbeiter, etc.
- Die Beteiligung an einem Fehler kann zu starken Belastungen führen und in einigen Fällen auch schwere persönliche Krisen auslösen.
- Die Auseinandersetzung mit Behandlungszwischenfällen und Fehlern findet viel zu oft allein und im Stillen statt.
- Ein bewusster Umgang mit solchen Situationen und eine konstruktive Betriebskultur mildern die Folgen für Mitarbeiter, Organisation und Patienten.

Es handelt sich nicht um Einzelfälle!

- An einem Behandlungszwischenfall beteiligt zu sein, kann irgendwann jeden, der mit der medizinischen Behandlung und Betreuung von Patienten betraut ist, treffen. Und es betrifft alle Berufsgruppen!



Die Stiftung für Patientensicherheit hat sich in Kooperation mit der Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte (FMH) und in Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachexperten der Thematik angenommen. Dieser Handlungsrahmen beinhaltet konkrete Empfehlungen für Kaderpersonen, Kollegen und direkt Betroffene.

Siehe Bestellformular und www.patientensicherheit.ch



Was muss ich als Vorgesetzte(r) wissen und was kann ich tun?

- **Kaderpersonen** müssen in einer solchen Situation wissen, dass ein Behandlungsfehler wie ein klinischer Notfall zu betrachten ist! Analog zu einem klinischen Notfall sind empathisches und professionelles Handeln und Führen entscheidend.
- Seien Sie sich bewusst, dass Ihr Führungsverhalten und Ihre Kommunikation einen sehr bedeutenden Einfluss darauf haben, ob der betroffene Mitarbeiter und Ihre Organisation konstruktiv mit dem Behandlungsfehler umgehen können. Sie haben eine Vorbildfunktion!
- Seien Sie vorbereitet: Entwickeln Sie für Ihren Betrieb ein Konzept mit Strukturen, Abläufen, Verantwortlichkeiten, internen und externen Unterstützungsleistungen, Regeln und einer daraus abgeleiteten Checkliste für den internen Umgang nach einem Behandlungsfehler.
- Suchen Sie das Gespräch mit dem betroffenen Mitarbeiter. Bieten Sie ihm Unterstützung an.
- Seien Sie in der Krise präsent. Führen Sie achtsam, transparent und klar.



Was muss ich als Kollege/Kollegin wissen und was kann ich tun?

- **Kollegen** sollten sich vergegenwärtigen, dass auch sie einmal in so eine schwere Situation kommen können. Auch Ihnen kann ein Fehler in der Patientenversorgung unterlaufen. Auch Sie würden sich dann Hilfe durch Ihre Kollegen wünschen.
- Geben Sie betroffenen Kollegen im Rahmen Ihrer Möglichkeiten Unterstützung! Dies ist Ausdruck ihrer Professionalität. Seien Sie gesprächsbereit und zeigen Sie, dass Sie sich für Ihren Kollegen Zeit nehmen. Bieten Sie aktiv ein vertrauensvolles Gespräch an.
- Beteiligen Sie sich nicht an Schuldzuweisungen, Ausgrenzungen oder Mobbing.

Weiterführende detaillierte Empfehlungen für Ihre Situation finden Sie in der Schriftenreihe Nr. 3 «Täter als Opfer» der Stiftung für Patientensicherheit oder bei den angegebenen Kontakten.

Siehe Bestellformular und www.patientensicherheit.ch



Was muss ich als Betroffene(r) wissen und was kann ich tun?

- **Betroffene** müssen in einer solchen schweren Situation wissen, dass Scham, Schuldgefühle, Ohnmacht, Verunsicherung und Selbstzweifel oder Schlaflosigkeit normale Reaktionen auf eine Ausnahmesituation sind. Man ist deshalb nicht inkompetent, unprofessionell oder für den Beruf ungeeignet.
- Die hilfreichste Massnahme nach einem Behandlungsfehler ist: Darüber sprechen!
- Suchen Sie das Gespräch, möglichst mit Kollegen, einem Vorgesetzten oder einer anderen Ihnen vertrauten Person. Erzählen Sie, wie es Ihnen geht, was Sie beschäftigt, wie Sie sich fühlen.
- Fragen Sie nach Unterstützung. Sollten Sie in Ihrem Umfeld keine Person haben, der Sie sich anvertrauen mögen, kontaktieren Sie eine externe Stelle. Hilfe zu suchen, ist Ausdruck von Professionalität. Mögliche Anlaufstellen finden Sie auf der letzten Seite dieses Flyers.
- Beteiligen Sie sich wenn möglich an der Aufarbeitung des Sachverhaltes.

Mögliche Kontakte/ Anlaufstellen (intern und extern)

- Betriebsarzt
- Psychologische Dienste oder spezifische Unterstützungsstellen Ihrer Organisation
- Personaldienst
- Ombudsstelle Ihrer Organisation
- Kriseninterventionsstellen und Kriseninterventionszentren (auch extern!)
- Coaches und Supervisoren
- niedergelassene Psychologen, Therapeuten
- ReMed – Unterstützungsnetzwerk für Ärztinnen und Ärzte www.swiss-remed.ch