



Masterarbeit

Second Victim – Täter als Opfer

**Die Belastung von ÄrztInnen nach unerwünschten Ereignissen in der
Behandlung von PatientInnen – Skizzierung von Unterstützungsmöglichkeiten
für ÄrztInnen in Österreich**

eingereicht von

Jasmin Pfingstl

zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Public Health

Studienrichtung: ULG Public Health

Studien-ID: O 992 503

Betreuer: Dr. Karlheinz Kornhäusl

Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich



Graz, 31. August 2017

Zusammenfassung

Im Gesundheitswesen versucht man, durch Einführung von Risiko- und Qualitätsmanagementsystemen das Risiko für Behandlungsfehler bzw. unerwünschte Ereignisse in der medizinischen Behandlung zu senken. Das Thema „Patientensicherheit“ gewinnt in den letzten Jahren auch in Österreich immer mehr an Bedeutung. Eine völlige Fehlerfreiheit im Gesundheitswesen kann aber dennoch nie erreicht werden. Zu komplex sind die Strukturen und Abläufe in diesem Hochrisikobereich. Nach einem unerwünschten Ereignis in der medizinischen Behandlung sind in erster Linie die Patienten und deren Angehörige die Leidtragenden. Aber auch für die involvierten Ärzte kann dies eine schwierige Situation darstellen, unter der sie psychisch leiden. Die belastenden Konsequenzen reichen von massiven vorübergehenden emotionalen Belastungen bis hin zu chronischen psychischen Erkrankungen wie Depressionen und Burnout. Sie werden zu „Second Victims“. In anderen Hochrisikobereichen wie zB der Luftfahrt, wurde die Problematik von psychischen Belastungen der Mitarbeiter nach einem kritischen Ereignis längst erkannt und entsprechende Maßnahmen zum Erhalt der psychischen Gesundheit von Mitarbeitern implementiert. Es sollte auch im Gesundheitswesen eine Selbstverständlichkeit sein, Mitarbeitern die täglich anderen Menschen helfen und ein hohes Maß an Verantwortung tragen, ein Auffangnetz anzubieten, das den Betroffenen hilft, die belastende Situation nach einem unerwünschten Ereignis erfolgreich zu bewältigen. Eine positive Fehlerkultur und die Einrichtung von konkreten Unterstützungsmaßnahmen tragen dazu bei, dass der Betroffene die Situation gut bewältigen kann, aus der Erfahrung einen Lerneffekt generiert und eine längerfristige psychische Erkrankung verhindert werden kann.

Abstract**Second Victim - Offenders as victims****The strain put on doctors through unintended incidents in the treatment of patients
– outlining possible ways of support for doctors in Austria**

In healthcare, the implementation of risk and quality management systems is supposed to decrease the risk of medical errors and adverse events occurring in medical treatment. In the last years, the issue of “patient safety” has been gaining in importance also in Austria. However, absolute flawlessness in healthcare can never be reached. Structures and processes in this high risk-field are too complex. After an unintended incident in medical treatment, it is first and foremost the patients and their relatives who suffer. The concerned doctors can also find themselves in a difficult situation, causing psychological distress for them. The burdensome consequences range from massive temporary emotional strain to chronic psychological conditions such as depression or burnout. They become “second victims”. In other high risk-fields like aviation, the problem of psychological strain on employees after a critical incident was recognized long ago and corresponding measures have been implemented. Hence, it should be natural to offer employees in healthcare, who help other people on a daily base and hold a high level of responsibility, a safety net to overcome the burdensome situation following an unintended incident. A culture dealing with errors in a constructive way, as well as the implementation of specific supporting measures, help the affected persons to better cope with such a situation, generate a learning effect and prevent a psychological condition in the longer term.