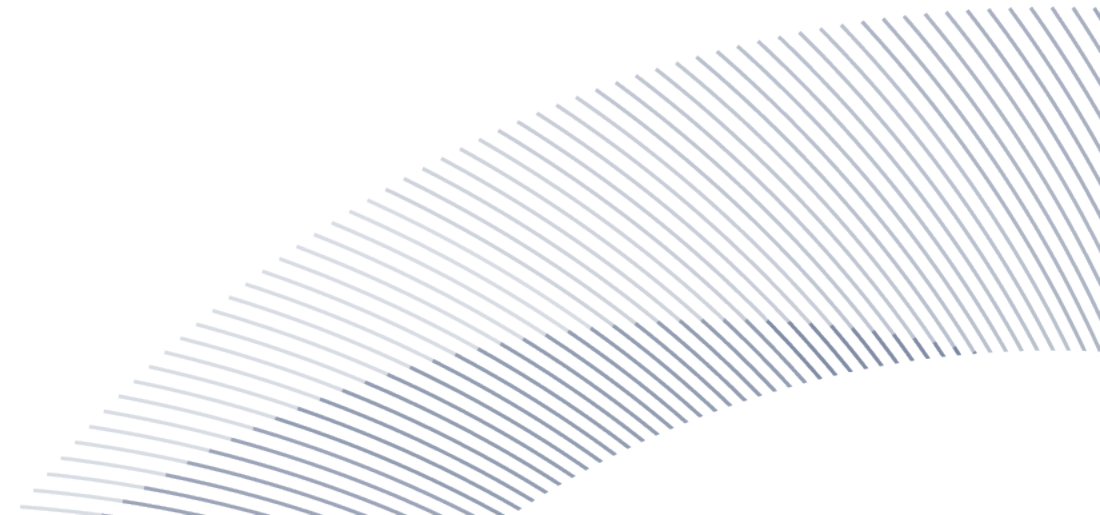


# Das Second Victim Phänomen – Grundkenntnisse und Tipps zur Führung und Organisationskultur

---

Dr. Eva Potura



# — Zu meiner Person

- Oberärztin für Anästhesie und Intensivmedizin
- Patient Safety Officer
- Crew Resource Management Trainerin
- Abteilungsleiterin im Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen, Geschäftsbereich der GÖG
- Gründerin des Vereins Second Victim (ehrenamtlich)



# — Internationale Studien

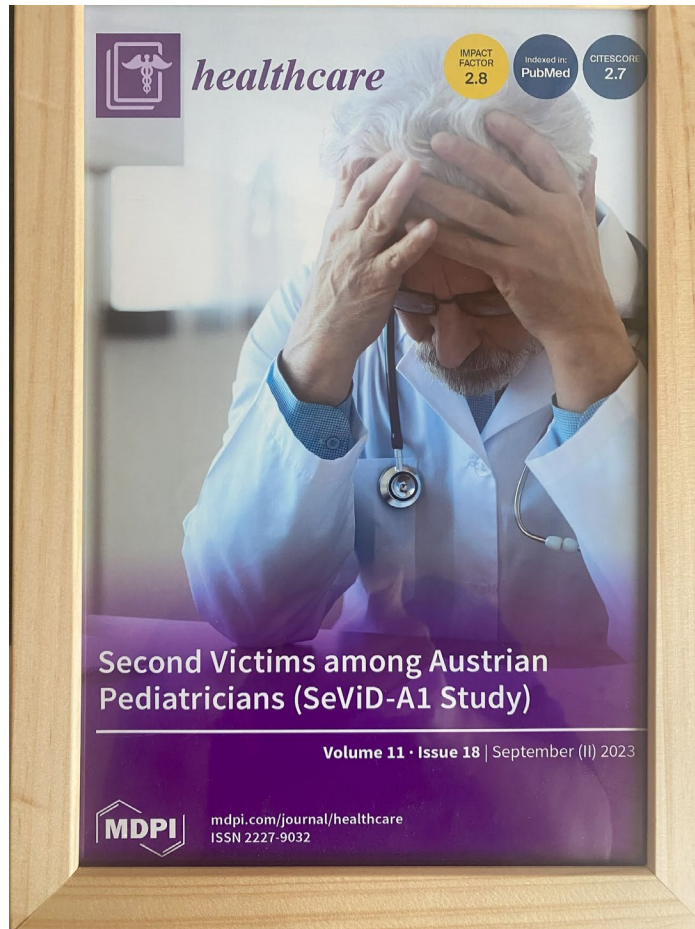
- 1. Expert:innen nehmen an, dass jede GFP im Laufe ihres Berufslebens Second Victim wird (von Laue 2012).**
- 2. Bis zu 20% der Second Victims erholen sich nie ganz von diesem Vorfall (Gazoni 2012, Strametz 2021).**
- 3. Relevante Overconfidence- und Overplacement-Effekte bezüglich der Lernmotivation zur Thematik feststellbar (Bushuven 2023)**

