



# INTERNATIONAL PATIENT SAFETY DAY

## **PRESSEKONFERENZ**

20. September 2017, 09.30 Uhr

Österreichische Ärztekammer

Weihburggasse 10-12, 1010 Wien

Veranstaltungszentrum, Saal 3

## DIE SPRECHERINNEN UND SPRECHER

**Dr. Brigitte Ettl**, Präsidentin der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und Ärztliche Direktorin am Krankenhaus Hietzing



**Dr. Artur Wechselberger**, Präsident der Ärztekammer für Tirol und Leiter des Referats für Leitlinien, Patientensicherheit, HTA und Guidelines International Network der Österreichischen Ärztekammer



**Hon. Prof. Dr. Gerhard Aigner**, Sektionsleiter Recht und Gesundheitlicher Verbraucherschutz im Bundesministerium für Gesundheit und Frauen



**DGKS Ursula Frohner**, Präsidentin des Österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegeverbands



**Mag. Gabriele Jaksch**, Präsidentin der MTD-Austria



**Mag. pharm. Susanne Ergott-Badawi**, Mitglied des Präsidiums der Österreichischen Apothekerkammer



**Dr. Gerald Bachinger**, Sprecher der ARGE PatientenanwälInnen



**Univ. Prof. Dr. Klaus Markstaller**, Leiter Universitätsklinik für Anästhesie, Allgemeine Intensivmedizin und Schmerztherapie des AKH Wien und der MedUni Wien



## PRESSETEXT

### „Speak Up! Wenn Schweigen gefährlich ist“

**Gemeinsam mit dem Aktionsbündnis Patientensicherheit aus Deutschland sowie der Schweizer Stiftung für Patientensicherheit wurde heuer zum dritten Mal der Internationale Tag der Patientensicherheit ausgerufen. In diesem Jahr steht die Aktionswoche ganz im Zeichen der Kommunikation. Österreichweit meldeten 36 Institutionen mit 50 Standorten umfassende Aktionen ein. Im Vorfeld informierten Expertinnen und Experten aus dem Gesundheitsbereich im Rahmen einer Pressekonferenz am Mittwoch über die Initiative „Speak Up!“ und präsentierten Beispiele aus der Praxis.**

Mit der Initiative „Speak up! – Wenn Schweigen gefährlich ist“ möchte man einen Beitrag zur Steigerung der PatientInnen- und MitarbeiterInnen-Sicherheit leisten, so **Brigitte Ettl**, *Präsidentin der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und ärztliche Direktorin im Krankenhaus Hietzing*, in ihrem Eröffnungsstatement. „Speak Up!“ beschreibe eine Form der Kommunikation unter KollegInnen der Gesundheitsberufe, über Berufsgruppen und Hierarchiestufen hinweg. Es gehe darum, zu reagieren und sich gegenseitig anzusprechen, wenn die Sicherheit von PatientInnen und/oder MitarbeiterInnen gefährdet ist oder gefährdet scheint. Auch PatientInnen und deren Angehörige sollen sensibilisiert und motiviert werden, Auffälligkeiten und Missstände anzusprechen.

Die Fehlerquellen im Alltag seien vielfältig. Dazu Ettl: „Unsere Initiative unterstützt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen und Hierarchiestufen, diese Fehlerquellen zu identifizieren und zu bearbeiten. ‚Speak Up!‘ hat zum Ziel, in konkreten Situationen die Sicherheit von Patientinnen und Patienten zu verbessern.“ Dabei gehe es zum Beispiel darum, Kolleginnen und Kollegen auf riskante Verhaltensweisen und Sicherheitsprobleme anzusprechen oder Ideen vorzubringen, um ein Sicherheitsrisiko zu reduzieren. „Als ärztliche Direktorin sehe ich mich täglich mit dem ‚Speak Up!‘-Gedanken konfrontiert. Damit diese offene Form der Kommunikation in der Praxis auch tatsächlich funktioniert, muss sie täglich gelebt werden. Dafür haben Führungskräfte zu sorgen“, betonte Ettl.

### **CIRSmedical.at: Ab sofort auch für Patientinnen und Patienten**

„Patientensicherheit geht alle an. Auch Patienten, Angehörige und Außenstehende machen oft Beobachtungen, die für die Behandlungssicherheit wichtig sind. Deshalb sind auch sie aufgerufen, auf solche Beobachtungen hinzuweisen“, sagte **Artur Wechselberger**, *Präsident der Ärztekammer für Tirol und Leiter des Referats für Leitlinien, Patientensicherheit, HTA und Guidelines International Network der Österreichischen Ärztekammer*. Dies könne entweder direkt passieren, wenn es die Situation erfordere, oder indirekt über das nationale Fehlermeldesystem [www.CIRSmedical.at](http://www.CIRSmedical.at), das jetzt auch Laien zur Verfügung stehe.

Die Auswertung der Meldungen an CIRSmedical habe gezeigt, dass in den 501 veröffentlichten Berichten der Faktor Kommunikation bei rund 43% verantwortlich für kritische Ereignisse sei. „Wie unsere Analyse ergab, wären von den 214 berichteten Fällen, in denen eine schlechte Kommunikation ein beitragender oder auslösender Faktor war, 21% durch ein gelebtes Teamwork im Sinne von ‚Speak Up!‘ wahrscheinlich vermeidbar gewesen“, so Wechselberger.

### **Kommunikation als tragende Säule der Patientensicherheit**

Der Tag der Patientensicherheit und die damit verbundenen Aktionen seien wichtige Instrumente, um sowohl Gesundheitsberufe als auch die Bevölkerung auf unterschiedliche Aspekte der Patientensicherheit aufmerksam zu machen, betonte **Gerhard Aigner**, *Sektionsleiter Recht und Gesundheitlicher Verbraucherschutz im Bundesministerium für Gesundheit und Frauen*. „Der Alltag ist in der Medizin von Teamwork geprägt. Dies nicht nur in Krankenanstalten, bereits in Ordinationen arbeiten Assistenz und Arzt/Ärztin eng zusammen. Kommunikation ist daher sowohl im niedergelassenen als auch im Spitalsbereich eine tragende Säule der Patientensicherheit“, so Aigner.

