



Täter als Opfer

**Konstruktiver Umgang
mit Fehlern in
Gesundheitsorganisationen**

Empfehlungen für
Kollegen

PD Dr. David Schwappach
Dr. Marc-Anton Hochreutener
Dr. Nicoletta von Laue
Dr. Olga Frank

Was enthält dieses Heft?

Sie finden hier die wichtigsten Empfehlungen zum Umgang mit Fachpersonen des Gesundheitswesens, welche in einen Behandlungsfehler involviert waren. Der Patient und seine Angehörigen sind die «first victims» (erste Opfer) eines Behandlungsfehlers. Die Fachpersonen, welche den Fehler begangen haben oder daran beteiligt waren, sind die «second victims» (zweite Opfer) des Fehlers. Fachpersonen werden zu «second victims», wenn sie stark darunter leiden, dass sie an einem Fehler beteiligt waren. Dies ist häufig der Fall, wird aber oft verkannt!

Ein «second victim» kann jeder werden! Es lohnt sich deshalb, diese Empfehlungen zu verinnerlichen. Es sind praktische und für den Alltag wichtige Erkenntnisse aus unserer Forschungs- und Entwicklungsarbeit zum Thema «Täter als Opfer». Die Empfehlungen beschreiben, was man wissen und tun muss, wenn jemand Gefahr läuft, ein «second victim» eines Fehlers zu werden. Zudem zeigen sie, wie man sich individuell und in der Organisation auf diese Situation vorbereiten kann.

Das Heft ist ein Auszug aus unserem Buch «Täter als Opfer – Konstruktiver Umgang mit Fehlern in Gesundheitsorganisationen – Empfehlungen für Kader, Kollegen und Betroffene» (Schriftenreihe Nr. 3 der Stiftung für Patientensicherheit). Es ist der Teil des Buchkapitels «Was muss man wissen

– was muss man tun», der sich an die Zielgruppe im Hefttitel wendet (Kader oder Kollegen oder Betroffene). Für die andern Zielgruppen existieren analoge Dokumente.

Wenn Sie die Hintergründe des Themas ausführlich verstehen möchten und sich fundiert damit beschäftigen wollen, empfehlen wir die spannende Lektüre des genannten Buches. Es enthält die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse zu den gesundheitlichen Folgen von Fehlern für das Gesundheitspersonal. Auch die Erfahrungen von Schweizer Fachpersonen und der psychologische Hintergrund werden beschrieben. Zudem enthält es einen konzeptionellen Rahmen für den betriebsinternen Umgang mit Fehlern. Es richtet sich an Führungspersonen, Kollegen und Betroffene.

Das Buch «Täter als Opfer – Konstruktiver Umgang mit Fehlern in Gesundheitsorganisationen – Empfehlungen für Kader, Kollegen und Betroffene» und diese dazugehörenden Hefte können einzeln oder als Gesamtpaket bei der Stiftung für Patientensicherheit bestellt werden unter:

www.patientsicherheit.ch

oder via

info@patientsicherheit.ch.

Empfehlungen für Kollegen

Was muss man WISSEN?

- **Krise und Emotion:** Kommt es in Ihrem Team zu einem Fehler, ist dies für alle Beteiligten eine Ausnahmesituation. Heftige und unangenehme emotionale Reaktionen sind möglich.
- **Auch Sie als Kollege sind gefordert!** Es reicht nicht, wenn die Führungspersonen den betroffenen Mitarbeiter unterstützen, wenn gleichzeitig alle Kollegen die Situation ignorieren.
- **Geben und Nehmen:** Machen Sie sich bewusst, dass auch Sie einmal in eine entsprechende Situation kommen können. Wenn Sie sich selber wünschen, dass Ihre Kollegen Sie dann unterstützen, sollten auch Sie solche Unterstützung anbieten.
- **Interprofessionalität:** Fehler können auch in interprofessionellen Teams passieren. Ein respektvoller Umgang auch mit Kollegen anderer Berufsgruppen ist wichtig.
- **Vertrauen pflegen:** Seien Sie – auch ohne akuten Anlass – sorgsam im Umgang mit Ihren Kollegen! Sie prägen durch Ihr Verhalten im täglichen Umgang die Kultur und Atmosphäre in Ihrem Team. Vermeiden Sie Lästereien, Mobbing, Schuldzuweisungen und Herabwür-

digungen. Bestimmen solche Verhaltensweisen schon im Alltag den Umgang miteinander, ist eine unterstützende und vertrauensvolle Kollegialität in Krisenzeiten unmöglich.

