

# Zeit der Aufarbeitung - was ist geschehen?

Die Krise - Belastung versus Chance  
Führungskräftetagung 2022

Paul Bechtold

26.04.2022



SAFER HEALTHCARE

# APA Meldung 31.12.2019

APA0092 5 CA 0292 Di, 31. Dez 2019

Infektionen/China

**Mysteriöse Lungenkrankheit in Zentralchina ausgebrochen**

Utl.: Sars-Gerüchte im Internet - Experte: eher unwahrscheinlich =

Wuhan (APA/dpa) - Eine mysteriöse Lungenkrankheit ist in der zentralchinesischen Metropole Wuhan ausgebrochen. Bisher seien 27 Erkrankte identifiziert worden, berichtete die Gesundheitskommission der Stadt am Dienstag. Gerüchten im Internet, es könnte sich um einen neuen Ausbruch der Lungenseuche Sars handeln, trat die "Volkszeitung" entgegen.

Das Parteiorgan zitierte Experten, dass die Ursache gegenwärtig noch unklar sei. Es könne jedoch nicht gefolgert werden, dass es sich um den Sars-Virus handle, schrieb das Blatt. "Andere schwere Lungenentzündungen sind eher wahrscheinlich."

Die Gesundheitskommission berichtete, viele der Infektionen könnten auf den Besuch des Huanan-Fischmarktes von Wuhan zurückgeführt werden. Die Erkrankten seien in Quarantäne untergebracht worden. Sieben Patienten seien in einem ernsten Zustand. Die anderen Fälle seien stabil. Zwei Patienten könnten in naher Zukunft entlassen werden. Die Symptome seien vor allem Fieber. Wenige Patienten hätten Probleme mit der Atmung. Führende Experten seien nach Wuhan gereist, um die Fälle genauer zu untersuchen, berichtete die Gesundheitskommission.

Die Fälle werden als virale Lungenentzündung behandelt. Eine Übertragung von Mensch zu Mensch oder eine Infektion des medizinischen Personals sei noch nicht entdeckt worden, stellte die Behörde fest. Doch weckten die Nachrichten aus Wuhan die Erinnerung an die Sars-Pandemie, die Ende 2002 begann. Das Severe Acute Respiratory Syndrom (Sars) zählte zu den gefährlichsten Infektionswellen der jüngeren Zeit.

Durch den globalen Reiseverkehr erkrankten nach dem ersten Ausbruch in China weltweit mehr als 8.000 Menschen - in rund 30 Ländern und auf sechs Kontinenten. Wahrscheinlich sprang der Erreger in China von Tieren auf den Menschen über und verbreitete sich über Husten und Niesen. Bei jedem zehnten Patienten war das Virus tödlich. Nach offiziellen Angaben starben 774 Menschen an der schweren Atemwegserkrankung.