### **Informationslücken und Gefahrenquellen ansprechen**

Gelungene Kommunikation sei eine wesentliche Handlungsgrundlage für alle Gesundheitsberufe, betonte auch **Ursula Frohner**, *Präsidentin des Österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegeverbands*, und unterstrich damit, wie wichtig gut funktionierendes „Speak Up!“ sei. „Besondere Bedeutung bekommt dieses Instrument, wenn es im Team darum geht, auf Informationslücken hinzuweisen und durch abgestimmte Codewörter Fehler verhindert werden“, so Frohner.

Gute Zusammenarbeit der Gesundheitsberufe bedeute auch, aufeinander zu achten. Im Sinne der Vermeidung von Fehlern sind etwa beobachtete Informationslücken oder Unaufmerksamkeit einzelner Teammitglieder anzusprechen. Ergänzend meinte Frohner: „Darüber hinaus sind Gefahrenquellen konkret anzusprechen sowie bereits entstandene Fehler lösungsorientiert und gemeinsam mit allen Mitgliedern des Behandlungsteams aufzuarbeiten.“

### **Kontinuierliches Training evidenzbasierter Medizin**

MTD-Austria als überbetriebliche Interessensvertretung und Dachverband der sieben gehobenen medizinisch-technischen Dienste Österreichs arbeite eng mit allen anderen Gesundheitsberufen zusammen. Auch für diese Berufsgruppe sei funktionierendes „Speak Up!“ essenziell, so **Gabriele Jaksch**, *Präsidentin der MTD-Austria*. „Das Gesundheitssystem Österreichs steht vor großen Herausforderungen. Qualitätssicherung und Patientensicherheit muss immer prioritär für alle Prozesse sein. Die gehobenen medizinisch-technischen Dienste Österreichs nehmen ‚Speak up‘ sehr ernst – dennoch ist noch viel zu tun!“

Human Factors hätten insbesondere im Gesundheitswesen einen großen Einfluss auf die Qualität und stehen in Korrelation zur Patientensicherheit. Dazu Jaksch: „Sie sind der menschliche Nährboden von Fehlern. Aus diesem Grund ist die Interaktion im Team als auch eine abteilungs- und berufsgruppenübergreifende Kommunikation von besonderer Bedeutung. Gerade bei komplexen Rahmenbedingungen ist es wichtig, evidenzbasierte Medizin kontinuierlich im Team zu trainieren und zu verbessern.“

## **Kommunikationsprobleme bei Nahstellen unterschiedlicher Systeme**

Als Beispiel für „Speak Up!“ im Bereich der Apotheken nannte **Susanne Ergott-Badawi**, *Mitglied des Präsidiums der Österreichischen Apothekerkammer*, die Nahtstelle intramuraler und extramuraler Bereich. Diese berge alleine dadurch Potenzial für Kommunikationsprobleme, dass unterschiedliche Systeme aufeinandertreffen. „Die Entlassung des Patienten aus dem Spital ist systemtechnisch zu planen: medizinisch, pharmazeutisch sowie verrechnungs- und versorgungstechnisch. Die Apotheken und natürlich die Ärzte sind als erste Anlaufstelle nach einem Spitalsaufenthalt wichtige Kommunikatoren bei der weiteren Betreuung. Ich wünsche mir hier eine Intensivierung der standardisierten Kommunikationsschritte zwischen Apothekerin und Arzt“, so Ergott-Badawi.

## **Hinschauen statt Wegschauen**

Patientinnen und Patienten, deren Angehörige und das Gesundheitspersonal müssen als wichtige Ressource und Informationsquelle für sicherheitsrelevante Wahrnehmungen aktiviert werden, leitete **Gerald Bachinger**, *Sprecher der PatientenanwälInnen*, sein Statement ein. „Der kritische Erfolgsfaktor, damit Patienten und Angehörige sich engagiert und selbstständig einbringen, ist ein aufmunterndes und aktivierendes Umfeld, das vor allem durch das Gesundheitspersonal vor Ort gestaltet werden kann.“

Der Abbau von starren Hierarchien und der Aufbau von offener Teamkultur sei eine herausfordernde Aufgabe. Dem Gesundheitspersonal seien die erforderlichen Ressourcen bereit zu stellen und es sei als oberste Führungsaufgabe zu begreifen. Dazu Bachinger: „Es ist derzeit bequem und einfach, sowohl für das System als auch den Einzelnen, eine Kultur des ‚Wegschauens‘ zu praktizieren. Wir müssen alles unternehmen, um das Gesundheitspersonal und die Patienten zu einer Kultur des ‚Hinschauens‘ zu befähigen und diese Form der Zivilcourage zu fördern.“

## **Interdisziplinären Dialog und Austausch fördern**

Im Bereich der Patientensicherheit stelle der medizinische Fehler nach aktueller Studienlage in den „High Income Countries“ die dritthäufigste Todesursache dar, so **Klaus Markstaller**, *Leiter der Universitätsklinik für Anästhesie, Allgemeine Intensivmedizin und Schmerztherapie des AKH Wien und der MedUni Wien*. „Dies liegt an der zunehmenden Komplexität der Medizin und der demographischen Entwicklung. Diese Umstände fordern eine wesentlich höhere Interdisziplinarität und Interprofessionalität im Gesundheitswesen.“

„Speak Up“ sei eine wirkungsvolle Maßnahme, welche den interdisziplinären Dialog und den Austausch zwischen den Berufsgruppen zum Wohle der Patienten fördern kann. „Nur durch eine Professionalisierung der Schnittstellen zwischen den Fachdisziplinen und den Berufsgruppen können die Fortschritte der modernen Medizin den Patientinnen und Patienten wirkungsvoll zugutekommen“, so Markstaller.

