

Sehr geehrte Damen und Herren!

Das Institut für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien führt eine anonyme Umfrage zum Thema PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit im Verhältnis zu rechtlichen Rahmenbedingungen durch.

Es soll untersucht werden, welche Strategien Angehörige der Gesundheitsberufe im Umgang mit (Behandlungs-)Fehlern bei der Versorgung von PatientInnen haben und welche Maßnahmen seitens der Institutionen zur Verbesserung der Fehlerkultur gesetzt, und insb. in Form von Unterstützungsangeboten betroffenen MitarbeiterInnen zur Verfügung gestellt werden. Die Erhebung geht zudem der Frage der Wahrnehmung des mit potentiellen Fehlern verbundenen Haftungsrisikos und etwaigen aus Fehlern resultierenden (rechtlichen) Konsequenzen nach.

Die Teilnahme an der Umfrage ist freiwillig und anonym. Sie dauert in etwa 5-10 Minuten und Sie können die Umfrage jederzeit ohne Angabe von Gründen abbrechen. Die von Ihnen anonym gemachten Angaben werden ausschließlich zu Forschungszwecken von uns verwendet. Für datenschutzrechtliche Fragen wenden Sie sich bitte an Datenschutzabteilung der MedUni Wien.

Vielen Dank, dass Sie sich an der Umfrage beteiligen und uns mit Ihren Antworten unterstützen!

1) Rechtliche Rahmenbedingungen und Konsequenzen

1.1) Wie gut fühlen Sie sich über rechtliche Rahmenbedingungen und Konsequenzen informiert, die für Ihre Berufsausübung relevant sind?

- sehr gut
- gut
- mittelmäßig
- schlecht
- überhaupt nicht

1.2) In welchem Bereich sehen Sie die größte Gefahr, dass es zu rechtlichen Konsequenzen kommen kann?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Aufklärung generell
- Aufklärung nicht-deutschsprachiger PatientInnen
- PatientInnenverwechslung
- Medikationsfehler
- Nosokomiale Infektion
- Fehler bei der Dokumentation
- Falsche Diagnose
- Fehler bei der Übergabe (z.B. falsche oder nicht vollständige Information wird weitergegeben)
- Sonstiges

1.3) Haben Sie Sorge/Angst vor rechtlichen Konsequenzen?

- (fast) immer
- häufig
- manchmal
- selten
- nie

1.4) Haben Sie je eine Intervention an PatientInnen primär zur eigenen rechtlichen Absicherung durchgeführt?

- Ja
- Nein
- Ich weiß es nicht
- Keine Angabe

2) Umgang mit Fehlern

2.1) Gibt es in Ihrer Institution die Möglichkeit, Fehler zu melden bzw. diese in ein Fehler-Melde-System einzutragen?

- Ja
- Nein
- Ich weiß es nicht

2.2) Wenn Ja, welche Systeme gibt es?
(Mehrfachauswahl möglich)

- Beschwerdemanagement
 - Fehlerprotokoll
 - Ombudsstelle
 - schriftliches Fehlermeldesystem
 - elektronisches Fehlermeldesystem
 - Critical Incident Reporting System (CIRS)
 - Andere
-

2.3) Haben Sie schon einmal eine solche Meldung gemacht?

- Ja
 - Nein
 - Keine Angabe
-

2.4) Wenn Nein, warum nicht?
(Mehrfachauswahl möglich)

- Es gibt keine Meldemöglichkeit.
 - Ich hatte Sorge/Angst vor möglichen negativen Folgen.
 - Ich wusste nicht, an wen ich mich wenden kann.
 - Es gab bisher keinen Anlass, eine Meldung zu machen.
 - Andere Gründe
-

2.5) Gibt es eine Vorgehensweise (offiziell oder inoffiziell), nach der Sie bei Vorfällen vorgehen (müssen)?

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
-

2.6) Wie haben Sie bisher reagiert, wenn Sie bemerkten, dass jemand anderem (z.B. einem Kollegen/einer Kollegin) bei der Arbeit ein Fehler passiert ist?
(Mehrfachauswahl möglich)

- Ich habe ihn/sie sofort darauf angesprochen.
- Ich habe ihn/sie später darauf angesprochen.
- Ich habe sofort in das Geschehen eingegriffen, um einen Schaden zu verhindern bzw. zu minimieren.
- Ich habe meine Vorgesetzte/meinen Vorgesetzten verständigt.
- Ich habe es für mich behalten und mich nicht eingemischt.
- Ich habe es mit KollegInnen besprochen.
- Ich habe es mit meiner Familie oder FreundInnen besprochen.
- Ich habe es in einem (Fehler-)Melde-System gemeldet.
- Ich habe mich an die Rechtsabteilung meiner Institution gewandt.
- Ich habe es dem Patienten/der Patientin gesagt.
- Ich bin anders damit umgegangen.
- Ich habe noch nie bemerkt, dass jemandem anderen ein Fehler passiert ist.