(Schluss) wh

APA0092 2019-12-31/11:04

311104 Dez 19 Tab: 2N/24

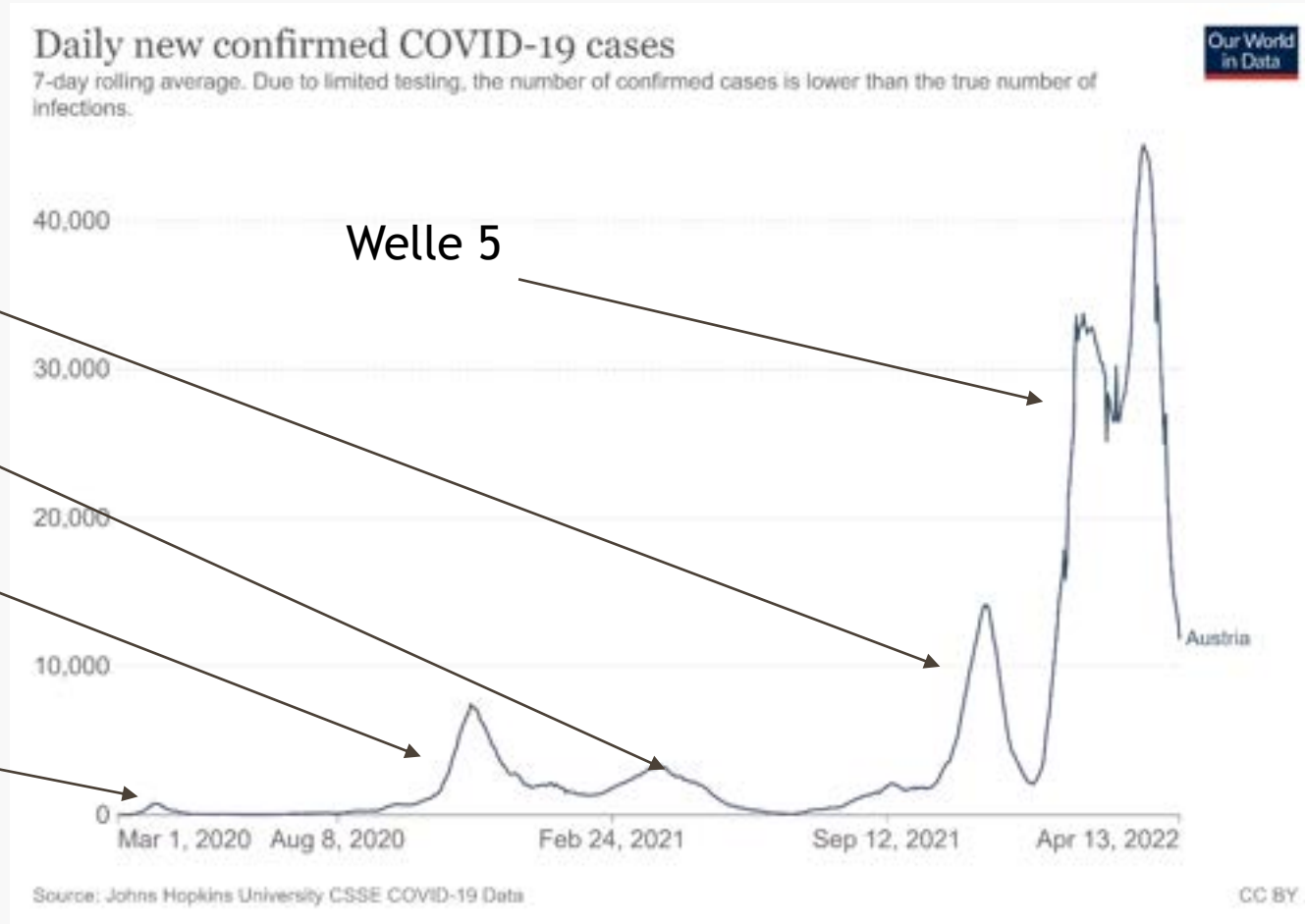
Paul Bechtold

26.04.2022



SAFER HEALTHCARE

# COVID 19 Fälle in Österreich



Abgerufen am 15.04.2022

Paul Bechtold

26.04.2022



SAFER HEALTHCARE

# Welle 1: März bis April 2020 Wildtyp SARS-COV-2


- ▶ 25. Februar 2020: erste COVID 19 Fälle bei zwei in Innsbruck lebenden Italienern
- ▶ 11. März 2020: WHO Epidemie -> Pandemie
- ▶ 16. März 2020: bundesweiter Lockdown ab Ostern wieder schrittweise gelockert und am 1. Mai gänzlich aufgehoben
  - ▶ 1450!
  - ▶ Ischgl
  - ▶ Maskenpflicht ab 30. März

Ganz Österreich steht still, ganz Österreich ...?



# Welle 1 - Auswirkungen auf die Pflege

- **20. März:** Reha- und Kurhäuser sperren zu, Besuche in Spitälern und Pflegeheimen sind weitgehend untersagt
- Schutzausrüstung als Mangelware
- Betreuungspersonal aus dem Ausland als kritische Dimension
- **Testinfrastruktur!?** bis zum Ende des 1. Lockdowns 250.000 Tests, zum Vergleich am 2. April 2022 440.000 an einem Tag!
- Fokus auf Medizintechnik - Personal?
- Applaus als Dank



The screenshot shows a news article from ORF.at. The title is "Applaus aus Fenstern für Helfer". The date is 17. März 2020, 18:58 Uhr. The article text describes a "Team Gesundheit" initiative where people applauded healthcare workers from their balconies. The article is attributed to red, ORF.at/Agenturen.

news ORF.at

## Applaus aus Fenstern für Helfer

17. März 2020, 18:58 Uhr  
Dieser Artikel ist älter als ein Jahr.

Teilen

Nach den Balkonzusammenkünften vom Wochenende sind einige Österreicher und Österreicherinnen heute Aufrufen zu Applaus für die Helfer und Helferinnen in der aktuellen Coronavirus-Krise gefolgt. Um 18.00 Uhr klatschten die Teilnehmer der in Sozialen Netzwerken organisierten Aktion eine Minute lang aus Fenstern und von Balkonen für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Gesundheitsberufen, dem Einzelhandel, der Post, dem öffentlichen Dienst und für viele andere Berufe.

Zu der „Initiative Applaus für die Helferinnen und Helfer“ hatte unter anderem das Rote Kreuz aufgerufen. Diejenigen, „die helfen, indem sie zu Hause bleiben“, gehörten ebenso zum „Team Gesundheit“, hieß es auf Facebook. Im besonders schwer von der Coronavirus-Ausbreitung betroffenen Italien hatte es vor einigen Tagen ebenfalls Applaus für Ärzte und Pfleger sowie zahlreiche Balkonzusammenkünfte gegeben.

red, ORF.at/Agenturen

Geräten seien derzeit 159 in Verwendung.

### Wien und Salzburg melden höhere Anzahl

Zuvor hatte bereits Wien die Zahlen des Gesundheitsministeriums (367

heiten.