Die Präsidentin der Plattform Patientensicherheit Brigitte Ettl betonte, dass Kommunikation im Gesundheitswesen auch einen offenen Umgang mit Fehlern beinhalte. „Speak Up!“ erfordere Wertschätzung, ein gemeinsames Herangehen an gute Lösungen, offene Türen und das Anbieten von Raum und Zeit für Gespräche, Reflexionen und Diskussionen. „Mit dieser Initiative zeigen wir Möglichkeiten, wie im Gesundheitswesen mit Gefahren und Sicherheitsbedenken umgegangen werden kann. ‚Speak Up‘ ist mehr als nur ein Event. Es ist ein Indikator einer konstruktiven Fehler- und Führungskultur“, so Ettl abschließend.

## **Pressekontakte und Rückfragehinweise:**

### **Österreichische Plattform Patientensicherheit:**

Mag. Bosko Skoko, Tel. 0699/1 405 78 49, bosko.skoko@kommunikationsmacherei.at

### **Österreichische Ärztekammer:**

Michael Heinrich, MBA, Tel. 01/51406-3317, m.heinrich@aerztekammer.at

### **Bundesministerium für Gesundheit und Frauen:**

MMag.a Kathrin Liener, Tel. 01/711 00-64 4511, Kathrin.Liener@bmgf.gv.at

### **Österreichischer Gesundheits- und Krankenpflegeverband:**

Dr. Sanem Keser-Halper, Tel. 01/478 27 10 -17, pflegezeitschrift@oegkv-fv.at

### **MTD-Austria:**

MTD-Austria Office, Tel. 0664/1414118, E-Mail: office@mtd-austria.at

### **Österreichische Apothekerkammer:**

Mag. Gudrun Kreutner, Tel. 01/404 14 – 600, gudrun.kreutner@apothekerkammer.at

Mag. Silvia Pickner, Tel. 01/404 14 DW 601, silvia.pickner@apothekerkammer.at

### **ARGE PatientenanwältInnen:**

Dr. Gerald Bachinger, Tel. 02742/9005-15575, gerald.bachinger@noel.gv.at

### **MedUni Wien:**

Mag. Johannes Angerer, Tel. 01/40160-11502, pr@meduniwien.ac.at

## Statement Dr. Brigitte Ettl

Präsidentin Österreichische Plattform Patientensicherheit  
Ärztliche Direktorin am Krankenhaus Hietzing

Als Präsidentin der Österreichischen Plattform Patientensicherheit freut es mich, dass wir am 17.09.2017 gemeinsam mit unseren Partnerorganisationen, dem Aktionsbündnis Patientensicherheit aus Deutschland sowie der Schweizer Stiftung für Patientensicherheit, den 3. Internationalen Tag der Patientensicherheit ausgerufen haben.

Das Jahr 2017 steht für uns ganz im Zeichen der Kommunikation im Gesundheitswesen. Mit der Initiative „Speak up! – Wenn Schweigen gefährlich ist“ möchten wir einen Beitrag zur Steigerung der PatientInnen- und MitarbeiterInnen-Sicherheit leisten. „Speak Up!“ beschreibt eine Form der Kommunikation unter KollegInnen der Gesundheitsberufe, über Berufsgruppen und Hierarchiestufen hinweg. Es geht darum, zu reagieren und sich gegenseitig anzusprechen, wenn die Sicherheit von PatientInnen und/oder MitarbeiterInnen gefährdet ist oder gefährdet scheint. Auch PatientInnen und deren Angehörige sollen sensibilisiert und motiviert werden, Auffälligkeiten und Missstände anzusprechen.

Die Fehlerquellen im Alltag sind vielfältig: schlechte Kommunikation im Team, mit anderen Abteilungen oder anderen Berufsgruppen, aber auch Unterbrechungen, Ablenkungen und fehlendes teambasiertes Training. Unsere Initiative unterstützt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen und Hierarchiestufen, diese Fehlerquellen zu identifizieren und zu bearbeiten.

„Speak Up!“ hat zum Ziel, in konkreten Situationen die Sicherheit von Patientinnen und Patienten zu verbessern:

- Kolleginnen und Kollegen auf riskante Verhaltensweisen und Sicherheitsprobleme ansprechen und Bedenken äußern
- Sorgen oder Zweifel ausdrücken, wenn die Sicherheit einer Patientin oder eines Patienten gefährdet sein könnte
- Fragen stellen und Unklarheiten klären
- Ideen und Vorschläge vorbringen, um ein Sicherheitsrisiko zu reduzieren
- Gesten nutzen, um auf eine riskante Handlung oder eine sicherheitsrelevante Situation hinzuweisen

Alle Gesundheitseinrichtungen – von Krankenhäusern über Pflegeheime, Apotheken, Ambulatorien, Rehabilitationszentren bis hin zu Arztpraxen – waren eingeladen, an der Aktion teilzunehmen. Die Plattform Patientensicherheit informierte in Ausschreibungen, persönlichen Gesprächen sowie über eine eigene Website [www.patientensicherheitstag.at](http://www.patientensicherheitstag.at) über das Thema und stellte eigene Folder und Plakate zur Verfügung. Insgesamt meldeten österreichweit 36 Institutionen an 50 Standorten Aktionen und Initiativen zum Thema „Speak Up!“ ein.

Als ärztliche Direktorin im Krankenhaus Hietzing sehe ich mich täglich mit dem „Speak Up!“-Gedanken konfrontiert. Damit diese offene Form der Kommunikation in der Praxis auch tatsächlich funktioniert, muss sie täglich gelebt werden. Dafür haben Führungskräfte zu sorgen: Sicherheitsbedenken müssen immer ernst genommen werden. Das eigene Team



sollte wissen, dass es mit allen Anliegen zu mir kommen kann. Und diesen Zugang zu einer konstruktiven Gesprächskultur muss ich täglich neu unter Beweis stellen.