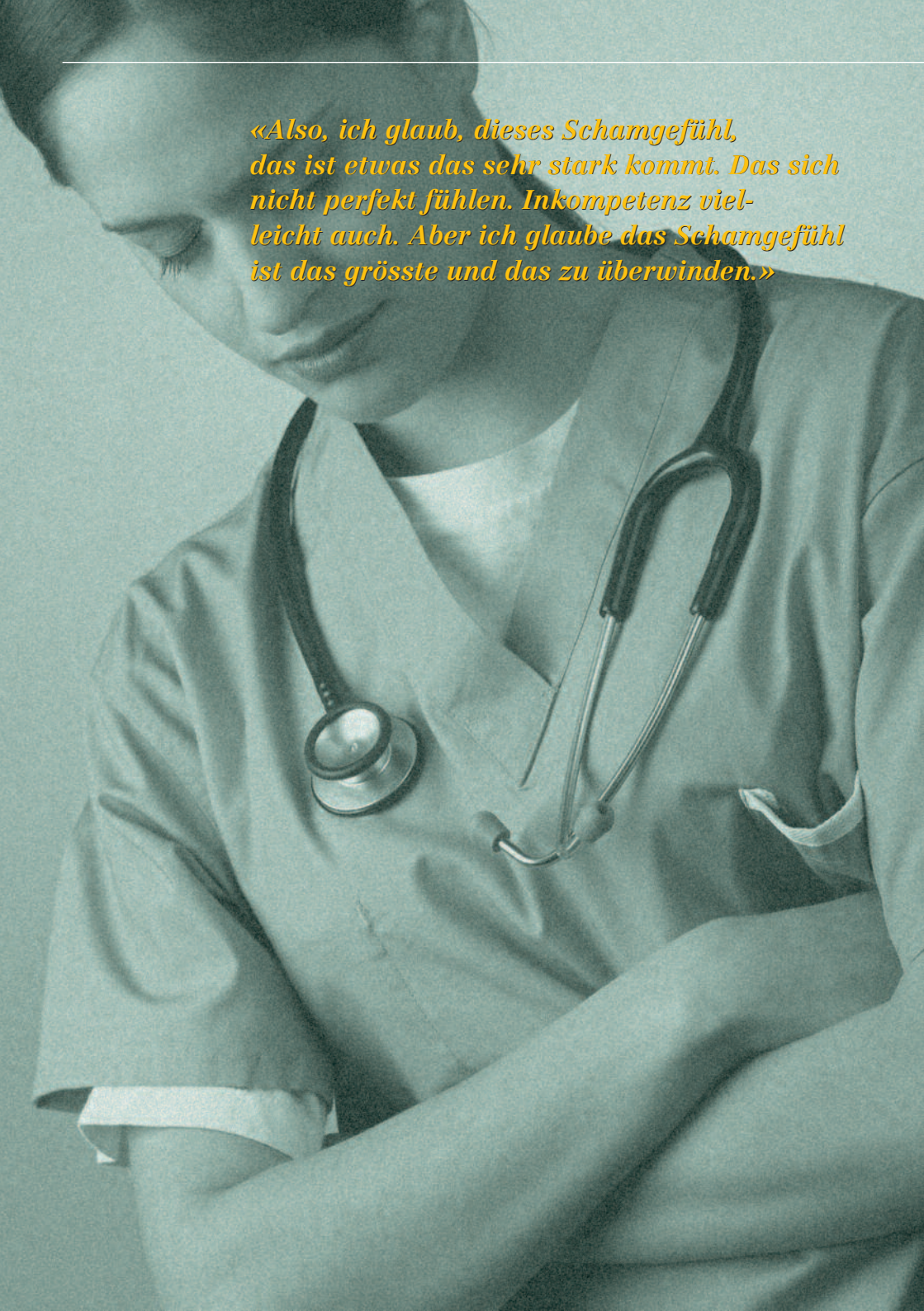
- **Reden:** Das Sprechen mit Kollegen («peers») und Führungspersonen ist die wichtigste Massnahme, um einer dauerhaften und schweren Belastung des Mitarbeiters vorzubeugen.
 - **Hemmungen:** Seien Sie sich Ihrer Hemmungen zum Gespräch bewusst und versuchen Sie aktiv, diese zu überwinden.
-