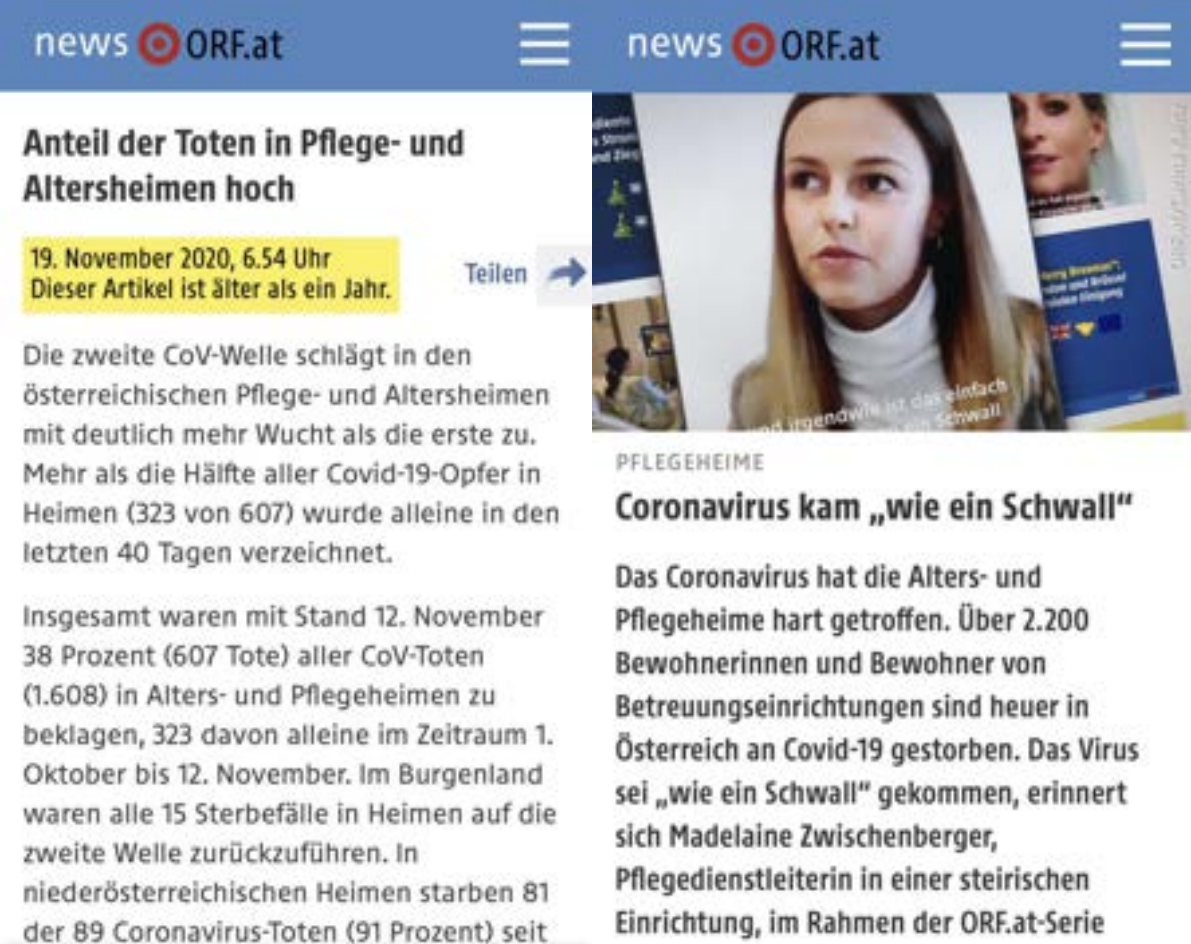
# Welle 2: November 2020 bis Jänner 2021

## Wildtyp SARS-COV-2

- ▶ 4. September 2020: Corona Ampel startet
- ▶ Ab 14. September schrittweise Einschränkungen - 3. November Lockdown light
- ▶ 17. November: Lockdown, ab 7. Dezember Lockdown light, Weihnachtsfeiertagsausnahmen, ab 26.12. wieder kompletter Lockdown bis 8. Februar 2021
- ▶ 27.12. erste Impfung gegen SARS-COV-2

# Welle 2 - Auswirkungen auf die Pflege

- ▶ Dramatische Belastung: Arbeiten in Schutzkleidung, viele Patient\*innen sterben ohne Verabschiedung der Angehörigen, viele Mitarbeiter\*innen erkranken
- ▶ Übersterblichkeit Statistik Austria: Insgesamt sind im Jahr 2020 90.514 Personen verstorben, was den Fünfjahresdurchschnitt um 7.642 Personen (9,2 %) übersteigt.



news ORF.at

## Anteil der Toten in Pflege- und Altersheimen hoch

19. November 2020, 6.54 Uhr  
Dieser Artikel ist älter als ein Jahr. Teilen

Die zweite CoV-Welle schlägt in den österreichischen Pflege- und Altersheimen mit deutlich mehr Wucht als die erste zu. Mehr als die Hälfte aller Covid-19-Opfer in Heimen (323 von 607) wurde alleine in den letzten 40 Tagen verzeichnet.

