

Was tun, wenn doch etwas passiert... – richtiges Verhalten im Schadensfall

Dr. Leopold-Michael Marzi
Leiter der Rechtsabteilung des AKH Wien
68. Gesundheitspolitisches Forum
28.4.2015

Grundsatzfragen

- Kann man Fehler und Schäden im Gesundheitswesen effektiv reduzieren?
- Wenn ja, wie?
- Wer soll damit beginnen?

„We cannot change the human condition, but we can change the conditions under which humans work.“

James Reason

Der typische Schadensfall passiert einem überdurchschnittlich guten Mitarbeiter in einem Risikofach an einem Freitag nach 14 Uhr in den Monaten Jänner, März oder Juli nach einem Kommunikationsfehler und einem nicht ausreichend kritischen Verhalten.

Ergebnis der retrospektiven Schadensanalyse des AKH Wien

Wer einen Schaden verursacht,
ist noch lange kein Versager.

Nicht alles, was schiefgeht, hat
auch einen Schuldigen.

Verschuldensformen und ihre Häufigkeit im Krankenhaus

Vorsatz 0,0..%

Grobe Fahrlässigkeit 0,4%

Max. leichte Fahrlässigkeit 99,6%

Personalrechtlicher Handlungsbedarf

Vorsatz: Entlassung

Grobe Fahrlässigkeit: Ermahnung

Leichte Fahrlässigkeit: kein wirklicher
Haandlungbedarf

Das „2. Opfer“
(Albert Wu)

Wer kümmert sich darum, wie es einem
Schadensverursacher geht?

Menschen im Gesundheitswesen fühlen
sich schnell schuldig, wenn etwas
schiefeht. Warum ist das so?

„Was andere gesund macht, darf uns
nicht krank machen.“
(Leitbild des AKH Wien)

Der Unterschied zwischen rauen und
brutalen Arbeitswelten - ein
Erklärungsversuch

Raue Arbeitswelten fördern in hohem Maß Solidarität und Teambildung, da sonst der Arbeitserfolg gar nicht erreichbar wäre.

Brutale Arbeitswelten sind mitunter nicht sichtbar

These:

Wird die Angst des Personals vor einem Schadensfall effektiv reduziert, jeder eingetretene Schadensfall aber suffizient abgearbeitet, steigen mittelfristig sowohl die Qualität der Leistung als auch die Arbeitszufriedenheit.

Der „juristische Notfallkoffer“

Niederschwellig erreichbare rechtliche Unterstützung bei Schadensfällen im Wege der Telefonzentrale auch außerhalb der Bürozeiten, vor allem auch an Wochenenden.

Seit November 2007 ist kein Fall, der im Wege des juristischen Notfalkoffers gemeldet wurde, medial berichtet worden. Sämtliche Fälle wurden im Falle einer Zahlung ohne ein Gerichtsverfahren beendet.

Lösungsvorschlag für ein personalorientiertes Krankenhaus

Sagen wir den Menschen gleich beim Arbeitsbeginn, was wir von ihnen erwarten und was sie von uns (vor allem in Extremsituationen) erwarten können.

Da Krankenhäuser gefährliche Tätigkeiten ausüben, muss der Arbeitnehmerschutz in all seinen Facetten darauf Rücksicht nehmen. Dazu zählt ganz wesentlich der Schutz in kritischen Situationen, ganz besonders in einem Patientenschadensfall.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

marzi@moser-marzi.at