Im Krankenhaus Hietzing haben wir mit folgenden Aktionen an der heurigen „Speak Up!“-Initiative teilgenommen:

- Einholen und Veröffentlichen von Statements der Führungskräfte auf Abteilungsebene:
  - „Speak Up ist mir wichtig. Das merkt man daran, dass ...“
  - „Meine MitarbeiterInnen motiviere ich zu Speak Up, indem ich ...“
  - „Ich erleichtere Speak Up, indem ich ...“
- Erleichtern einer strukturierten Kommunikation durch Formulierung von:
  - Codewörtern
  - Sicherheitsphrasen
- Integration von „Speak Up!“ in bestehende Schulungsformate (Startausbildung etc.)
- „Speak Up!“-Trainings für Führungskräfte, Teams und MultiplikatorInnen
- Einholen und Veröffentlichen von Erfahrungsberichten unserer MitarbeiterInnen
- Gestaltung einer Pocket-Card „Speak Up!“

Zusammenfassend möchte ich Ihnen als Botschaft Folgendes mitgeben: Gute Kommunikation im Gesundheitswesen beinhaltet auch einen offenen Umgang mit Fehlern. „Speak Up!“ erfordert Wertschätzung, ein gemeinsames Herangehen an gute Lösungen, offene Türen und das Anbieten von Raum und Zeit für Gespräche, Reflexionen und Diskussionen. Mit dieser Initiative zeigen wir Möglichkeiten, wie im Gesundheitswesen mit Gefahren und Sicherheitsbedenken umgegangen werden kann. „Speak Up!“ ist mehr als nur ein Event. Es ist ein Indikator einer konstruktiven Fehler- und Führungskultur.

Die **Österreichische Plattform für Patientensicherheit** wurde im November 2008 im Zuge des Projekts EUNetPAS (7. EU-Rahmenprogramm) und auf Initiative des Bundesministeriums für Gesundheit gegründet. Damit konnte erstmals eine systematische Bearbeitung von wichtigen Themenfeldern zur Patientensicherheit in Österreich gestartet werden. Ziel und Strategie dieses ExpertInnenforums ist die Etablierung und das Betreiben eines unabhängigen, dynamischen und konstruktiven Netzwerkes, dem die wesentlichen Einrichtungen und ExpertInnen des österreichischen Gesundheitssystems angehören, die sich mit PatientInnensicherheit und MitarbeiterInnensicherheit beschäftigen.

Beispielhafte Aktivitäten der Österreichischen Plattform Patientensicherheit:

- Sie veranstaltet ExpertInnen-Tagungen
- Sie initiiert projektbezogene Arbeitsgruppen – z.B. Projekt Videodolmetsch
- Sie sensibilisiert die Öffentlichkeit – z.B. aktuell zum Thema Medikamentensicherheit
- Sie kooperiert mit Plattformen in D und CH – z.B. werden gemeinsam Empfehlungen zum Einsatz von Fehlermeldesystemen (CIRS) erarbeitet
- Sie verleiht alle 2 Jahre den Austria Patient Safety Award (heuer am 07.11.2017)

## **Statement Dr. Artur Wechselberger**

Präsident der Ärztekammer für Tirol

Leiter des Referats für Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement sowie des Referats für Leitlinien, Patientensicherheit, HTA und Guidelines International Network der Österreichischen Ärztekammer

### **www.cirsmedical.at Das Fehlerberichts- und Lernsystem, in dem jede Meldung zählt.**

Seit November 2009 betreibt die österreichische Gesellschaft für Qualitätssicherung & Qualitätsmanagement in der Medizin GmbH (ÖQMed) im Auftrag der Österreichischen Ärztekammer das anonyme Fehlerberichts- und Lernsystem CIRSmedical. Ziel dieser Plattform ist es, allen Beschäftigten im Gesundheitswesen sowie neuerdings auch PatientInnen und deren Angehörigen die Möglichkeit zu bieten, Fehler, Beinahe-Schäden, entdeckte Risiken sowie kritische bzw. unerwünschte Ereignisse berichten zu können. Dies geschieht absolut anonym, unbürokratisch und sanktionsfrei. Um aus Erfahrungen ihrer KollegInnen sowie aus Beobachtungen ihrer PatientInnen und Angehörigen zu lernen, werden Berichte nicht nur mit Fachexpertisen veröffentlicht, sondern auch mit Lösungsvorschlägen und ggf. Leserkomentaren erweitert.

„Speak Up!“ beschreibt eine Form der Kommunikation unter KollegInnen — über Berufsgruppen und Hierarchiestufen hinweg. Es geht darum, zu reagieren und sich gegenseitig anzusprechen, wenn die Sicherheit von PatientInnen und/oder MitarbeiterInnen gefährdet ist oder gefährdet scheint.

Der 3. Internationale Tag der Plattform Patientensicherheit befasst sich mit dem Thema „Speak Up! Wenn schweigen gefährlich wird“. CIRSmedical hat sich auch dieses Themas angenommen. Die Auswertung der Meldungen an CIRSmedical haben gezeigt, dass in den 501 veröffentlichten CIRSmedical Berichten der Faktor Kommunikation bei rund 43% verantwortlich für kritische Ereignisse ist. Wie unsere Analyse ergab, wären von den 214 berichteten Fällen, in denen eine schlechte Kommunikation ein beitragender oder auslösender Faktor war, 21% durch ein gelebtes Teamwork im Sinne von „Speak Up!“ wahrscheinlich vermeidbar gewesen.