Insgesamt waren mit Stand 12. November 38 Prozent (607 Tote) aller CoV-Toten (1.608) in Alters- und Pflegeheimen zu beklagen, 323 davon alleine im Zeitraum 1. Oktober bis 12. November. Im Burgenland waren alle 15 Sterbefälle in Heimen auf die zweite Welle zurückzuführen. In niederösterreichischen Heimen starben 81 der 89 Coronavirus-Toten (91 Prozent) seit

**PFLEGEHEIME**  
**Coronavirus kam „wie ein Schwall“**

Das Coronavirus hat die Alters- und Pflegeheime hart getroffen. Über 2.200 Bewohnerinnen und Bewohner von Betreuungseinrichtungen sind heuer in Österreich an Covid-19 gestorben. Das Virus sei „wie ein Schwall“ gekommen, erinnert sich Madelaine Zwischenberger, Pflegedienstleiterin in einer steirischen Einrichtung, im Rahmen der ORF.at-Serie

# Welle 3: März 2021 bis Mai 2021 Alpha Variante

- ▶ Ab 1. April Teillockdown Ostösterreich
- ▶ Fehlende Erholung der Intensivstationen von Welle 2 auf 3
- ▶ Impfkampagne nimmt Fahrt auf, Impfstoff ist Mangelware





# Welle 3 - Auswirkungen auf die Pflege

- ▶ Keine Verschnaufpause von Welle 2 auf 3, Resignation
- ▶ Impfungen im Gesundheitswesen beginnen und damit teilweise auch Konflikte in den Einrichtungen

DERSTANDARD

Karriere · Job & Karriere · Jobwelten International Inland Wirtschaft Web Sport Panorama Kultur Etat Wissenschaft Lifestyle

Suchbegriff eingeben - z.B. Jurist Ort - z.B. Wien

756 Postings

PFLERGE

## Wie Pflegekräfte zur Impfpflicht stehen

Viele Beschäftigte im Gesundheitswesen haben bereits die dritte Covid-Impfung erhalten – andere gar keine. Drei Pflegekräfte berichten über Impfdebatten im Job

Selina Thaler  
1. Oktober 2021, 17:23, 756 Postings



In den verschiedenen Mitarbeiterumfragen wurde immer wieder eine Impfpflicht für die

Paul Bechtold

26.04.2022

# Welle 4: November 2021 bis Jänner 2022

## Delta Variante

- ▶ 27. August "Hochinzidenzerlass"
- ▶ Ab 8. November 2021 für viele Lebensbereiche 2G
- ▶ Vom 22. November bis 11. Dezember 2021 galt ein allgemeiner Lockdown
- ▶ Gesellschaft ist gespalten



# Welle 4 - Auswirkungen auf die Pflege

- ▶ Spaltung der Gesellschaft führt zu weiterer Belastung der Pflege
- ▶ Demonstrationen vor Gesundheitseinrichtungen schüren Angst
- ▶ Gefühl der Machtlosigkeit - Welle 5 kündigt sich an...
- ▶ Folgeerscheinungen der letzten 1,5 Jahre machen sich bemerkbar



The image shows two screenshots of news articles from ORF.at. The left screenshot is from 'ooe ORF.at' and features a photo of healthcare workers in a hospital hallway. The right screenshot is from 'news ORF.at' and features a photo of healthcare workers in blue scrubs walking in a hallway.

**ooe ORF.at**

**news ORF.at**

**CHRONIK**  
**Viele Pflegekräfte leiden unter „Long Covid“**

Kaum eine Berufsgruppe ist dem Coronavirus stärker ausgesetzt als das medizinische Personal in den Spitälern. Viele haben sich im Laufe der Pandemie bei der Arbeit an vorderster Front selbst angesteckt. Wie sich jetzt zeigt, häufig mit Langzeitfolgen.

24. September 2021, 9.41 Uhr (Update: 24. September 2021, 15.11 Uhr) [Teilen](#)

**NACH ANGRIFFEN**  
**Aufruf zu Solidarität mit CoV-Helfern**

In den letzten Tagen haben sich Berichte über Angriffe auf das Gesundheitspersonal in der Coronavirus-Krise gehäuft. Das Rote Kreuz reagierte am Freitag mit einer Mitmachaktion: Menschen können ein Foto und eine Unterstützungserklärung hochladen und in sozialen Netzwerken teilen, um sich mit den Helferinnen und Helfern in der Pandemiebekämpfung solidarisch zu zeigen.