2.7) Wie sind Sie bisher damit umgegangen, wenn Ihnen ein Fehler passiert ist?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Mir ist noch nie ein Fehler passiert.
- Ich habe es dem Patienten/der Patientin gesagt.
- Ich habe meine Vorgesetzte/meinen Vorgesetzten verständigt.
- Ich habe es für mich behalten und gehofft, dass es keiner bemerkt.
- Ich habe einen Anwalt/eine Anwältin kontaktiert.
- Ich habe mich an die Rechtsabteilung meiner Institution gewandt.
- Ich habe es in einem (Fehler-)Melde-System gemeldet.
- Ich habe es meiner Versicherung gemeldet.
- Ich habe es mit KollegInnen besprochen.
- Ich habe es mit meiner Familie oder mit FreundInnen besprochen.
- Ich bin anders damit umgegangen.

2.8) Was waren Ihrer Meinung nach die Ursachen für Fehler?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Institutionelle Bedingungen (z.B. mangelnde Ressourcen)
 - Mangelhafte Technik (z.B. Dokumentationsblätter, PatientInnenarmbänder, Geräte, Instrumente, Computerprogramme, Licht, uneindeutige Verpackungen, etc.)
 - Mangelhafte Prozesse (z.B. Regeln, Kontrollen, Checklisten)
 - Mangelhafte Kultur (z.B. Fehler-, Sicherheits- Lernkultur)
 - Zu starre Hierarchiestrukturen
 - Mangelhafte Kommunikation und Zusammenarbeit (z.B. Absprachen, Übergaben)
 - Fehlende Trainings und Schulungen
 - Fehlendes Wissen und Skills (individuelles Fachwissen, Kompetenzen, Erfahrungen, etc.)
 - Persönliche Bedingungen (z.B. körperliche oder psychische Beeinträchtigungen, Belastungen aus dem privaten Umfeld)
 - Schicksalhafter Verlauf
 - Sonstiges
-

2.9) In welchen Bereichen sind Ihnen schon einmal Fehler passiert?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Aufklärung generell
 - Aufklärung nicht-deutschsprachiger PatientInnen
 - PatientInnenverwechslung
 - Medikationsfehler
 - Nosokomiale Infektion
 - Fehler bei der Dokumentation
 - Falsche Diagnose
 - Fehler bei der Übergabe (z.B. falsche oder nicht vollständige Information wurde weitergegeben)
 - Bedienung eines Geräts
 - Andere(r) Bereich(e)
 - Mir sind noch nie Fehler passiert.
-

2.1 Welche Konsequenzen hatte das für Sie?

0) (Mehrfachauswahl möglich)

- Abmahnung
 - Kündigung durch den Arbeitgeber/die Arbeitgeberin
 - Versetzung
 - Konflikt im Team
 - Verlust von Ansehen
 - Unsicherheit
 - Disziplinarverfahren
 - Strafverfahren
 - Geldstrafe
 - Sonstige
 - Keine
-

2.1 Ist dabei jemals ein Schaden an PatientInnen/KlientInnen entstanden?

1)

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
 - Keine Angabe
-

2.1 War in dem Fall eine Versicherung involviert?

2)

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
 - Keine Angabe
-

**2.1 Kam es zu einem Schlichtungsverfahren (außergerichtliches Verfahren z.B. über die
3) Ärztekammer oder PatientInnenanwaltschaft)**

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
 - Keine Angabe
-

2.1 Kam es zu einem Gerichtsverfahren?

4)

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
 - Keine Angabe
-

3) Unterstützungsangebote

3.1) Welche Unterstützung wird von Ihrem Arbeitgeber/Ihrer Arbeitgeberin für den Umgang mit belastenden Situationen angeboten?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Supervision
- Rechtsberatung
- Betriebsarzt/Betriebsärztin
- Beratung durch ein externes Unternehmen (anonym gegenüber dem Dienstgeber/der Dienstgeberin)
- Krisenintervention
- Retrospektive Fallanalyse
- Debriefing
- Klinische (Ethik-)Beratung
- Mediation
- Coaching

- M&M-Konferenzen
 - Gewaltprävention
 - Suchtprävention
 - Burnoutprävention
 - Sonstiges
 - Mir sind keine Unterstützungsangebote bekannt.
-

3.2) Haben Sie schon einmal ein solches Unterstützungsangebot in Anspruch genommen?

- Ja
 - Nein
 - Keine Angabe
-

3.3) Wenn Ja, hat es Ihnen geholfen?
(Mehrfachauswahl möglich)

- Ja
 - Nein
 - Teilweise
 - Keine Angabe
-

4) Anzeige- und Meldepflichten

4.1) Hatten Sie in Ihrer beruflichen Tätigkeit bereits mit Fällen zu tun, bei denen der Verdacht auf Körperverletzung, Misshandlung, sexuellen Missbrauch, Folter oder Vernachlässigung bestand?