Dem entsprechend haben wir CIRSmedical weiterentwickelt. Neben Beschäftigten im Gesundheitswesen können jetzt auch PatientInnen, Angehörige oder andere Personen, die gefahrensgefährliche Situationen erkennen, ihre Beobachtungen anonym in CIRSmedical einbringen. Die Einträge werden von Expertinnen und Experten bewertet und mit Kommentaren und Empfehlungen versehen wieder auf der Plattform [www.CIRSmedical.at](http://www.CIRSmedical.at) veröffentlicht.

# Statement DGKS Ursula Frohner

Präsidentin des Österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegeverbands

## **Gelungene Kommunikation ist eine wesentliche Handlungsgrundlage für alle Gesundheitsberufe.**

Durch die Umsetzung des Pflegeprozesses und den damit verbundenen Interventionen bei Patientinnen und Patienten sowie Pflegebedürftigen nehmen Gesundheits- und Krankenpflegepersonen zentrale Aufgaben im therapeutischen Team wahr. Sie tragen daher, gemeinsam mit allen Gesundheitsberufen, die Verantwortung für die Gesundheitsversorgung. Darüber hinaus sind Pflegepersonen oft ein Ansprechpartner für Angehörige und Bezugspersonen.

So fällt es möglicherweise beim Verbinden einer Wunde der Pflegerin auf, dass der vorgesehene Wundverband unbemerkt an einem unsterilen Gegenstand streifte und somit die Wunde nicht korrekt versorgt werden kann. Als weiteres Beispiel wäre das Übersehen einer bestehenden Allergie auf ein Medikament zu nennen. Ein kurzer, klarer Hinweis verhindert dann mit großer Wahrscheinlichkeit eine allergische Reaktion und eventuell weitreichende Konsequenzen für den Patienten.

Gute Zusammenarbeit der Gesundheitsberufe bedeutet auch aufeinander zu achten. Im Sinne der Vermeidung von Fehlern sind etwa beobachtete Informationslücken oder Unaufmerksamkeit einzelner Teammitglieder anzusprechen. Die Voraussetzung dafür ist das gemeinsame Ziel aller Gesundheitsberufe, unabhängig von Hierarchien, im Sinne der Patientensicherheit auf Fehler oder Beinahe-Fehler aufmerksam machen zu können. Diese Haltung erfordert die Akzeptanz aller Beteiligten, aber auch die permanente Bewusstseinsbildung.

Der Österreichische Gesundheits- und Krankenpflegeverband (ÖGKV) unterstützt daher die Initiative der Plattform Patientensicherheit, im Rahmen des diesjährigen Tages der Patientensicherheit den Fokus auf gezieltes Ansprechen von Fehlern oder Beinahe-Fehlern zu richten. Die 10 Tipps für gelingendes „Speak Up!“ sind eine wesentliche Unterstützung für die Umsetzung dieses zentralen Themas für die Sicherheit der Patientinnen und Patienten.

# Statement Mag. Gabriele Jaksch

Präsidentin der MTD-Austria

## „Speak Up!“ – Essentiell für Gehobene medizinisch-technische Dienste Österreichs

Die Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit Gesundheitsleistungen und Krankenbehandlung steht vor großen Herausforderungen. Demographische Entwicklungen, steigende Multimorbidität und die Zunahme ökonomischer Zwänge erschüttern bisher gelebte Wege und Strukturen. Prioritär für alle Prozesse müssen aber immer Qualitätssicherung und PatientInnensicherheit sein und bleiben!

Human Factors haben insbesondere im Gesundheitswesen einen großen Einfluss auf die Qualität und stehen in Korrelation zur PatientInnensicherheit. Sie sind der menschliche Nährboden von Fehlern. Aus diesem Grund ist die Interaktion im Team als auch eine abteilungs- und berufsgruppenübergreifende Kommunikation von besonderer Bedeutung. Gerade bei komplexen Rahmenbedingungen ist es wichtig, evidenzbasierte Medizin kontinuierlich im Team zu trainieren und zu verbessern. Proaktive Kommunikation muss als Kultur im Gesundheitswesen verankert und vorgelebt werden, um die PatientInnensicherheit zu gewährleisten. Daher ist es für jeden Einzelnen wichtig, „to speak up“.

MTD-Austria als überbetriebliche Interessensvertretung und Dachverband der sieben gehobenen medizinisch-technischen Dienste Österreichs (Biomedizinische Analytik, Diätologie, Ergotherapie, Logopädie, Orthoptik, Physiotherapie, Radiologietechnologie) arbeitet eng mit allen anderen Gesundheitsberufen zusammen und vertritt die Interessen der sieben Berufsgruppen in allen relevanten gesundheitspolitischen Gremien. Die gehobenen medizinisch-technischen Dienste stellen damit die drittgrößte Gruppe aller Gesundheitsdienste-Anbieter in Österreich (rd. 25.000 Berufsangehörige). Um eine kontinuierliche Interaktion sicherzustellen, werden in den einzelnen Berufsgruppen bereits nachstehende Maßnahmen gesetzt.

Die **Biomedizinischen AnalytikerInnen** betreiben ein professionelles Risikomanagement, das bei zertifizierten bzw. akkreditierten Labors gesetzliche Grundlage ist. Risiken werden in Teamworkshops identifiziert und bewertet. Darauf aufbauend werden präventive Handlungsmaßnahmen definiert, um Risiken vorzubeugen. Darüber hinaus werden Fehler dokumentiert, Maßnahmen zur Fehlervermeidung gesetzt und deren Umsetzung evaluiert sowie der gänzliche Prozess wiederum dokumentiert.

Um die Kommunikation zu verbessern, haben die **DiätologInnen** eine Standard Operating Procedure (SOP) implementiert. In der standardisierten Arbeitsanweisung wird die Kommunikationsstruktur festgelegt. Dabei werden die fachlichen Zuständigkeiten bzw. Verantwortlichkeiten, die Häufigkeit der Besprechungstermine, die Informationsweitergabe und die Dokumentationspflichten definiert. Durch die SOPs ist ein kontinuierlicher Informationsaustausch gewährleistet. Zudem wurde aufgrund der ISO-Zertifizierung in Krankenhäusern eine Risikoanalyse sowie ein Fehlermeldesystem (CIRS) implementiert.