10. Dezember 2021, 13.34 Uhr [Teilen](#)

# Welle 5: seit Jänner 2022 Omikron Variante

- ▶ Kein Lockdown mehr
- ▶ Maßnahmen nur mehr sehr dosiert
- ▶ Aufgrund der “milden“ Verläufe geringe Belastung der intensivmedizinischen Ressourcen
- ▶ Impfpflicht ausgesetzt

# Welle 5 - Auswirkungen auf die Pflege

- ▶ Massive Personalausfälle führen wiederum zu Leistungseinschränkungen
- ▶ Verbleibende Personal wird dadurch wieder extrem belastet
- ▶ Perspektive fehlt

The screenshot shows a news article from ORF.at. The main headline is 'Heime von Omikron betroffen'. The sub-headline reads: 'Senioren- und Pflegeheime sowie Behindertenheime sind ebenfalls von der Omikron-Welle betroffen. Bewohner sowie Personal sind infiziert. Insgesamt sind offiziell in Kärnten rund 23.000 Menschen derzeit mit Omikron infiziert.' The article is dated '26. März 2022, 11:19 Uhr'. The text continues: 'Von Freitag auf Sonntag wurden 1.831 Neuinfektionen gemeldet, 2.508 Menschen gelten als genesen. Eine weitere Person starb. In den Spitälern werden 253 Menschen behandelt, davon 19 auf Intensivstationen.' There is a section for '7-Tage-Inzidenzen' which states: 'Nach wie vor am höchsten sind die Inzidenzen bei den Schulkindern. Sechs- bis 14-Jährige: 3.756,4 - Tendenz sinkend. Bei den 15- bis 24-Jährigen: 3.244,7 - auch hier ist die Tendenz sinkend. Gesamt Kärnten hat mit einer Inzidenz von 2.571,7 den zweithöchsten Wert nach Tirol. Die höchste Inzidenz hat der Bezirk St. Veit mit 3.075,4, Tendenz sinkend. Alle anderen Bezirke liegen um 2.500.' At the bottom, it says 'Stand 25.4. Vergleich 23.4. / 24.4.' There are also social media sharing icons and a 'Teilen' button.

# Herausforderungen für die Pflege über die Gesamte Pandemie

## Brennglaseffekt für den Personalmangel:

- ▶ Schon vor der Corona-Krise waren die Pflege- und Gesundheitsberufe stark gefordert. Arbeitsverdichtung und Alterung der Gesellschaft haben die Arbeitsbelastung steigen und Pflegepersonal-mangel entstehen lassen. Seit der Corona-Krise hat sich die Lage für viele Beschäftigte verschärft. Viele haben den Beruf aufgegeben.
- ▶ Langzeitpflege: Pflegebedürftigen fehlten soziale Kontakte, pflegende Angehörige, insbesondere Frauen, gerieten zusätzlich unter Druck, wenn sie z. B. auch noch Kinderbetreuungsaufgaben übernehmen mussten.
- ▶ 24-Stunden-Betreuung: Betreuerinnen waren teils wochenlang ohne Ablöse bei den Betreuten, saßen in Quarantäne, wurden mit Sonderfliegern und -zügen nach Österreich gebracht und hatten teilweise Zusatzkosten und Verdienstentgänge.

# GuK-C19-Studie

- ▶ Studie zur Arbeitssituation in der Gesundheits- und Krankenpflege während der COVID-19-Pandemie in Österreich:
  - ▶ 86 Prozent der Befragten (n=2.470): die Arbeitssituation im Krankenhaus verschlechtert bis stark verschlechtert. Genauso viele gaben an, sowohl psychischen als auch körperlichen mittelstarken bis starken Belastungen ausgesetzt zu sein.
  - ▶ 64 Prozent der Befragten zumindest einmal über einen möglichen Ausstieg aus dem Pflegeberuf nachgedacht haben
  - ▶ „Die Studienergebnisse machen deutlich, dass seitens der Politik ein dringender Handlungs- und Nachholbedarf besteht, um anhand gesetzlicher und struktureller Maßnahmen die Arbeitssituation von Gesundheits- und Krankenpflegepersonen im Krankenhaus zu entlasten und wieder attraktiver zu gestalten,“ so das Resümee der Studienautorinnen.

# Beobachtbare Phänomene der letzten beiden Jahre

- ▶ Krisenmanagement ist Herausforderung
- ▶ Handwerkszeuge des Krisenmanagements nicht vertraut -> resultiert in mangelnder Krisenmanagementkompetenz
- ▶ Furchtbare Mängel in der Datenqualität und technologische Missstände
- ▶ Fehlende Agilität und kein „Out of the Box“- Denken
- ▶ Fehlende Vorbereitung (Sachmittel, Medikamente,...)



# Krisen - neu?

Die Presse Nachrichten Meinung Magazin

Schnellauswahl / Corona Innenpolitik Ausland Economist Kultur Chronik Wien Sport

Podcast DiePresse-Schau



Operation Krankenhäuser  
DPA

Österreich

## Schweinegrippe: Kritische Fälle in Tirol, Salzburg und Wien



(c) APA/GEORG HOCHMUTH (Georg Hochmuth)

In Wien, Salzburg und Innsbruck liegen mit der H1N1-Grippe infizierte Patienten auf der Intensivstation. Die Wiener Patientin ist angeblich schwanger, sie und ihr ungeborenes Kind sollen in Lebensgefahr sein.

