

SafetyLine – Unser Angebot

- ✓ Vorstellung der SafetyLine bei den MitarbeiterInnen in den Einrichtungen
- ✓ Erhebung des Ist-Zustandes des aktuellen Umgangs mit Schwierigkeiten und Herausforderungen im beruflichen Alltag mit Hilfe von Fragebögen
- ✓ Betreuung der Telefonhotline, E-Mail-, Briefverkehr und persönliche Gespräche mit den MelderInnen
- ✓ Gespräche und Mediationen vor Ort
- ✓ Bei Bedarf Ethikberatung und Weiterbildungsseminare für MitarbeiterInnen des Qualitätsmanagements

SafetyLine – Kosten und Information

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:
Mag. Nicole Norwood
nicole.norwood@univie.ac.at

Österreichische Plattform Patientensicherheit

Die Österreichische Plattform Patientensicherheit ist ein unabhängiges nationales Netzwerk, dem die wesentlichen Einrichtungen und ExpertInnen des österreichischen Gesundheitswesens angehören, die sich mit PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit beschäftigen. Im Zentrum der Arbeit steht die Förderung der PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit in Österreich durch Forschung, Koordination von Projekten, Vernetzung und Information.

Impressum: Österreichische Plattform für Patientensicherheit, Spitalgasse 2-4, Hof 2.8, 1090 Wien, ZVR-Zahl: 916782072, www.plattformpatientensicherheit.at, office@plattformpatientensicherheit.at
Bild: ©fotomek - stock.adobe.com

.....SafetyLine.....



MitarbeiterInnen im Gesundheits- und Pflegebereich werden häufig mit belastenden Ereignissen und Krisen konfrontiert. Ohne Unterstützung oder strukturelle Nachbearbeitung sind Krisen im beruflichen Umfeld oft schwer bewältigbar. So können psychische Belastungen bei Betroffenen zu körperlichen Symptomen, subjektivem Überlastungsgefühl bis hin zu „Burn Out“, aber auch zu Unzufriedenheit und personeller Fluktuation am Arbeitsplatz führen. All das kann letztlich auch die Sicherheit von PatientInnen, KlientInnen und BewohnerInnen gefährden.

Eine Initiative der Österreichischen Plattform Patientensicherheit

SafetyLine – Hintergrund & Ziele







Die Angehörigen der Gesundheitsberufe leisten ausgezeichnete Arbeit in der Pflege alter und/oder kranker Menschen. Die Arbeit im Gesundheitswesen erfordert große Flexibilität und eine sehr hohe Leistungsbereitschaft. Doch Probleme und Krisen machen auch keinen Halt vor Einrichtungen der Pflege und Krankenhäusern, ganz im Gegenteil - Krisen sind im Pflege- und Gesundheitsbereich systemimmanent.

Viele Risikobereiche (Luftfahrt, Militär, Polizei, Feuerwehr, Rettung, etc.) haben Strukturen und Prozesse implementiert um die beteiligten Personen in schwierigen Situationen zu unterstützen. Die meisten österreichischen Institutionen im Pflege- und Gesundheitsbereich haben keinen diesbezüglichen „Notfallplan“.

Darüber hinaus stellt sich immer wieder heraus, dass MitarbeiterInnen von Missständen oder Gefahrenquellen im Gesundheits- und Pflegebereich wussten, bevor diese öffentlich bekannt wurden. Aus Angst vor Konsequenzen durch den/die DienstgeberIn oder KollegInnen hatte sich aber niemand getraut, etwas zu melden.

Die Österreichische Plattform Patientensicherheit beschäftigt sich nun schon seit vielen Jahren mit dem Thema Kommunikation im Gesundheitswesen und hat das Projekt „SafetyLine“ initiiert.

Die SafetyLine zielt darauf ab

-  die MitarbeiterInnen- und PatientInnensicherheit zu erhöhen,
-  die Meldebereitschaft von MitarbeiterInnen zu erhöhen,
-  die MitarbeiterInnen zu entlasten,
-  einen möglichen Handlungsbedarf rechtzeitig aufzudecken,
-  präventiv Belastungen von MitarbeiterInnen und
-  Gefährdungen von PatientInnen entgegenzuwirken.

SafetyLine - Vorteile

- ✓ Die SafetyLine ist insbesondere für MitarbeiterInnen da, **wenn sie die Meldesysteme der DienstgeberInnen nicht nutzen wollen oder können**.
- ✓ Die SafetyLine ist eine **unabhängige und weisungsfreie Ombudsstelle** für MitarbeiterInnen im Gesundheits- und Pflegebereich.
- ✓ Speziell ausgebildete MitarbeiterInnen stehen im Rahmen der SafetyLine zur Verfügung.
- ✓ Alle MitarbeiterInnen der SafetyLine unterliegen einer strengen **Verschwiegenheitspflicht** und haben die gesetzliche Möglichkeit, bei einem etwaigen **gerichtlichen** Verfahren, ihre **Aussage zu verweigern**.
- ✓ Die SafetyLine ist eine **niederschwellige** Anlaufstelle, bei der die meldenden Personen gegenüber dem Dienstgeber/der Dienstgeberin **anonym** bleiben können.
- ✓ Der Vorteil gegenüber anderen anonymen Meldesystemen besteht darin, dass die ExpertInnen der SafetyLine u.U. persönlichen Kontakt zu den Meldenden haben und so **wichtige Informationen erfragen** können, um einen möglichen Vorfall **detailliert** aufzuarbeiten.
- ✓ Je nach Art und Inhalt der Meldung werden die MitarbeiterInnen der SafetyLine aktiv, bieten konkrete **Hilfe** an und/oder leiten bestimmte – natürlich anonyme – **Informationen an das Qualitätsmanagement** des Dienstgebers/der Dienstgeberin weiter, um mögliche strukturelle Änderungen zu bewirken.
- ✓ Durch die Wahrung der Anonymität sind für meldende Personen **keinerlei dienstrechtliche Konsequenzen** zu befürchten