Die **ErgotherapeutInnen** erhalten einerseits Informationen sowie Aufklärungen über ihren Berufsverband, der sie bekräftigt, Probleme und kritische Situationen anzusprechen sowie eigene Ideen einzubringen. Jedoch andererseits sind sie an die Vorgehensweisen und Richtlinien des jeweiligen Krankenhauses gebunden. Ferner wird bei den freiberuflichen

ErgotherapeutInnen in kritischen Situationen der zuweisende Arzt hinzuzogen und müssen bei vulnerablen Gruppen die gesetzlichen Richtlinien berücksichtigt werden.

Bei den **LogopädInnen** wird das Thema „Speak Up!“ im intramuralen Bereich am Beispiel Störungsbild Dysphagie erläutert: Um die PatientInnensicherheit in Hinblick auf eine mögliche lebensbedrohliche Aspiration zu gewährleisten, ist es dringend erforderlich, dass die Kommunikation und die Teamfähigkeit zwischen den einzelnen mit den PatientInnen betrauten Personen und fachlichen Disziplinen als gut bezeichnet werden kann. Die medizinische und die logopädische Diagnostik bilden die Basis für die Art und Weise der Ernährungsversorgung der Betroffenen und es hat oberste Priorität alle Berufsgruppen (z.B. Diätologie, Pflege, Ärzteschaft) vernetzt zu koordinieren, um eine Aspiration zu verhindern.

Die in Augenarztpraxen angestellten **OrthoptistInnen** besprechen Probleme bei der PatientInnenversorgung unmittelbar bzw. zumindest zeitnah mit dem Eye-Care-Team, das zumeist aus einer/m Fachärztin/-arzt, einer/m Orthoptistin/-en und einer/m Sprechstundenhilfe/-helfer besteht. Obendrein gibt es in den Krankenhäusern neben der unmittelbaren Absprache regelmäßige Meetings um den interdisziplinären Informationsfluss sicherzustellen.

Die **PhysiotherapeutInnen** hingegen sensibilisieren die Thematik „Speak up!“, indem sie mittels Homepage, Newsletter und Facebook sowie in der Fachzeitschrift Inform Transparenz schaffen und ihre Berufsangehörigen motivieren, aktive Kommunikationshandlungen im eigenen beruflichen Umfeld zu setzen. Zudem ist eine Umfrage hinsichtlich der Vertrautheit mit und der aktiven Nutzung von Critical Incident Reporting Systems (CIRS) als Fehlermeldesystem geplant, um festzustellen, ob noch durchdringendere Aufklärungsmaßnahmen gesetzt werden müssen.

Kritisch hingegen sehen die **RadiologietechnologInnen** die Thematik „Speak Up!“. Sie machen darauf aufmerksam, dass bei nicht vorgesehenen Übertragungen von definierten Verantwortlichkeiten es schwierig ist, für die Abwesenheit von unerwünschten Ereignissen zu sorgen. Überdies stehen trotz breiterem Berufsfeld und patientenzentrierter Medizin zu wenige Ausbildungsplätze zur Verfügung. Für die PatientInnen – die beim eigentlichen Primärversorgungsgesetz den Mittelpunkt darstellen – ist Prämisse, dass alle Berufe des Gesundheitswesens in der jeweiligen Profession zur Verfügung stehen.

# Statement Mag. pharm. Susanne Ergott-Badawi

Mitglied des Präsidiums der Österreichischen Apothekerkammer

Ein wichtiger Aufgabenbereich jedes Gesundheitsberufs ist die Kommunikation, mit dem Kunden/Patienten, mit den Angehörigen und auch mit den anderen Kolleginnen und Kollegen. Darum bin ich sehr froh, dass der Tag der Patientensicherheit heuer unter dem Thema „Speak Up!“ steht, denn gerade die Kommunikation, das aussprechen, das „darüber“ sprechen bringt uns gemeinsam weiter. Und gleichzeitig sehe ich genau hier gefährliche Fallstricke.

Zwei Beispiele dazu:

1. Die Nahtstelle intramuraler und extramuraler Bereich birgt alleine dadurch, dass unterschiedliche Systeme aufeinandertreffen, Potenzial für Kommunikationsprobleme. Die Patienten verlassen das Spital mit einem Arztbrief, einer Diagnose, und verordneten Medikamenten. Die Entlassung des Patienten aus dem Spital ist systemtechnisch zu planen: - medizinisch, pharmazeutisch und verrechnungs/versorgungstechnisch. Die Apotheken und natürlich die Ärzte sind als erste Anlaufstelle nach einem Spitalsaufenthalt wichtige Kommunikatoren bei der weiteren Betreuung. Ich wünsche mir hier eine Intensivierung der standardisierten Kommunikationsschritte zwischen Apothekerin und Arzt.
2. Als zweites Beispiel für die Wichtigkeit der Kommunikation der Gesundheitsberufe untereinander, auch als Strategie zur Fehlerminimierung ist der Einsatz von klinischen Pharmazeuten in Spitälern. Die Krankenhausapothekerinnen und Krankenhausapotheker sind hervorragend ausgebildet und werden jetzt auch intensiver auf den Stationen eingesetzt und nachgefragt. Die Apothekerin hat direkten Kontakt zu den betreuenden Ärzten, teilweise auch zu den Patienten und begleitet mitunter die Visiten oder nimmt an Stationsbesprechungen teil. Gerade beim Einsatz von komplexer Medikation im Spital profitieren die Ärzte, das Pflegepersonal und natürlich der Patient selber enorm vom direkten Mitwirken der klinischen Pharmazeutin. Durch die direkte Kommunikation und die Einbindung in die Krankheitsgeschichten ermöglicht der Input der Apothekerin einen optimierten Arzneimitteleinsatz mit dem Ziel der rascheren Genesung. Wir als Apothekerkammer werden die Klinische Pharmazie in Zukunft weiter stärken.

