

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft (WPPA)



Dr.ⁱⁿ Sigrid Pilz
Wiener Pflege-, Patientinnen- und
Patientenanwaltschaft (WPPA)

„Gewaltausübung durch fordernde PatientInnen“
Tagung: Gewaltfreies Arbeiten im Gesundheitswesen
26. April 2018

Fordernde Patienten- Rahmenbedingungen

- Patientenrolle hat sich gewandelt
- Die Gesundheitseinrichtungen sind unter Druck
- Im öffentlichen Diskurs über GDA geht es vorrangig um Mangel, Verknappung, Ungerechtigkeit
- Patienten erleben sich als ohnmächtig, insbesondere in Ambulanzen
- Missverständnisse durch Sprachbarrieren und Kulturunterschiede mit Migranten und Asylwerbern

Fordernde Patienten- Rahmenbedingungen

- Angehörige spielen eine immer wichtigere Rolle im Behandlungsprozess
- Chronisch Kranke und Bewohner von Pflegeeinrichtungen stehen in langen Behandlungsbeziehungen – Angehörige sind eine wichtigen Ressource - manchmal Konfliktbetreiber
- GDA - oft fehlen strukturierte Kontakte mit Angehörigen
- Zeitbudget fehlt , Unsicherheit in rechtlichen Fragen, sozialer und kultureller Rahmen fordert Teams heraus

Psychiatrie - Aggression von Patienten als Symptom der Erkrankung

- Unterbringung ohne Verlangen – Stress für alle !
- Auseinandersetzungen sind vorhersehbar/Teil der Krankheit
- Erkrankungssymptomen muss mit medizinischer und pflegerischer Kompetenz begegnet werden
- Hinderung am Weggehen – pflegerische Maßnahme
- Räumliche und infrastrukturelle Voraussetzungen für angemessene Kommunikation
- Kritikwürdige Rolle der Securities –
Zwangmaßnahmen sind der Pflege vorenthalten!

Prävention statt Bagatellisierung

- Arbeit darf nicht krank machen - gilt auch für GDA !
- Warum kommt es zu Gewaltvorfällen (Demenz, Angst, Schmerz, zermürbendes Warten etc.)?
- Kritischer Check der Risiken ist nötig:
Ambulanzausstattung, bauliche Gegebenheiten, Kommunikation, Überlastung, Notfallmanagement
- Klärung der Verhaltensoptionen - klare Regeln!(Dienstsanweisungen, Leitlinien, Teamstrukturen)
- Qualifizierungsmaßnahmen für die Teams

Fallvignette 1:- Manipulative Patientin setzt wochenlang alle Regeln außer Kraft

- WPPA 146 294-2012
- Patientin mit Chronischem Erschöpfungssyndrom erwirkt Aufnahme in einer onkologischen Abteilung (Palliativstation) – ohne entsprechende Erkrankung
- Hausregeln, Hygienestandards und medizinische Behandlungskriterien werden von ihr und ihrem Mann wirkungsvoll außer Kraft gesetzt
- Pat. bestimmt alles, gibt auch den Ärzten vor, was diese zu tun haben, bestimmt wer Blutabnehmen, wer unter Schutzkleidung das Zimmer betreten „darf“ .

Fallvignette 1:- Manipulative Patientin setzt wochenlang alle Regeln außer Kraft

- Patientin wendet sich an WPPA, an Politiker und Medien, als nach mehreren Wochen eine KH-Entlassung geplant wird
- Eine Aufnahme in ein medikalisiertes PWH lehnt sie ab – Pflegegeld würde dem Paar nicht mehr zur Verfügung stehen
- Patientin erwirkt anstelle einer Entlassung –die Verlegung in zwei weitere Krankenhäuser
- Aufarbeitung auf der Onkologie: warum war die systematische Regelverletzung möglich?

Fallvignette 2: massive Drohungen gegen Spitalspersonal

- WPPA-296514/2015
- Patient, unzufrieden mit der Behandlung seiner Verletzung, bedroht Arzt und dessen Familie
- Spital stuft den Patienten als sehr gefährlich ein
- Er verleugnet zudem seinen positiven HIV Status, der in Folge der Behandlung erhoben wurde, stellt die Befunde in Frage und will auch seine Gattin nicht informieren
- Arzt informiert Gattin (Durchbrechung der Verschwiegenheitspflicht wegen der Gefahr der Weitergabe einer schweren Erkrankung)
- Patient erhält Hausverbot im KH wegen der Drohungen

Fallvignette 3: Probleme mit verhaltensauffälliger/grenzüberschreitender Angehöriger in einem Wohn- und Pflegeheim

- WPPA 282455-2013, WPPA 535027-2014, 168437-2015
- Tochter ist ab Einzug der Mutter aggressiv und beschuldigend gegenüber dem PH
- Grenzüberschreitend gegenüber Personal, anderen Bewohnern, macht eigenmächtige Eintragungen in die Doku der Mutter, beklebt die Wände.
- Zum Beweis von „Pilzbefall“ und schlechter Pflege filmt sie den Genital- bzw. Analbereich der Mutter und zeigt die Bilder.
- WPPA spricht mehrfach mit Tochter – PH verwarnt und stellt ein Hausverbot in den Raum

Empfehlungen der WPPA


- Stressverursachende Rahmenbedingungen identifizieren und bearbeiten
- Angemessene Kommunikationsformen auf Seiten des Personals erarbeiten und etablieren
- Mit einer Stimme sprechen – Rollen klären
- Unangemessenes Verhalten bei Patienten nicht ignorieren - entgegenreten
- Hausregeln klar kommunizieren und auch durchsetzen


The logo for WPPA (Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft) features the letters 'WPPA' in a bold, sans-serif font. The 'W' is grey, and the 'PPA' is orange.

Wiener Pflege-, Patientinnen-
und Patienten-anwaltschaft

www.patientenanwaltschaft.wien.at

Schönbrunner Straße 108/Eingang Sterkgasse
1050 Wien

 Tel. (+43 1) 587 12 04

 Fax: (+43 1) 586 36 99

 mailto: post@wpa.wien.gv.at