# Studienlage in Österreich- wie schwerwiegend ist die Problematik überhaupt?

Second Victims im deutschsprachigen Raum






- Wiesbaden Institute for Healthcare Economics and Patient Safety
- Gemeinsame Studien- gleicher Fragenbogen, gute Vergleichbarkeit

# SeViD A 1



## 89% der befragten österreichischen Kinderärzt:innen betroffen (n= 414)

### Second Victims among Austrian Pediatricians (SeViD-A1 Study)

by Eva Potura <sup>1</sup> , Victoria Klemm <sup>2</sup> , Hannah Roesner <sup>2</sup>, Barbara Sitter <sup>1</sup>, Herbert Huscsava <sup>1</sup>, Milena Trifunovic-Koenig <sup>3</sup> , Peter Voitl <sup>4</sup>  and Reinhard Strametz <sup>2,\*</sup> 

<sup>1</sup> The Second Victim Association Austria, 11900 Vienna, Austria

<sup>2</sup> Wiesbaden Institute for Healthcare Economics and Patient Safety (WiHeIP), Wiesbaden Business School, RheinMain University of Applied Sciences, 65183 Wiesbaden, Germany

<sup>3</sup> Training Center for Emergency Medicine (NOTIS e.V), 78234 Engen, Germany

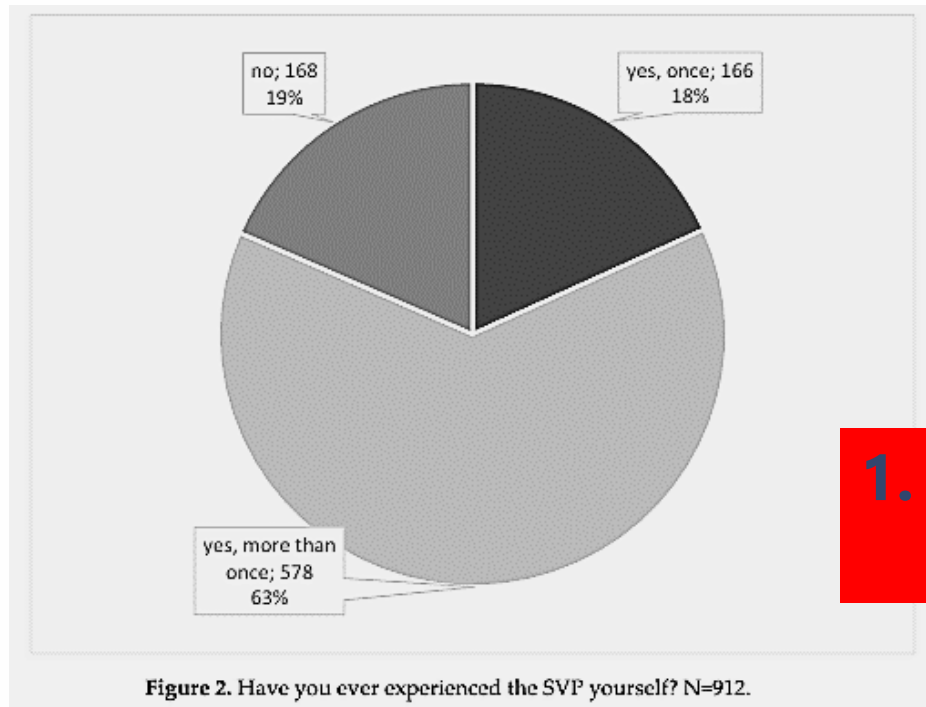
<sup>4</sup> First Vienna Pediatric Medical Center, Sigmund Freud University Vienna, 1220 Vienna, Austria

\* Author to whom correspondence should be addressed.

# SeVid A 2- unter Pflegekräften, Kennen Sie den Begriff?



# SeVid A 2- unter Pflegekräften: Sind Sie betroffen?



**1. 81,58% bezeichnen sich selbst als Second Victim**



# SeVid A 2- auslösende Ereignisse

Table 2. Types of the most formative adverse event (key experiences). N=716.

