



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2010

### Konflikte und PatientInnensicherheit im Krankenhaus - Eine empirische Untersuchung von Konfliktkultur und Behandlungsfehlern im Krankenhaus

Mag.a Elisabeth Vetter

elisabeth.vetter@wu-wien.ac.at

#### **Zusammenfassung:**

Götter in Weiß? – Rund jede tausendste Krankenhauspatientin stirbt aufgrund vermeidbarer unerwünschter Ereignisse während des Krankenhausaufenthalts. Dass die Situation heute in Krankenhäusern so ist, wurde lange Zeit verdrängt. Erst nach und nach öffnet sich die „unfehlbare“ Medizin und spricht offen über vorgefallene Behandlungsfehler. Die vorliegende Arbeit soll ein erster Beitrag zur Analyse von Konfliktkultur und daraus ableitbaren Fehlleistungen in Krankenhäusern sein. Hierzu wurde anhand theoretischer Grundlagen der Begriff der Konfliktkultur operationalisiert und eine Querschnittstudie anhand von 446 Personen der Berufsgruppen der Pflege und Medizin mittels Fragebogen zur vorherrschenden Konfliktkultur und konkreten Behandlungsfehlern durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen ein durchgängiges Bild auf den untersuchten Krankenhausabteilungen. Eine lösungsorientierte Konfliktkultur kann das Auftreten von Behandlungsfehlern auf Krankenhausabteilungen vermindern.

#### **Abstract:**

Are Medical Doctors demigods in scrubs? – Rather not, because approximately one in thousand hospital patients dies because of preventable adverse events during hospitalization. This fact was ignored for a long time, only slowly, attitudes are shifting from “infallible medicine” and denial to a frank discussion of adverse events that occurred. The present paper shall be a first contribution in analyzing the conflict culture and resulting handling of adverse events in hospitals. Based on theoretical definitions as generally accepted in scientific community, the term “culture of conflict” was operationalised and a cross-sectional study with 446 people working in the healthcare and medical sector was undertaken, using a questionnaire focusing on culture of conflict and tangible adverse events. The results for all personnel having taken part in the study show, that a solution oriented culture of conflict obviously reduces the occurrence of adverse events in hospital wards.