DER TAGESSPIEGEL

POLITIK BERLIN WIRTSCHAFT GESELLSCHAFT KULTUR MEINUNG SPORT WISSEN

Panorama Medien Queer Familie Essen & Trinken Mode Geschichte Reise Kolumnen

Auto

Vorsicht: Darum fressen Hunde Gras! Täglich schmerzende Knie? Pigmentflecken schnell entfernen! Levi's jetzt bis zu -70% im Sale!

Gesellschaft - Panorama - IT-Ausfall im Krankenhaus: Frau nach Hacker-Angriff auf Düsseldorfer Uni-Klinik verst...

IT-Ausfall im Krankenhaus

17.09.2020, 15:03 Uhr

## Frau nach Hacker-Angriff auf Düsseldorfer Uni-Klinik verstorben

Ergreifer hatten Server des Klinikums angegriffen, für diese aber später einen digitalen Schlüssel ausgehändigt. Jetzt wird wegen fahrlässiger Tötung ermittelt.

31.10.2009 u

30

f t

Speichern Drucken Vorlesen



Am Haupteingang zum Universitätsklinikum Düsseldorf fährt ein Krankenwagen vorbei. FOTO: DPA/ROLAND WEHRAUCH

Foto: Becker/Redal

Magazin

Chronik Wien Sport Lifestyle premium

23.10.2020 um 15:24 von Köksal Baltacı

folgen

f t

Speichern Drucken Vorlesen

# Was braucht es in der Krise?

- ▶ Vorbereitung und Struktur
- ▶ Wissen um die eigene Organisation
- ▶ Entschlossenheit
- ▶ Besonnenheit
- ▶ Kommunikation und Information
- ▶ Agilität und „Out of the Box“- Denken

# Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme im Rahmen des Bundes-Zielsteuerungsvertrages 2014

Von allen Gesundheitsdiensteanbietern sind zu den nachfolgend genannten „Kategorien der Mindestanforderungen an QM-Systeme“ Maßnahmen zu definieren und entsprechend zu bearbeiten.

Tabelle 5.1:  
Kategorien der Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme

Definition von Maßnahmen betreffend ...
<b>1. Strukturqualitätskriterien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Führung/Verantwortlichkeiten<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualitätsziele/-strategie (folgt methodisch dem Plan-Do-Check-Act Regelkreis)</li><li>• Strukturelle Verankerung (Organigramm/Funktionsbeschreibungen)</li></ul></li><li>• Informationswesen<ul style="list-style-type: none"><li>• Verfügbarkeit von Informationen über Leitlinien und Bundesqualitätsstandards (z. B. BQLU)</li><li>• Regelung zur Informationsweitergabe</li></ul></li><li>• Dokumentenmanagement/Datenschutz<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufklärung der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter über Verschwiegenheitspflicht/Datenschutz (nachweislich)</li><li>• Regelung des Umgangs mit Dokumenten</li></ul></li></ul>
<b>2. Prozesse (Leistungen)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumente zur Qualitätssicherung von Prozessen (z. B. SOP, Checklisten, Prozessbeschreibungen, interne und externe Kommunikation, regelmäßige Teilnahme an Qualitätszirkeln)</li><li>• Definition der wesentlichen Prozesse der Patientenversorgung auf Basis des Leistungsspektrums (z. B. Therapien, Eingriffe, OPs)</li><li>• Notfallmanagement</li></ul>
<b>3. Risikomanagement / Patienten- /Mitarbeitersicherheit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regelung eines risikominimierenden Prozesses für riskante Tätigkeitsbereiche (z. B. Medikationssicherheit, Hygiene, Blut/Gewebe etc.)</li><li>• Fehlermanagement (inkl. Krisenmanagement)</li></ul>
<b>4. Patientenorientierung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschwerdemanagement/Patientenfeedback/Patientenzufriedenheit</li><li>• Aufklärung der Patientinnen/Patienten über ihre Rechte</li><li>• Information zu Erreichbarkeit/Zugang (z. B. Barrierefreiheit)</li></ul>
<b>5. Mitarbeiterorientierung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualifikation der Mitarbeiter/innen (z. B. Fort-/Weiterbildung, Personalentwicklungskonzept)</li><li>• Schulung zur korrekten Anwendung von Medizinprodukten</li><li>• Kenntnis über Mitarbeiterzufriedenheit</li></ul>
<b>6. Transparenz/Ergebnisqualität</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Berichterstattung zu den Mindestanforderungen (zuständig für die Berichterlegung ist die jeweilige Organisation bzw. der jeweilige Berufsverband für freiberuflich Tätige; Berichtsempfänger: BMG, Land, SV)</li><li>• Kontinuierliche Weiterentwicklung, Verbesserung und flächendeckende Sicherung der Qualität (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)</li></ul>

Quelle und Darstellung: GÖG/BQUG

# Krise - was ist das?

- ▶ Eine Krise ist eine vom Normalzustand abweichende Situation die mit der normalen Ablauf- und Aufbauorganisation nicht mehr bewältigt werden kann.