Type of Event	Percentage of Participants (n)
Incident with patient harm	14.25 (102)
Incident without patient harm (near miss)	14.11 (101)
Unexpected death/ suicide of a patient	24.02 (172)
Unexpected death/ suicide of a colleague	5.03 (36)
Aggressive behavior of patients or relatives	37.43 (268)
Other	5.17 (37)

- aggressives Verhalten (37,43 %)
- unerwartete Todesfälle und Suizide von Patienten (24,02 %).

## — SeVid A 3- 5

- SeVid A 3- Befragung unter Hebammen- Rohdaten vorhanden- über 90%
- SeVid A 4- Befragung unter Rettungsdienstpersonal- Rohdaten vorhanden- deutlich geringere Zahl – Peer Support etabliert
- SeVid A 5- Befragung unter Anästhesist:innen - läuft

# Welche Unterstützung wollen Mitarbeiter:innen

**Table 3.** (Occupational) Groups which those affected by SVP sought out for help (selection of multiple sources possible). N=372.

(Occupational) Group	Percentage of Participants (n)
Colleagues	92.47 (344)
Supervisors	38.44 (143)
Management	5.38 (20)
Family/ Friends	34.68 (129)
Counsellors/Psychotherapists/Psychologic Counselling	16.13 (60)

# Meine Einrichtung bietet eh Unterstützung an

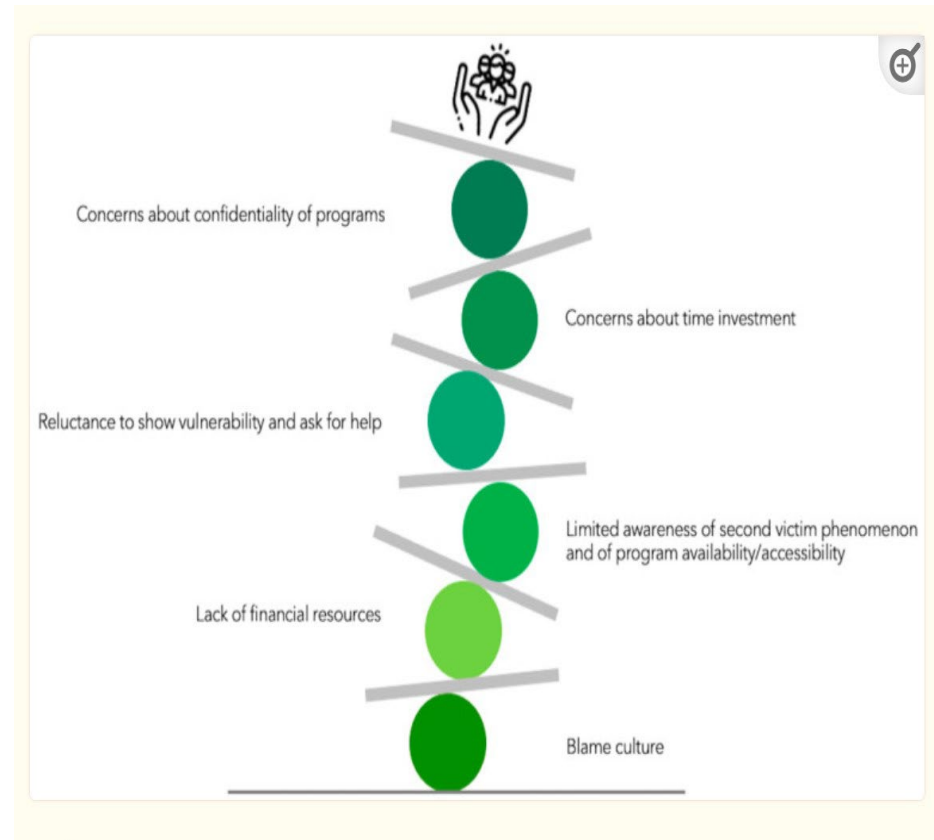
Table 5

Desirability, means, and standard deviations (SD) for the support options chosen by participants

Support Option	% Desired	% Not Desired	Mean	SD
1. A respected peer to discuss the details of what happened	80.5	4	3.59	1.15
2. A discussion with my manager or supervisor about the incident	73.8	9	3.75	0.98
3. A specified peaceful location that is available to recover and recompose after one of these types of events	67.1	10.5	4.06	0.91
4. The ability to immediately take time away from my unit for a little while	64	15.9	3.68	1.06
5. An employee assistance program that can provide free counseling to employees outside of work	62.4	12.4	3.88	0.98
6. The opportunity to schedule a time with a counselor at my hospital to discuss the event	48	20.7	3.32	1.10
7. A confidential way to get in touch with someone 24 hours a day to discuss how my experience may be affecting me	47.5	20.5	3.34	1.09

