

Eine Fehlerstatistik zeigt, was sich in der Praxis ändern muß

Kongreß "Qualitätssicherung in ärztlicher Hand" / Striktes Terminsystem bewahrt vor Mißgeschicken / Offenes Gespräch mit Patienten ist wichtig

DÜSSELDORF (iss). Ärzte sollten Weiterbildung und Fortbildung nicht nur als von außen auferlegte Pflicht verstehen. Sie sind vor allem das Fundament für eine wirksame Behandlungsfehlerprophylaxe. Das meint Dr. Arnold Schüller, niedergelassener Hausarzt-Internist und Vizepräsident der Ärztekammer Nordrhein (ÄKNo).

"Aus Unkenntnis und Unwissenheit Fehler zu machen ist das Unärztlichste, was es gibt", sagte Schüller auf dem Kongreß "Qualitätssicherung in ärztlicher Hand - zum Wohle des Patienten" des Instituts für Qualität im Gesundheitswesen Nordrhein, das gemeinsam von der ÄKNo und der KV Nordrhein betrieben wird.

Ärzte müßten sich immer bewußt sein, warum sie einen bestimmten diagnostischen Schritt einleiten und welches Ziel sie damit erreichen wollen. Die Vermittlung genau dieses Wissens sei Aufgabe von Fort- und Weiterbildung. "Patientensicherheit ist auch Arztsicherheit."

Hektik und Zeitmangel sind häufige Fehlerquellen

In der Praxis passierten Fehler leicht durch Hektik und Zeitmangel. Er selbst führe deshalb eine reine Termin-Praxis - außer in wirklichen Notfällen weiche er davon nicht ab. Die Arbeit mit festen Terminen gebe ihm Zeit für Anamnese und Untersuchung. "Wenn ich das ordentlich gemacht habe, weiß ich in den meisten Fällen das Richtige zu tun."

Gespräch ist kein Schuldanerkenntnis.

Er empfiehlt den Kollegen, in ihren Praxen Fehlerstatistiken zu führen. So könne man erkennen, wo und wie die Abläufe geändert werden müssen. Hilfreich sei auch die Arbeit mit Verbesserungslisten. Für unabdingbar hält Schüller dabei ein offenes Kommunikationsklima im Praxisteam. "Man muß frei aufeinander zugehen können und über Auffälligkeiten reden", sagte er. Kommt es zu einem Fehler, dürfe es nicht um Schuldzuweisungen gehen. Wichtig sei, die Fehler zu analysieren und Konsequenzen für die Zukunft zu ziehen.

Die Ärzte sollten ihr Augenmerk auch auf den Umgang mit den Patienten legen, empfahl ÄKNo-Justitiar Dr. Dirk Schulenburg. "Fehler passieren nicht nur in der rein fachlichen Behandlung, sondern auch in der Kommunikation mit Patienten." Gerade dieser wichtige Bereich sei aber nicht Teil der Ausbildung.

Bei Unstimmigkeiten sei es der falsche Weg, das Gespräch mit den Patienten zu verweigern. Um ihren Versicherungsschutz nicht zu gefährden, dürften Ärzte kein Schuldanerkenntnis abgeben, sagte Schulenburg. "Wahrheitsgemäße Erklärungen über Tatsachen sind zulässig." Verweigerten Mediziner Patienten die Herausgabe von Behandlungsunterlagen, sei eine normale Kommunikation meistens nicht mehr möglich. "Sprechen Sie mit Ihren Patienten", empfahl er, "bevor diese mit ihrem Anwalt sprechen!"

Kommunikation darf nie vernachlässigt werden

Auch wenn Kassen sich an Ärzte wenden, weil sie einen Behandlungsfehler vermuten, sollten Mediziner das Gespräch mit Patienten suchen. "Die Patienten wissen oft gar nicht, daß die Kassen aktiv werden."

STICHWORT

Fehlermanagement

Systematischer Umgang mit Fehlern und Beinahe-Fehlern ist zentraler Bestandteil des Qualitätsmanagements in Arztpraxen. Dabei können Ärzte

von den Erfahrungen ihrer Kollegen profitieren. Auf Websites wie zum Beispiel **www.jeder-fehler-zaehlt.de** berichten Kollegen, welche Fehler in ihrer Praxis vorgekommen sind - oder beinahe vorgekommen wären. Diese Berichtssysteme sind daher zugleich auch Lernsysteme.