SPECULUM

Geburtshilfe / Frauen-Heilkunde / Strahlen-Heilkunde / Forschung / Konsequenzen

Pateisky N

Fehlermeldesysteme in der Medizin - top oder Flop?

Speculum - Zeitschrift für Gynäkologie und Geburtshilfe 2008; 26 (1) (Ausgabe für Österreich), 20-21
Speculum - Zeitschrift für Gynäkologie und Geburtshilfe 2008; 26 (1) (Ausgabe für Schweiz), 20-20

Homepage:

www.kup.at/speculum

Online-Datenbank
mit Autoren-
und Stichwortsuche

Krause & Pachernegg GmbH • Verlag für Medizin und Wirtschaft • A-3003 Gablitz

P.b.b. 02Z031112 M, Verlagsort: 3003 Gablitz, Linzerstraße 177A/21

Erschaffen Sie sich Ihre ertragreiche grüne Oase in Ihrem Zuhause oder in Ihrer Praxis

Mehr als nur eine Dekoration:

- Sie wollen das Besondere?
- Sie möchten Ihre eigenen Salate, Kräuter und auch Ihr Gemüse ernten?
- Frisch, reif, ungespritzt und voller Geschmack?
- Ohne Vorkenntnisse und ganz ohne grünen Daumen?

Dann sind Sie hier richtig

Fehlermeldesysteme in der Medizin – top oder Flop?

N. Pateisky

Patientensicherheit und Risikomanagement zählen zweifelsfrei zu den aktuellen Megatrends der Medizin. Das Institute of Healthcare Improvement (http://www.IHI.com), die Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organisations (http://www.jointcommission.org) sowie die Word Alliance of Patient Safety der WHO geben hier den Ton an.

Fast alle in diesem Bereich wirklich erfolgreichen Maßnahmen stammen aus den Hochsicherheitsindustrien, die im Thema Risiko und Sicherheit seit Jahrzehnten erfolgreich entsprechende Strategien einsetzen.

Anonyme Meldesysteme stellen in den sogenannten Ultra-Safe-Industrien eines der wichtigsten Instrumente dar, um aus Fehlern und Fast-Katastrophen maximal lernen zu können. Im Bereich der zivilen Luftfahrt geben Piloten etwa 50.000 Meldungen unter strengstem Vertraulichkeitsschutz in deren System ein. Die Daten werden laufend analysiert, um gegebenenfalls notwendige Systemänderungen im Sinne der Flugsicherheit zu veranlassen.

Der entsprechende Umgang mit Fehlern ist in dieser Branche zur notwendigen Selbstständigkeit geworden. Das äußert sich unter anderem darin, dass Berichte der Fehlermeldesysteme für die Öffentlichkeit im Internet frei einsehbar sind (http://asrs.arc.nasa.gov/). Auch dort stellte ein offenes Sprechen über Fehler ein großes Problem dar. Anonyme Fehlermeldesysteme halfen, diese natürliche Hürde zu überwinden.

Heute zählen diese Systeme zu den wichtigsten Informationsquellen, um fehlerbegünstigende Ursachen aufzudecken. Nach entsprechenden Expertenanalysen ist es möglich, diese Fehlerquellen systemisch auszuschalten.

In zunehmenden Maß interessiert sich auch die Medizin Mitteleuropas für die Einführung ebensolcher Systeme. Leider blockieren die noch mangelhaft ausgeprägte Fehlerkultur, das oft fehlende Verständnis für systemische Fehlerquellen sowie der Mangel an entsprechendem Literaturwissen den sinnvollen Umgang mit anonymen Fehlermeldesystemen.

Im Folgenden habe ich versucht, die wichtigsten Voraussetzungen für einen sinnvollen Einsatz eines solchen Systems zusammenzufassen.

Voraussetzungen, um angenommen zu werden (Tab. 1)

Vertrauen der Mannschaft

Da ohne Vertrauen der Mitarbeiter in die Anonymität des Systems keine Berichte zu erwarten sind, muss jede Anstrengung unternommen werden, dieses Vertrauen zu erlangen.

Externe Datenbank eines unabhängigen Anbieters

Idealerweise läuft das entsprechende System auf dem Server eines externen, unabhängigen Anbieters. Die Unmöglichkeit eines selektiven Zugriffes durch vorgesetzte Stellen oder Personen muss vertraglich geregelt sein (Vertrauen!).

Einfacher Zugang

Der Zugang zum System via Internet sollte auf möglichst vielen PCs eingerichtet sein. Außerdem ist sicherzustellen, dass der Zugang ebenfalls über alle Internet-PCs außerhalb des Krankenhauses möglich ist.

Benutzerfreundliche Eingabemaske

Das Design der Eingabemaske ist einfach und übersichtlich zu gestalten und sollte eine Bildschirmseite nicht überschreiten.

Geringer Zeitaufwand für Eingabe

Sind obige Punkte erfüllt, hält sich der Zeitaufwand für die Eingabe eines Berichtes in engen Grenzen, was einen sehr positiven Effekt auf die Eingabemoral hat.

Tabelle 1: Voraussetzungen, um angenommen zu werden

- Vertrauen der Mannschaft
- Externe Datenbank eines unabhängigen Anbieters
- Einfacher Zugang
- Benutzerfreundliche Eingabemaske
- Geringer Zeitaufwand für Eingabe

For personal use only. Not to be reproduced without permission of Krause & Pachernegg GmbH.

Voraussetzungen, um zu funktionieren (Tab. 2)

Schulung der Eingeber

Die Schulung hat einerseits den Zweck, das entsprechende Vertrauen zu erzeugen und andererseits klarzumachen, wie brauchbare Berichte aussehen sollen.