Burlison and Scott, 2017

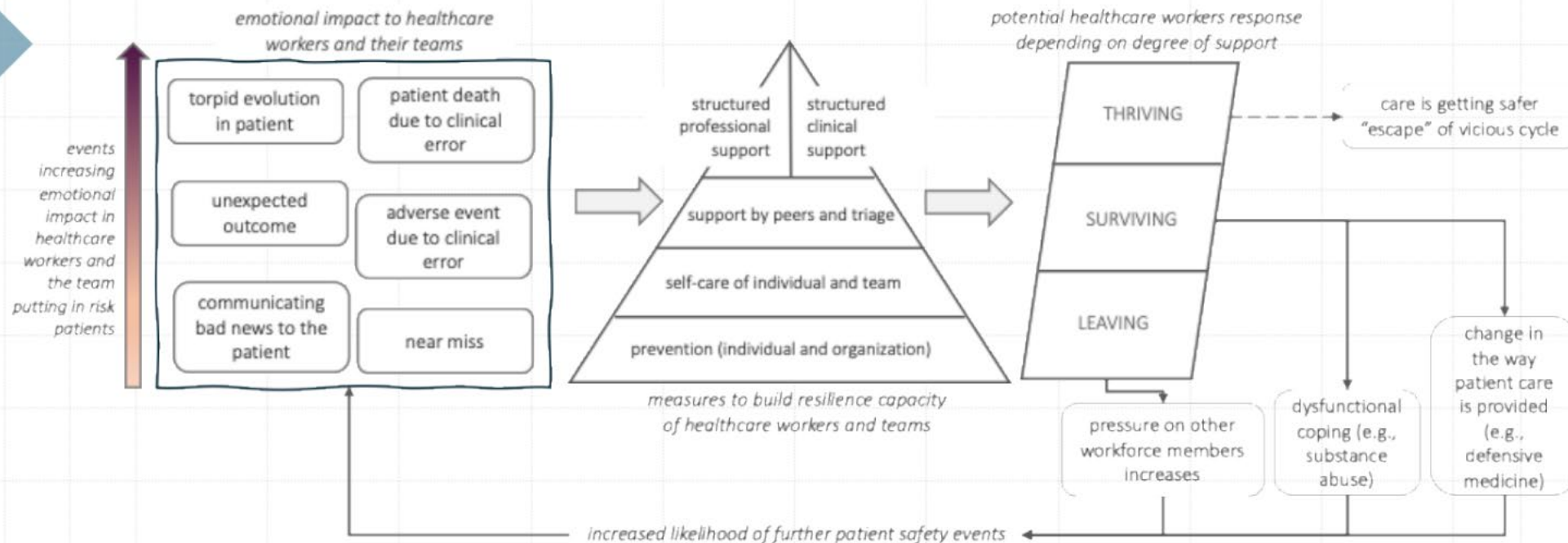
# — Meine Einrichtung bietet eh Unterstützung an



# Abgestimmte Unterstützung- Stufenmodell

Resilience enables an organization to "recover" its work capacity after highly stressful events

## VICIOUS CIRCLE OF LOSS QUALITY AND WELL-BEING



Vicious circle of loss quality and well-being. Developed by ERNST, adapted from Schwappach & Boluarte, 2009<sup>15</sup>; Schiess et al, 2021<sup>16</sup>; and Seys et al, 2023<sup>17</sup>

# — ERNST/RESCUE

- **Projekt der europaweiten Qualitätssicherung der Peer Support Programme**

# Peer Support in Österreich

- Kollegiale Hilfe – Klinik Hietzing- WIGEV Ausweitung
- SALK über Intervent Plus GmbH
- We care Tirol
- Einzelne kleinere Projekte- Landesklinikum Mauer NÖ als Beispiel
- Kliniken Korneuburg, Tulln, Klosterneuburg am Weg
  
- Am Vormarsch!
- Unterstützung durch KoFÜ ein Muss



# Finanzieller Impact

an average cost saving of €6,672 per healthcare worker participating in the Peer Support Program, leading to an annual budgetary impact of approximately €6,67 Mio. for the studied hospital.


