

Sehr geehrte Damen und Herren!

Vom Vortrag und Workshop

## **„Ursachen tiefer Unzufriedenheit bei PatientInnen und Angehörigen in Pflegeheimen und Spitälern“**

von Herrn Dr. Werner Vogt stehen uns leider keine Unterlagen zur Verfügung.

Sie können Herrn Vogt wie folgt kontaktieren:

Dr. Werner Vogt  
Pflegeombudsman  
[info@pflegeobudsmann.at](mailto:info@pflegeobudsmann.at)  
[www.pflegeobudsmann.at](http://www.pflegeobudsmann.at)



### **Ursachen tiefer Unzufriedenheit bei Patienten und Angehörigen in Pflegeheimen und Spitälern**

Seit Okt. 2003 besteht in Wien eine Pflegeombudsstelle, an der Pflegepatienten, Angehörige, aber auch das Pflegepersonal hier ihre Beschwerden vorbringen können.

Bei den häufigst genannten Problemfeldern steht an erster Stelle die Pflege, an zweiter Stelle jedoch bereits das Problem der Kommunikation und Interaktion zwischen Pflegepersonal, medizinischen Personal, den Pflegepatienten und vor allem den Angehörigen.

Bei unserer Interventionsarbeit, die sich häufig und zunehmend auch auf Spitäler ausweitet, steht die Bitte um Unterstützung bei Veränderungen und Verbesserungen an erster Stelle. An zweiter Stelle werden Beschwerden vorgetragen.

In den Institutionen hat in der Zwischenzeit der Begriff "Fehlerkultur" festgesetzt. Es muss die Frage gestellt werden, ob sich hinter diesen Begriff tatsächlich Veränderungswille oder aber Abwehr und Leugnungsverhalten versteckt.