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
-

4.2) Wenn Ja, wie häufig hatten Sie bereits mit solchen Verdachtsfällen zu tun?
(Mehrfachauswahl möglich)

- sehr häufig (mehrmals wöchentlich)
- häufig (1 x pro Woche)
- regelmäßig (mehrmals monatlich)
- manchmal (1 x pro Monat)

- selten (1-2 x im halben Jahr)
 - sehr selten (1-2 x überhaupt)
 - Es handelte sich dabei um einen Einzelfall
 - Ich kann es nicht einschätzen
 - keine Erfahrung
-

4.3) Haben Sie aufgrund dieses Verdachts Meldung oder Anzeige erstattet?

- Ja
 - Nein
 - Keine Angabe
-

4.4) Wem haben Sie diesen Verdacht gemeldet oder angezeigt?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Kinderschutzgruppe
 - Opferschutzgruppe
 - Jugendamt
 - FOKUS
 - Polizei
 - Sonstiges
 - Niemandem
-

4.5) Hatten Sie im Laufe Ihrer beruflichen Tätigkeit bereits mit PatientInnen zu tun, bei denen der Verdacht bestand, dass sie nicht (mehr) fahrtauglich sind?

- Ja
 - Nein
 - Ich weiß es nicht
-

4.6) Wie sind Sie bei einem solchen Verdachtsfall bisher vorgegangen?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Ich habe den Patienten/die Patientin der Führerscheinbehörde gemeldet.
- Ich habe den Patienten/die Patientin darauf angesprochen.
- Ich habe den Verdacht meinem Dienstvorgesetzten/meiner Dienstvorgesetzten gemeldet.
- Ich habe mit KollegInnen über diesen Verdacht gesprochen.

- Ich bin anders damit umgegangen.
- Ich habe nichts weiter unternommen.

5) Sprachbarrieren im Arbeitsalltag

5.1) Wie häufig treten Sprachbarrieren bei der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen in Ihrer Arbeit auf?

- sehr häufig (täglich)
- häufig (2-3 x pro Woche)
- regelmäßig (1 x pro Woche)
- manchmal (1-2 x pro Monat)
- selten (1-2 x im halben Jahr)
- nie
- Ich weiß es nicht

5.2) Wie haben Sie und Ihr Team eventuell auftretende Kommunikationsbarrieren im Arbeitsalltag bisher gelöst?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Durch externe Ressourcen: SprachmittlerInnen der PatientInnen (z.B. Familienangehörige, EhepartnerInnen, Kinder, FreundInnen und Bekannte)
- Durch interne Ressourcen: SprachmittlerInnen der Institution (z.B. medizinisches oder allgemeines Personal, fremdsprachige MitarbeiterInnen-Liste)
- Ich besitze selbst ausreichend Fremdsprachenkenntnisse
- Mithilfe von Übersetzungsprogrammen wie bspw. Apps (z.B. Google Translater etc.)
- Durch die Unterstützung ad hoc verfügbarer Personen (bspw. andere PatientInnen oder andere Personen aus dem Wartezimmer)
- Durch das Hinzuziehen professioneller DolmetscherInnen mit entsprechender Ausbildung
- Mithilfe von Telefondolmetsch-Service
- Mithilfe von Videodolmetschdiensten
- Sonstiges

5.3) Wie zufrieden sind Sie mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Lösungsstrategien zur Überwindung von Sprachbarrieren? Bitte wählen Sie eine Zahl zwischen 1 und 5, wobei 1 "Sehr zufrieden" und 5 "Gar nicht zufrieden" bedeutet.

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

6) Umgang mit belastenden Ereignissen

6.1) Gab es im Laufe Ihrer Karriere ein einschneidendes bzw. belastendes Ereignis, das Sie nicht vergessen können, unabhängig davon, ob es aufgrund eines Fehler oder durch schicksalhaften Verlauf passiert ist?

- Ja
- Nein
- Ich möchte dazu keine Angaben machen

6.2) Wünschen Sie sich für Ihre berufliche Tätigkeit mehr Unterstützung in Form von rechtlicher Aufklärung oder Weiterbildungsseminaren zu ihren Berufspflichten?

- Ja
- Nein
- Keine Angabe

7) Angaben zur Person

7.1) Beruf

(Mehrfachauswahl möglich)

- Arzt/Ärztin
 - Angehörige/r der Gesundheits- und Krankenpflege
 - Hebamme/Geburtshelfer
 - ApothekerIn
 - SanitäterIn
 - Angehörige/r von MTD-Berufen
 - Gesundheitsberuf in Ausbildung
 - SozialarbeiterIn
 - PsychologIn
 - PsychotherapeutIn
 - RiskmanagerIn
 - QualitätsmanagerIn
 - Anderer Beruf
-

7.2) In welchem Bereich sind Sie hierbei tätig?

- Chirurgisch
 - Konservativ
 - Sonstiges
-

7.3) Wie lange sind Sie bereits in diesem Beruf tätig?

- weniger als 5 Jahre
 - 5-10 Jahre
 - 11-20 Jahre
 - 21-30 Jahre
 - über 30 Jahre
-

7.4) Wo arbeiten Sie?

(Mehrfachauswahl möglich)

- Wien
- Niederösterreich
- Burgenland
- Oberösterreich
- Steiermark
- Kärnten
- Salzburg
- Tirol
- Vorarlberg
- außerhalb Österreichs