Vgl. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

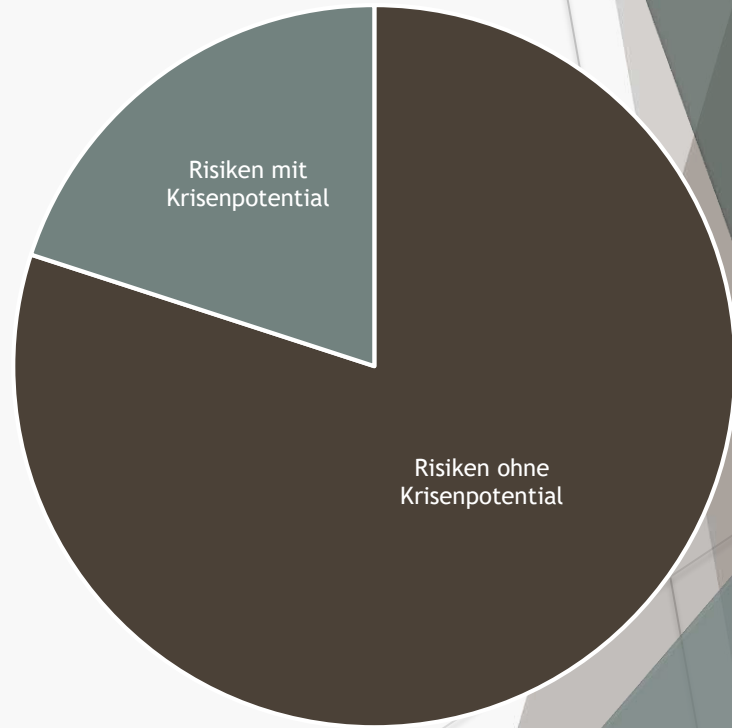
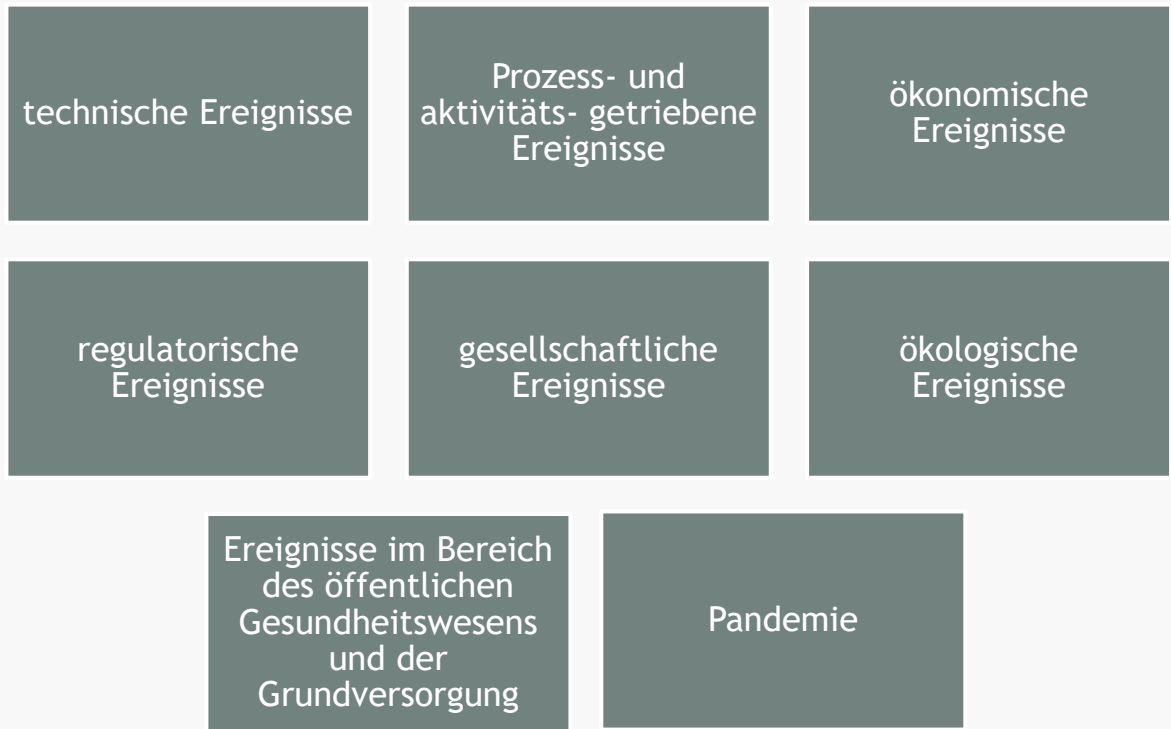
# Wie erfolgreicher in der Krise?