# **Statement Dr. Gerald Bachinger**

Sprecher der ARGE PatientenanwälInnen

In den letzten Jahren hat Patientensicherheit einen hohen Stellenwert im österreichischen Gesundheitswesen erhalten. Viele Initiativen zur Erhöhung der Patientensicherheit wurden begonnen, die sich etwa auf das Gesundheitssystem, die ablaufenden Prozesse, die Ergebnisse, die Personalausstattung, die Arbeitszeiten, die Kommunikation und den menschlichen Faktor richten. Sie zielen darauf ab, Schäden für PatientInnen möglichst zu minimieren und zu vermeiden. Die meisten dieser Initiativen sind von fachlichen Experten für fachliche Experten gestaltet und die PatientInnen bzw. Angehörigen wurden noch nicht wirklich als wichtige Mitspieler bzw. Ressource wahrgenommen.

## **Einbeziehung der PatientInnen und Aktivierung des Gesundheitspersonals**

Genau darauf zielt die Initiative „Speak Up!“ ab – nämlich den PatientInnen (und auch Angehörigen) sowie dem Gesundheitspersonal an der Basis eine neue tragende Rolle bei der Patientensicherheit zu ermöglichen.

Die Chancen und Möglichkeiten sind groß, denn die PatientInnen sind die Einzigen, die den Diagnose- und Behandlungsprozess vom Beginn bis zum Abschluß miterleben.

Gesundheitspersonal wird naturgemäß zwar immer nur einen kleinen aber intensiven und daher ebenso wichtigen Ausschnitt mitbekommen.

Es ist noch eine herausfordernde Aufgabe, weil die traditionellen Prozesse und Hierarchien im Gesundheitsbereich darauf abgestellt sind für die PatientInnen tätig zu sein und wenig Bewußtsein dafür besteht, dass mit den PatientInnen noch viel mehr zu bewegen ist.

Damit die Initiative „Speak Up!“ erfolgreich beginnen und verlaufen kann sind einige flankierende Maßnahmen notwendig. Vor allem muss das Gesundheitspersonal geschult und vorbereitet werden, dass geäußerte Auffälligkeiten von PatientInnen nicht als Angriff, sondern als konstruktive Mitarbeit verstanden werden soll. PatientInnen werden nur in einem Umfeld solche Äußerungen tätigen, das offen und ermunternd mit den PatientInnen umgeht. Kritischer Erfolgsfaktor ist also der aktive Ansporn/Antrieb der PatientInnen durch das Gesundheitspersonal.

## **Aktivierung des Gesundheitspersonals**

Die Strukturen, Ebenen, berufsrechtlichen Positionen, kulturelle Verhaltensweisen und Prozesse im Gesundheitssystem haben sich im Laufe der Jahre entwickelt, nicht immer geplant und gesteuert. Das hat dazu geführt, dass die Hierarchien und berufsrechtlichen Abgrenzungen nach wie vor stark sind und offener und ungezwungener Informationsaustausch und zwar über die Berufsgruppen hinweg nicht immer einfach ist. Das führt zu Informationsverlusten und dazu, dass aus hierarchischen Gründen wichtige Informationen für die bestmögliche Patientensicherheit verloren gehen. Dazu kommt, dass sehr leicht der Vorwurf der „Nestbeschmutzung“ entsteht und daher da und dort die Einstellung besteht, dass Schweigen besser sei als reden; zumindest die bequemere Variante. Diese Einstellungen müssen durch eine offene Kommunikation unter Abbau von hemmenden Hierarchien zwischen den Berufsgruppen und den dienstrechtlichen Strukturen überwunden werden.

Es gibt bereits einzelne Beispiele, wo

- strukturierte und geplante Aufnahme von relevanten Informationen für die Hebung der Patientensicherheit gelebt wird, wie etwa die Modelle von CIRS,
- interprofessionelle sicherheitsrelevante Gesprächsprozesse in der Praxis erfolgreich ablaufen, wie etwa Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen,
- Patienten bereits sicherheitsrelevante Informationen zu Medikamenten direkt bei der AGES Medizinmarktaufsicht bekanntgeben können.



## **Statement Univ. Prof. Dr. Klaus Markstaller**

Leiter Universitätsklinik für Anästhesie, Allgemeine Intensivmedizin und Schmerztherapie  
des AKH Wien und der MedUni Wien

Die Sicherheit in der Medizin stellt ein wesentliches neues Feld im Gesundheitswesen dar. Dieses Thema unterteilt sich in verschiedene Teilaspekte wie zum Beispiel die Patientensicherheit, die Sicherheit für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, technische Sicherheit in Krankenhäusern und die medizinische Sicherheit bei Katastrophenfällen.

Im Bereich der Patientensicherheit stellt der medizinische Fehler nach aktueller Studienlage in den „High Income Countries“ die dritthäufigste Todesursache dar. Dies liegt an der zunehmenden Komplexität der Medizin und der demographischen Entwicklung. Diese Umstände fordern eine wesentlich höhere Interdisziplinarität und Interprofessionalität im Gesundheitswesen.

„Speak Up!“ ist eine wirkungsvolle Maßnahme, welche den interdisziplinären Dialog und den Austausch zwischen den Berufsgruppen zum Wohle der Patienten fördern kann.

Nur durch eine Professionalisierung der Schnittstellen zwischen den Fachdisziplinen und den Berufsgruppen können die Fortschritte der modernen Medizin den Patientinnen und Patienten wirkungsvoll zugutekommen.

