

Die praktische Frage

Von Pausenignoranz, Mikromanagement und Verschwiegenheitspflicht



Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan, 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260

Foto: die Abbilderei

Warum Sie und Ihr Team auf Pausen nicht verzichten dürfen

Haben Sie schon von dem Begriff *break neglect* gehört? Er beschreibt ein Phänomen, das nicht neu ist, aber in seinen Ausmaßen deutlich zulegt. Immer öfter zeigt sich: Personal, das in einer anspruchsvollen und hektischen Umgebung arbeitet, neigt dazu, die nötigen Pausen zu ignorieren oder komplett auszulassen. Speziell in Gesundheitsberufen ist dies sehr häufig der Fall. Das führt zu einer Reihe von negativen Folgen, sowohl für die Gesundheitsdienstleister selbst als auch für die Qualität der Patientenversorgung.

Break neglect beschreibt die Vernachlässigung notwendiger Pausen während der Arbeitszeit. Dies ist besonders in medizinischen Berufen verbreitet, wo der Druck hoch und die Arbeitslast oft überwältigend ist. Niedergelassene Ärzte und Ärztinnen und deren Teams gelten als typische Betroffene dieser „Pausenignoranz“.

Die Folgen der Vernachlässigung betreffen die physische als auch die psychische Gesundheit. Zu den häufigsten Auswirkungen gehören Stress und Burnout, verminderte Leistungsfähigkeit durch Müdigkeit und Erschöpfung und langfristig

ernsthafte gesundheitliche Probleme. Herz-Kreislauf-Erkrankungen und ein geschwächtes Immunsystem gelten als typische Folgeerkrankungen permanenter Überforderung. Um *break neglect* zu vermeiden, sind proaktive Maßnahmen und eine bewusste Gestaltung des Arbeitsalltags erforderlich:

- **Strukturierte Pausenzeiten:** Planen Sie feste Pausenzeiten in Ihren Arbeitsalltag ein und halten Sie diese ein, als wären sie Patiententermine.
- **Pausenraumgestaltung:** Schaffen Sie einen ansprechenden Raum, der zur Entspannung einlädt und somit die Qualität der Pausen erhöht.
- **Kulturwandel:** Fördern Sie eine Praxiskultur, die die Bedeutung von Pausen anerkennt und unterstützt. Dies kann durch offene Gespräche und das Setzen positiver Beispiele geschehen.
- **Stressmanagement-Techniken:** Integrieren Sie kurze Achtsamkeitsübungen oder Entspannungstechniken in Ihre Pausen. Nehmen Sie sich die Auszeiten, die Sie und Ihr Team brauchen.

Warum pingelige Praxisführung Mitarbeiter und Patienten vergrault

Die Steuerberatung bietet die Möglichkeit für vielschichtige Einblicke. So fiel uns bei den Unterlagen eines Klienten auf, dass die Ordination eine ungewöhnlich hohe Personalfuktuation aufwies. Dabei erlebten wir den Facharzt und sein Führungsteam als freundlich und zugänglich. Erst durch ein informel-

les Gespräch mit einer Assistentin erfuhren wir die Ursache für den häufigen Mitarbeiterwechsel: Herr Doktor war ein Kontrollfreak. Er forderte ständige Updates zu laufenden Projekten und griff häufig in aktuelle Aufgaben ein. Terminplanungen, routinemäßige Korrespondenzen, selbst die Entscheidungen zur Lagerverwaltung oder die von ihm vorformulierten Einträge in die Patientenakten wurden ein ums andere Mal umgestoßen. Herr Doktor vertraute niemandem.

Coaches bezeichnen diesen Führungsstil als Mikromanagement: Die Praxisführung greift detailliert und kontrollierend in die täglichen Aufgaben und Entscheidungen des Teams ein. Natürlich hat dies unmittelbare Folgen auf die Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation.

Wenn Personal ständig überwacht und korrigiert wird, sind Frustration und Demotivation logische Konsequenzen. Zudem unterdrückt die ständige Einmischung jede Initiative und Kreativität. Die Entwicklung neuer und effizienter Arbeitsmethoden unterbleibt.