Insbesondere dürfen die Berichte keine personenbezogenen Daten und keine Beschuldigungen, sei es gegen Einzelpersonen oder gegenüber anderen Berufsgruppen oder Hierarchieebenen, enthalten.

Aktive Anonymisierung der Fallberichte

Um kontraproduktive Meldungen im oben genannten Sinn zu verhindern, muss jede einzelne Meldung seitens externer Spezialisten auf Anonymität und Inhalt überprüft und gegebenenfalls korrigiert bzw. gelöscht werden.

Analyse durch externe Experten

Bei der Analyse der Berichte ist insbesondere auf die wissenschaftlich anerkannten Fehlerursachen zu achten, die im Bereich Systemfaktoren und menschliche Leistungsgrenzen liegen.

In erster Linie geht es dabei um jene Fehler, die nicht auf fehlende Expertise, sondern auf die natürlichen Grenzen menschlicher Leistungsfähigkeit zurückzuführen sind. Sie stellen 80 % aller Ursachen bei vermeidbaren Komplikationen und Katastrophen dar.

Kategorisierung und Analyse durch externe Experten

Von großer Bedeutung ist die eindeutige Fehlerkategorisierung. Diese stellt eine der Grundvoraussetzungen dar, um Fehlerquellen gezielt ausschalten zu können.

Tabelle 2: Voraussetzungen, um zu funktionieren

- Schulung der Eingeber
- Aktive Anonymisierung bzw. De-Identifizierung der Fallberichte
- Analyse durch externe Expertenteams
- Kategorisierung und Analyse durch externe Experten
- Zeitnahes Feedback
- Reaktion der Führung auf Analysen

Die Hauptkategorien sind dabei:

- Flüchtigkeitsfehler
- Regelbasierte Fehler
- Wissensbasierte Fehler

Zeitnahes Feedback

Um eine vorhandene Meldemoral möglichst aufrechterhalten zu können, ist eine zeitnahe Rückmeldung an die betroffene Mannschaft unerlässlich.

Reaktion der Führung auf Analysen

Unabdingbare Voraussetzung für die Sinnhaftigkeit und den Fortbestand eines „lebenden" Fehlermeldesystems stellt die adäquate Reaktion der Führung auf die Analysen und Empfehlungen der externen Experten dar.

Nur wenn die Mannschaft den Eindruck hat, dass ihre Meldungen dazu genützt werden, sinnvolle Verbesserungen einzuleiten und umzusetzen, kann das System seine Wirksamkeit entfalten. Auf diese Weise stellen anonyme Fehlermeldesysteme einen wertvollen Baustein jedes klinischen Risikomanagementsystems dar.

Die unprofessionelle Anwendung dieses extrem hilfreichen Instrumentes ist ohne jede Wirkung, dient bestenfalls als Alibimaßnahme und schadet darüber hinaus dem Ruf der Strategie anonymer Fehlermeldesysteme.

Eines der am Markt befindlichen Produkte, welches alle genannten Anforderungen erfüllt, ist das Vorfallsberichtsystem der Fa. Assekurisk-AG, das der Autor dieses Artikels aktiv mitgestaltet hat. Ein Testzugang ist über den Link

http://www.vobes.at

möglich.

Ob ein Fehlermeldesystem also als „top oder Flop" bezeichnet werden kann, ist einerseits von der Gestaltung des Programmes, der Qualität der externen Betreuung und andererseits vom Umgang seitens des Anwenders abhängig.

Korrespondenzadresse:
Univ.-Prof. Dr. Norbert Pateisky
Leiter der Abteilung Klinisches Risikomanagement an der Universitätsklinik für Frauenheilkunde
(o. Prof. Dr. Peter Husslein)
A-1090 Wien, Währinger Gürtel 18–20
E-Mail:
norbert.pateisky@meduniwien.ac.at

Mitteilungen aus der Redaktion

Abo-Aktion

Wenn Sie Arzt sind, in Ausbildung zu einem ärztlichen Beruf, oder im Gesundheitsbereich tätig, haben Sie die Möglichkeit, die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift kostenlos zu beziehen.

Die Lieferung umfasst 4–6 Ausgaben pro Jahr zzgl. allfälliger Sonderhefte.

Das e-Journal steht als PDF-Datei (ca. 5–10 MB) zur Verfügung und ist auf den meisten der marktüblichen e-Book-Readern, Tablets sowie auf iPad funktionsfähig.

☑ **Bestellung kostenloses e-Journal-Abo**

Besuchen Sie unsere

zeitschriftenübergreifende Datenbank

☑ **Bilddatenbank** ☑ **Artikeldatenbank** ☑ **Fallberichte**

Haftungsausschluss

Die in unseren Webseiten publizierten Informationen richten sich **ausschließlich an geprüfte und autorisierte medizinische Berufsgruppen** und entbinden nicht von der ärztlichen Sorgfaltspflicht sowie von einer ausführlichen Patientenaufklärung über therapeutische Optionen und deren Wirkungen bzw. Nebenwirkungen. Die entsprechenden Angaben werden von den Autoren mit der größten Sorgfalt recherchiert und zusammengestellt. Die angegebenen Dosierungen sind im Einzelfall anhand der Fachinformationen zu überprüfen. Weder die Autoren, noch die tragenden Gesellschaften noch der Verlag übernehmen irgendwelche Haftungsansprüche.

Bitte beachten Sie auch diese Seiten:

Impressum **Disclaimers & Copyright** **Datenschutzerklärung**