## Case Study: SafetyLine

### **Erste Hilfe Stelle für MitarbeiterInnen im Gesundheitsbereich – ein Initiative zum Thema „Speak Up!“**

MitarbeiterInnen im Gesundheits- und Pflegebereich werden häufig mit belastenden Ereignissen und Krisen konfrontiert. Oftmals werden Krisen, Komplikationen, Fehlverhalten oder sogar Missstände von KollegInnen wahrgenommen, aber nicht offen ausgesprochen, weil es Angst vor sozialen oder dienstrechtlichen Sanktionen gibt. Hier braucht es eine vom Arbeitgeber unabhängige Stelle, die es möglich macht, eine geschützte Meldung zu machen, um mögliche weitere Schritte oder eine Lösung zu besprechen. Ohne Unterstützung oder strukturelle Bearbeitung schwieriger Situationen können psychische Belastungen bei Betroffenen zu körperlichen Symptomen bis hin zu Burnout oder zu Unzufriedenheit und personeller Fluktuation am Arbeitsplatz führen. All das kann letztlich auch die Sicherheit von PatientInnen gefährden. Oftmals wurde nach (Bekanntwerden) der Veröffentlichung von Missständen bekannt, dass dies ohnehin im Team schon lange bekannt war, aber keiner eine Meldung gemacht hat aus Angst vor Konsequenzen.

Das neue Projekt SafetyLine der Österreichischen Plattform Patientensicherheit zielt darauf ab, präventiv Belastungen von MitarbeiterInnen und Gefährdungen von PatientInnen entgegenzuwirken und MitarbeiterInnen im Sinne von „Speak Up!“ zu ermutigen, Vorfälle Ereignisse und Missstände anzusprechen. Die SafetyLine ist eine unabhängige und weisungsfreie Ombudsstelle, an die sich MitarbeiterInnen des Gesundheits- und Pflegebereiches anonym wenden können. Alle MitarbeiterInnen der SafetyLine sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben die gesetzliche Möglichkeit, bei einem etwaigen gerichtlichen Verfahren, ihre Aussage zu verweigern.

Der Vorteil gegenüber anderen bestehenden Meldesystemen ist, 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 weiter, um mögliche strukturelle Änderungen zu bewirken.

Durch die Wahrung der Anonymität sind für meldende Personen keinerlei dienstrechtliche Konsequenzen zu befürchten. Letztlich sollen durch die Einrichtung der SafetyLine die MitarbeiterInnen- und PatientInnensicherheit erhöht, die MitarbeiterInnen entlastet und ein möglicher Handlungsbedarf rechtzeitig aufgedeckt werden.

### 3. Internationaler Tag der Patientensicherheit

Folgende Krankenhäuser und Rehabilitationseinrichtungen wirken am 3. Internationalen Tag der Patientensicherheit mit:



The screenshot shows the website interface for the International Patient Safety Day 2017. It features a navigation menu with categories like 'Infothek', 'Aktivitäten', 'Presse', 'Partner', and 'Plattform'. The main content area displays a map of Austria with red location pins indicating participating sites in various regions, including Kärnten, Salzburg, Linz, Wien, and Graz.

#### KÄRNTEN

Allgemeines öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder St.Veit/Glan

Allgemeines öffentliches Krankenhaus der Elisabethinen GmbH

#### NIEDERÖSTERREICH

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Rehabilitationszentrum Weißer Hof

NÖ Landeskliniken-Holding  
Universitätsklinikum Scheibbs

## **OBERÖSTERREICH**

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Unfallkrankenhaus Linz

Kepler Universitätsklinikum GmbH

Ordensklinikum Linz  
Barmherzige Schwestern Elisabethinen

## **SALZBURG**

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Unfallkrankenhaus Salzburg

## **STEIERMARK**

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Unfallkrankenhaus Graz

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Unfallkrankenhaus Kalwang

Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz  
Albert Schweitzer Klinik

Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Graz  
Standort Marschallgasse  
Standort Eggenberg

Krankenhaus der Elisabethinen GmbH Graz

Marienkrankenhaus Vorau Gemeinnützige GmbH

Neurologisches Therapiezentrum Kapfenberg GmbH

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Feldbach-Fürstenfeld

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Hartberg

## TEILNEHMENDE GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN 2017



Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Hochsteiermark  
Standort Bruck an der Mur  
Standort Leoben

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Hörgas-Enzenbach  
Standort Hörgas  
Standort Enzenbach

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Judenburg-Knittelfeld  
Standort Judenburg  
Standort Knittelfeld

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
LKH Südsteiermark  
Standort Bad Radkersburg  
Standort Wagna

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Rottenmann-Bad Aussee  
Standort Bad Aussee  
Standort Rottenmann

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Stolzalpe

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H. (KAGes)  
Landeskrankenhaus Weiz

### **TIROL**

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Rehabilitationszentrum Häring

A.Ö. Bezirkskrankenhaus Lienz

Sanatorium Kettenbrücke der Barmherzigen Schwestern

Tirol Kliniken GmbH  
Landeskrankenhaus Hall

## TEILNEHMENDE GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN 2017



Tirol Kliniken GmbH  
Landeskrankenhaus Hochzirl-Natters  
Standort Hochzirl  
Standort Natters

Tirol Kliniken GmbH  
Landeskrankenhaus Innsbruck

Tirol Kliniken GmbH  
Landes-Pflegeklinik Tirol in Hall

### **WIEN**

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
Unfallkrankenhaus Meidling

Hanusch Krankenhaus der Wiener Gebietskrankenkasse

Vinzenz Gruppe Krankenhausbeteiligungs- und Management GmbH  
Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Wien

Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV)  
Allgemeines Krankenhaus Wien (AKH)

Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV)  
Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel

Nähere Informationen über die geplanten Veranstaltungen und Aktivitäten finden Sie unter <http://www.patientensicherheitstag.at/de/aktivitaeten.htm>