Letztlich kann sich schlechtes Mikromanagement auch auf die Patienten auswirken. Mitarbeiter, die unter ständigem Druck und Unzufriedenheit leiden, sind weniger in der Lage, sich voll und ganz auf die Bedürfnisse ihrer Patienten zu konzentrieren.

«Wenn Personal ständig überwacht wird, sind Frustration und Demotivation logische Konsequenzen»

Daher ist es für jede Ordinationsleitung wichtig, das Gleichgewicht zwischen notwendiger Aufsicht und dem Vertrauen in die Kompetenzen der Mitarbeiter zu finden. Die Leitung der Arztpraxis muss klare Erwartungen setzen, Ressourcen und Unterstützung bereitstellen und dann den Mitarbeitern den Raum geben, ihre Aufgaben eigenverantwortlich und kreativ zu erfüllen.

Durch regelmäßiges Feedback und offene Kommunikation können Missverständnisse minimiert und ein positives Arbeitsklima gefördert werden.

Wann darf die ärztliche Verschwiegenheitspflicht durchbrochen werden?

Juristische Themen zählen nicht unbedingt zur Kernkompetenz meiner Kolumne. Ich möchte dennoch aus Anlass eines OGH-Urteils über eine eherne Regel des medizinischen Standes berichten – und über Umstände, unter denen diese gebrochen werden darf. Ärzte haben gemäß Ärztegesetz § 54 über das, was ihnen in ihrer ärztlichen Eigenschaft anvertraut oder bekannt geworden ist, zu schweigen. Allerdings gilt die Verschwiegenheitspflicht nicht absolut. Es gibt Konstellationen, in denen Schweigen nicht angezeigt ist oder Mitteilungen sogar explizit gefordert werden.

In einer Entscheidung aus dem Jahr 2002 hat es der OGH für zulässig erachtet, die Führerscheinebehörde zu informieren, wenn der Patient bewusstlos und mit erheblichem Restalkohol in eine Krankenanstalt eingeliefert wird und der Verdacht einer Alkoholkrankheit besteht.¹ Auch

«Es gibt Konstellationen, in denen Schweigen nicht angezeigt ist»

konnte von einer ernstzunehmenden Gefahr anderer Verkehrsteilnehmer aufgrund der Alkoholkrankheit des Patienten ausgegangen werden, da dieser nebenberuflich als Rettungswagenfahrer tätig war und sich stets unkooperativ verhielt. Nach Entlassung des Patienten gegen Revers übermittelte die Krankenanstalt den Befund an den Amtsarzt – zur Überprüfung der Kfz-Tauglichkeit.

Nach gewissenhafter Interessenabwägung ist eine Mitteilung des Arztes im Interesse der öffentlichen Gesundheitspflege vertretbar und auch geboten. Voraussetzung ist jedoch, dass die Durchbrechung der ärztlichen Verschwiegenheitspflicht das einzige Mittel darstellt, um eine konkrete Gefahr abzuwenden.²

Ein Negativbeispiel stellt der German Wings-Crash 2015 in den französischen Alpen dar: Der Pilot war kurz vor dem Unglück von seinem behandelnden Arzt in eine psychiatrische Klinik überwiesen worden, da eine mögliche Psychose diagnostiziert wurde. Weder der Pilot noch der behandelnde Arzt informierten die Behörden oder den Arbeitgeber über die Krankheit. Die französische Untersuchungsbehörde kam zu dem Ergebnis, dass der schwer depressive Pilot den Absturz absichtlich verursachte.

1. OGH 12.12.2002, 6 Ob 267/02m.

2. Aigner P. Ärztliche Verschwiegenheit und Anzeigepflicht im Spannungsfeld – Diplomarbeit. <https://epub.jku.at/obvulihs/download/pdf/4365593>

ZEIT FÜR VERÄNDERUNG?

EMPFOHLEN VON

Francis Ford **Jobola**
Frederic **Jobin**
und
Janis **Joblin**



medonline
KARRIERECHANCE

medonline.at/karrierechance

[MTX]