«Das fand ich traurig, dass es dann einer sein muss, der das ausbaden muss. Das ging etwas durchs Haus und das fand ich nicht gut.»

Empfehlungen für Kollegen

Was muss man TUN?

- **Aktive Angebote:** Seien Sie gesprächsbereit und zeigen Sie, dass Sie sich dafür Zeit nehmen. Bieten Sie dem betroffenen Kollegen aktiv ein vertrauensvolles Gespräch an.
- **Fachlichkeit und Emotion:** Sind Sie im Kontakt mit dem Kollegen, nehmen Sie seine Emotionen ernst! Wiegeln Sie diese Reaktionen nicht ab, verleiten Sie ihn nicht zur Verdrängung. In der Auseinandersetzung mit einem Fehler ist beides wichtig: Die fachliche Auseinandersetzung und der Austausch über die emotionale Seite. Beteiligen Sie sich aktiv und versuchen Sie, dass beide Aspekte im Team Platz haben und berücksichtigt werden. Vermeiden Sie eine reine Rationalisierung des Vorfalles.
- **Angebote:** Weisen Sie den Kollegen auf interne oder externe Anlaufstellen hin.
- **Nein zu Beschuldigungen:** Kommt es zu offenen oder verdeckten Beschuldigungen, Mobbing, oder Abstempeln im Team, beteiligen Sie sich nicht daran! Wenn es Ihnen möglich ist, versuchen Sie diese Kollegen darauf aufmerksam zu machen, dass ihr Verhalten nicht sinnvoll ist.
- **Achtsamkeit:** Beobachten Sie den betroffenen Kollegen aufmerksam um Isolierung und Rückzug frühzeitig zu erkennen.
- **Fachliche Unterstützung:** Es ist möglich, dass ein betroffener Kollege sich nach einem Fehler in fachlichen Entscheidungen bei Ihnen rückversichert, Sie um Ihre Einschätzung oder Unterstützung bittet. Dies kann Ausdruck einer fachlichen Verunsicherung sein. Soweit es Ihnen möglich ist, können Sie Ihren Kollegen unterstützen, in dem Sie schwierige Situationen gemeinsam beurteilen. In der Regel finden Betroffene relativ zügig zu einer realistischen Einschätzung ihrer Fähigkeiten zurück.
- **Schulung:** Wenn es das Angebot für eine Schulung sozialer und kommunikativer Kompetenzen an Ihrem Arbeitsplatz gibt – machen Sie mit!



«Also, ich glaub, dieses Schamgefühl, das ist etwas das sehr stark kommt. Das sich nicht perfekt fühlen. Inkompetenz vielleicht auch. Aber ich glaube das Schamgefühl ist das grösste und das zu überwinden.»



Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte
Fédération des médecins suisses
Federazione dei medici svizzeri
Swiss Medical Association

... Dieses Projekt wurde finanziert durch ...

... sehr grosszügige Beiträge an das Gesamtprojekt
von der Verbindung der Schweizer Ärztinnen
und Ärzte – FMH

... allgemeine Mittel der Stiftung für Patientensicherheit

... eine Spende an den Druck dieses Dokuments vom
Schweizer Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner – SBK

Stiftung für Patientensicherheit

Büro Geschäftsleitung und Korrespondenzadresse

Asylstrasse 77, CH-8032 Zürich

Telefon +41 (0)43 243 76 70, Fax +41 (0)43 243 76 71

www.patientsicherheit.ch, info@patientsicherheit.ch

Stiftungssitz

c/o Schweizerische Akademie

der Medizinischen Wissenschaften

Petersplatz 13, CH-4051 Basel