## ORIGINAL ARTICLE


Int J Public Health, 13 June 2024  
Volume 69 - 2024 |  
<https://doi.org/10.3389/ijph.2024.1607218>


This article is part of the Special Issue  
PSYCHOLOGICAL SAFETY IN HEALTHCARE  
SETTINGS

[View all 11 articles >](#)

## Economic Value of Peer Support Program in German Hospitals

 Hannah Roesner<sup>1,2\*</sup>

 Thomas Neusius<sup>1</sup>

 Reinhard Strametz<sup>1</sup>

 José Joaquín Mira<sup>3</sup>

# — Auswirkungen auf Organisationsstrukturen

- Anfangs mehr Krankenstände
- Erhöhte Anzahl an Besuchen bei der internen psychologischen Servicestelle- Unterstützungsstrukturen
- Erhöhte Mitarbeiterbindung
- (RISE John Hopkins Universitätsklinikum)

# — How to

- Peers auswählen
- Peers ausbilden (- z.b. über den Verein oder PSU akut in D)
- Organisationsstrukturen aufbauen
- Implementierungsworkshops mit allen Ebenen planen
  
- BEKANNT MACHEN
- Ständig und stetiger Prozess

# Candor Prozess- Communication and optimal resolution

- Welchen Prozess implementiere ich, wenn etwas passiert?
- Mitarbeiter:innen wollen den Fall aufarbeiten
- Patient:innen wollen wissen was passiert ist

# Candor Prozess- Communication and optimal resolution

- Welchen Prozess implementiere ich, wenn etwas passiert?
- Mitarbeiter:innen wollen den Fall aufarbeiten
- Patient:innen wollen wissen was passiert ist



# Fallbeispiele zum besseren Verständnis

Lisa Bauer, eine erfahrene Krankenschwester, arbeitet auf der Intensivstation eines großen Krankenhauses. Sie hat einen ausgezeichneten Ruf für ihre Sorgfalt und ihr Engagement.

## **Der Vorfall**

Eines Abends beobachtet Lisa, wie ihr Kollege, Dr. Thomas Meier, eine Bluttransfusion bei einem Patienten durchführt. Während des Verfahrens bemerkt Lisa, dass Dr. Meier versehentlich eine falsche Blutgruppe transfundiert. Sie greift sofort ein, um den Fehler zu korrigieren, aber der Patient zeigt bereits erste Anzeichen einer Transfusionsreaktion.

Der Patient entwickelt ernsthafte Komplikationen und muss intensiv medizinisch betreut werden. Dank des schnellen Eingreifens von Lisa und dem restlichen Team stabilisiert sich der Patient schließlich, bleibt aber mehrere Tage kritisch.

# — Tipps für Organisationen

- **Vorbereitung und Schulung**
- Schulungsprogramme für alle Mitarbeiter:innen,
- Workshops und Seminare zur Fehlerkommunikation und Stressbewältigung
- **Integration in bestehende Systeme**
- Anpassung bestehender Meldesysteme
- Implementierung von neuen Prozessen und Checklisten
- **CANDOR Prozess und Peer Support Systeme mit den Ziel einer offenen Lernkultur!**



# Tipps für Führungskräfte

- Adaptiert nach der Richtlinie der Joint Commission 2012, überarbeitet 2024
- **Sofortige emotionale Unterstützung bieten, Peer Support fördern, aufbauen UND KOMMUNIZIEREN:**
- **Sichere und unterstützende Umgebung schaffen, ROLE MODEL**
- **Schulungen und Sensibilisierung:** Führungskräfte können Schulungen zur Erkennung und zum Umgang mit Second Victims durchführen. Dies erhöht das Bewusstsein im gesamten Team und schafft ein unterstützendes Netzwerk.
- **Zugang zu professioneller Hilfe erleichtern und normalisieren:** Betroffenen Mitarbeitern sollte der Zugang zu professioneller psychologischer Unterstützung erleichtert werden. Führungskräfte können dabei helfen, Kontakte zu Therapeuten, Beratern oder speziellen Unterstützungsprogrammen herzustellen.
- **Debriefings und Reflexionsgespräche institutionalisieren, PAUSEN normalisieren.**

# — Mensch bleiben- kein Opfer werden

---



# — Weiterführende Infos

1. [www.secondvictim.at](http://www.secondvictim.at), Handbuch gegen Unkostenbeitrag auch erhältlich gedruckt
2. <https://course.cost-ernst.eu/>
3. <https://cost-ernst.eu/>
4. <https://www.ahrq.gov/patient-safety/settings/hospital/candor/index.html>
5. <https://www.cost.eu/actions/IG19113/>