



# ... Safety Line ...

Erste Hilfe Stelle für MitarbeiterInnen im  
Gesundheitsbereich

Mag.a Sophie Weyer  
Mag.a Laura Fischer

Österreichische Plattform Patientensicherheit  
in Kooperation mit dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin  
Projektleitung: **Dr.in Maria Kletecka-Pulker**

# Die Österreichische Plattform für Patientensicherheit

- 2008 gegründet
- unabhängiges nationales Netzwerk
- bestehend aus Einrichtungen und ExpertInnen des österreichischen Gesundheitswesens
- zur Förderung der PatientInnen- und **MitarbeiterInnensicherheit im Gesundheitswesen**

# Die Österreichische Plattform für Patientensicherheit



Thema:

- Kommunikation im Gesundheitswesen
- Einführung eines Peersupportsystem im Gesundheitswesen
- Peers - erfahrene, speziell geschulte KollegInnen zur Unterstützung, v.a. nach kritischen Ereignissen

# Die Österreichische Plattform für Patientensicherheit



- Projektstart 2016
- Einführung der SafetyLine zur Unterstützung der MitarbeiterInnen
- Laufzeit: 1 Jahr

.....SafetyLine.....

## Ausgangslage

### Belastungen im beruflichen Alltag

- vielfache Belastungen und Risiko für Burnout in Gesundheitsberufen
- (Beinahe-)Fehler
- unvorhergesehene, kritische Ereignisse
- ungünstige Umstände, Schwächen/Fehler im System

„Nur sichere MitarbeiterInnen können für PatientInnensicherheit sorgen.“

# .....SafetyLine.....



- **Ombudsstelle für MitarbeiterInnen** im Gesundheitswesen
- **unabhängig, weisungsfrei, anonym**  
gegenüber dem Arbeitgeber
- **Telefonhotline**  
auch Email, Brief, persönliches Treffen möglich
- ergänzend zu bestehenden (internen) Meldesystemen  
(z.B. Fehlerprotokolle, Beschwerdeformulare, CIRS)



## Was kann/soll gemeldet werden?

- Ist Ihnen etwas aufgefallen?
- Möchten Sie etwas loswerden?
- Wollen Sie etwas mitteilen?

## Was kann/soll gemeldet werden?

- Überlastung/Erschöpfung/Burnout, Sucht, andere psychische Probleme
- Konflikte oder Gewalt
- Fehler oder traumatische Ereignisse
- Auffälligkeiten; Umstände, die die Arbeitssituation belasten oder die Sicherheit von MitarbeiterInnen oder PatientInnen gefährden (könnten)



## Typische Meldungen:

- starke Suchtproblematik von KollegInnen
- Station extrem unterbesetzt
- Traumatisierung nach Fehler
- Beobachtung von unsanftem Umgang mit PatientInnen bei KollegInnen

## Was passiert mit der Meldung?

- Gespräch
- genaue Erhebung der Hintergründe und standardisierte Dokumentation
- gemeinsame Besprechung der weiteren Vorgehensweise



## Was passiert mit der Meldung?

Weiterleitung an:

- bestehende Unterstützungsangebote, Beratungsstellen (z.B. Krisenintervention)
- Psychotherapeutin
- Qualitätsmanagement unter Wahrung der Anonymität

## Vorteile

- persönliche AnsprechpartnerInnen
- Nachfragen und Detailinformation möglich  
(weitere Vorgehensweise planbar)
- anonym und unabhängig vom Dienstgeber  
→ keine Angst vor Konsequenzen (Vorgesetzte, Team)
- Verschwiegenheitspflicht und Entschlagungsrecht vor Gericht

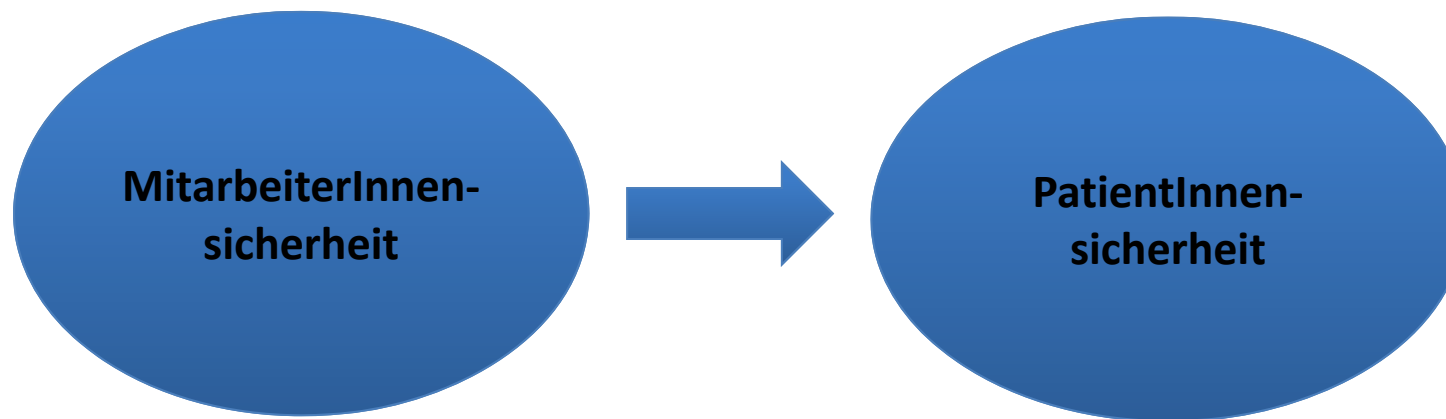
## Ziele

- MitarbeiterInnen im Gesundheitswesen unterstützen
  - bestehende Belastungen reduzieren
  - präventiv entgegenwirken
- Meldebereitschaft der MitarbeiterInnen erhöhen
- möglichen Handlungsbedarf rechtzeitig aufdecken
  - PatientInnensicherheit verbessern

## Ausblick

- Aufbau eines Peersupportsystems im Gesundheitswesen
  - Ausbildung und Einsatz von Peers
- einige Vorbilder:
  - Rettung, Polizei, Feuerwehr
  - Brigham and Women's Hospital (Boston, 2006)
  - ReMed (für Ärzte und Ärztinnen, Schweiz, 2007)
  - Stiftung Mayday (für LuftfahrerInnen, Deutschland, 1994)

Die SafetyLine ist für MitarbeiterInnen da!



„Nur sichere MitarbeiterInnen können für PatientInnensicherheit sorgen.“



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Österreichische Plattform Patientensicherheit

Mag.a Sophie Weyer

[sophie.weyer@plattformpatientensicherheit.at](mailto:sophie.weyer@plattformpatientensicherheit.at)

[www.plattformpatientensicherheit.at](http://www.plattformpatientensicherheit.at)