- ▶ „Wenn du **dich und den Feind kennst**, brauchst du den Ausgang von hundert Schlachten nicht zu fürchten. Wenn du dich selbst kennst, doch nicht den Feind, wirst du für jeden Sieg, den du erringst, eine Niederlage erleiden. Wenn du weder den Feind noch dich selbst kennst, wirst du in jeder Schlacht unterliegen.“

Quelle: Kunst des Krieges - Sun Tzu



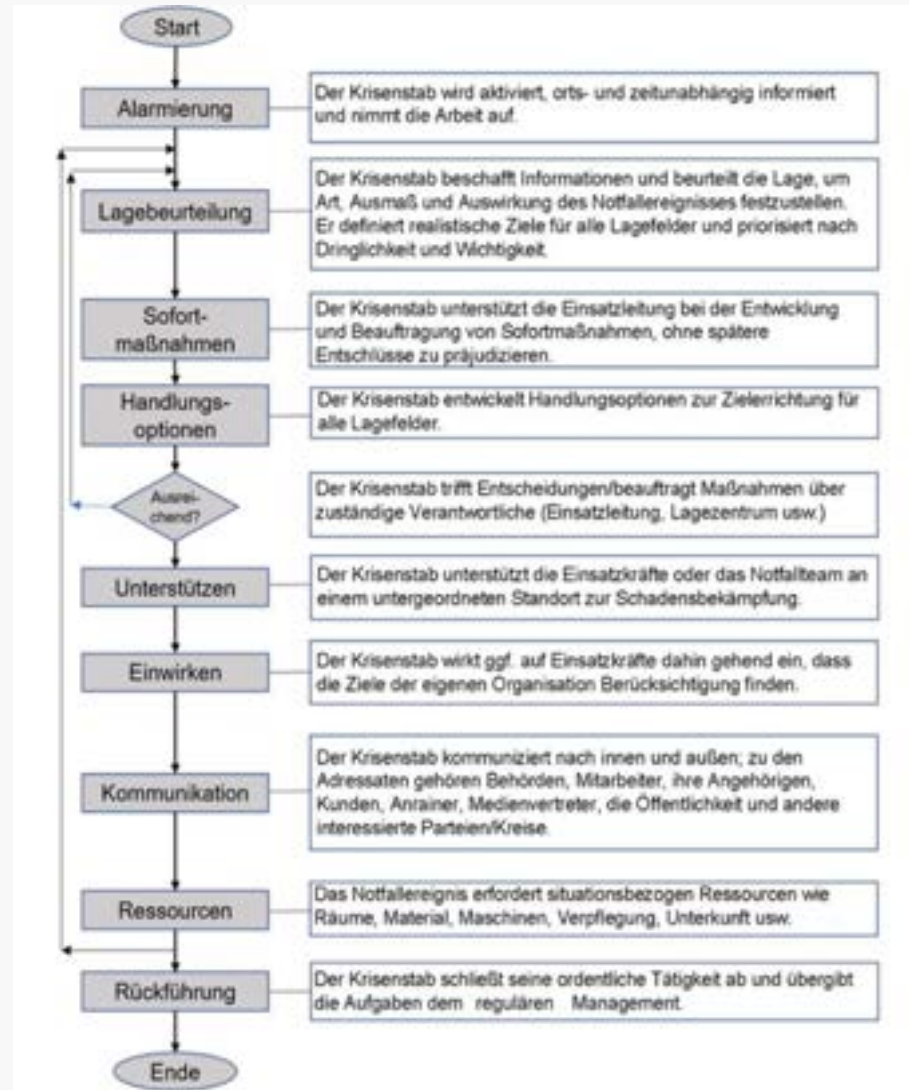
# Kenne den Feind/kenne deine Risiken- Risikoidentifikation und Analyse



# Kenne den Feind/kenne deine Risiken - Risikobewertung

		Schadensausmaß				
		unbedeutend	gering	spürbar	kritisch	katastrophal
Wahrscheinlichkeit	häufig	grün	gelb	rot	rot	rot
	möglich	grün	gelb	rot	rot	rot
	selten	grün	gelb	gelb	rot	rot
	sehr selten	grün	gelb	gelb	gelb	rot
	unwahrscheinlich	grün	grün	grün	gelb	gelb

# Kenne dich - Krisenmanagementprozess



Önorm D 4902-3:2021

Paul Bechtold

02.05.2022

24



# Was können wir lernen aus der COVID-19 Pandemie

- ▶ Aktuelle Ereignisse zeigen, dass mitunter auf die eine Krise eine nächste folgt - die nächste Krise kommt bestimmt
- ▶ Daher: Lernen, Lehren ziehen und sich so gut wie irgendwie möglich vorbereiten auf das was kommen mag
- ▶ „Auf den Böden der Krisen wachsen oft regelrechte Riesen“ (Michael Marie Jung)



# Vielen Dank fürs zuhören!

Paul Bechtold  
paul.bechtold@icloud.com

Paul Bechtold

26.04.2022



SAFER HEALTHCARE