

# Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwältin



Speak-up! Wenn Schweigen gefährlich ist  
Wollen wir, dass PatientInnen auf Fehler von Gesundheitsberufen  
aufmerksam machen?  
7. November 2017

**Dr.<sup>in</sup> Sigrid Pilz**  
**Wiener Pflege-, Patientinnen- und**  
**Patientenanwaltschaft (WPPA)**

**WPPA**  
Wiener Pflege-, Patientinnen-  
und Patientenanwaltschaft

# Der Patient ist verletzlich

- Gesundheitseinrichtungen sind hochkomplexe, hierarchische Systeme – dem Patienten ist strukturell die passive Rolle zugeteilt
- Das Hinterfragen von Therapie-Maßnahmen seitens der Betroffenen kann zu negativen sozialen Sanktionen führen
- Das Autoritätsgefälle (insbesondere zw. Ärzten /Patienten) wirkt als Kommunikationsbarriere

# Asymmetrisches therapeutisches Verhältnis - Verlust an Autonomie

- Die Über- und Unterordnung in der Behandlung fördert Passivität auf Seiten der Patienten
- Das Expert/Laie Gefüge motiviert zum Verzicht auf Beteiligung
- Das Bedürfnis, die eigenen Wahrnehmungen ernst zu nehmen, gar in einen potentiellen Konflikt einzutreten, kommt nicht auf
- Die Selbstwahrnehmung wird durch fremdbestimmte formalisierte, standardisierte Abläufe geschwächt

# Verantwortung und Macht

- Der kranke Laie wird vom gesunden Experten behandelt – extreme und einmalige Ungleichverteilung von Macht
- Komplexe Beurteilung der Erkrankung, medizinische Fachsprache, unverständliche medizinische Technologien – Folge: Reduktion von Transparenz
- Zur Patientensicherheit müssen die Barrieren im therapeutischen Verhältnis abgebaut werden
- Sicherheitskultur im System braucht eine Investition in Verantwortungskultur

# Kann der Patient Fehler erkennen?

- Der Patient braucht Vertrauen, damit er sich auf die Behandlung einlassen kann
- Er ist leidend, hat meist Angst und erlebt sich als abhängig
- Er kann meist nicht beurteilen, ob die Abläufe richtig sind
- Seine Vulnerabilität lässt ihn dazu neigen, Gefährdungen zu unterschätzen/ seine Ressourcen seiner Genesung zu widmen
- Nur offenkundiges Gefahrenpotential kann er erkennen

# Patienten ernst nehmen!

- Patienten beschwerten sich, dass
- Ihre Mitteilungen oder Einwände abgetan/beschwichtigt/ignoriert werden
- Seitens des Personal Begründungen für ihr Unwohlsein gegeben werden, die sich später als unrichtig herausstellen
- Ihre Nachfrage/Einwände/ Sorge als illoyaler Angriff interpretiert und sie dafür sanktioniert werden
- Ihre Angst lächerlich gemacht wird

# Der Patient lernt durch Zusehen

- Er nimmt wahr, ob Teamstrukturen bestehen
- Ob die Pflege auf Augenhöhe mit dem Primar kommuniziert
- Ob die Visite eine „Ein Mann Show“ ist, bei der nur einer spricht und viele schweigen
- Ob sich jemand unhinterfragt über Regeln hinwegsetzen kann
- Ob Fragen/Zweifel/divergierende Ansichten geäußert werden können

# Voraussetzungen für Patientenbeteiligung zur Fehlerkultur

- Abbau der Hierarchien zwischen den Gesundheitsberufen!
- Feedback Kultur entwickeln, die alle einbezieht
- Herrschaftsarme/freie Teams ermutigen auch die Patienten
- Das Personal mit seinen Beobachtungen ist die wichtigste Sicherheitsquelle
- Wenn das Personal Sicherheitsbedenken angstfrei äußern kann, sieht sich aus der Patient dazu eingeladen





**WPPA**

Wiener Pflege-, Patientinnen-  
und Patienten-anwaltschaft

[www.patientenanwaltschaft.wien.at](http://www.patientenanwaltschaft.wien.at)

Schönbrunner Straße 108/Eingang Sterkgasse  
1050 Wien

☎ Tel. (+43 1) 587 12 04

☒ Fax: (+43 1) 586 36 99

✉ mailto: [post@wpa.wien.gv.at](mailto:post@wpa.wien.gv.at)