



Achtung, Fehler, los!

CIRSmedical, das österreichweite Meldesystem für Beinahe-Fehler in der Medizin, ist seit Anfang November online. Noch gibt es Skepsis und Informationsdefizite – Kommunikation ist aber aufgrund regionaler und internationaler Erfahrungen die Basis für eine erfolgreiche Einführung.

MARTIN LINK

„Acht Einträge, das ist ja gar nicht schlecht. Auch wir haben in manchen Monaten nicht mehr.“ Aufmunternde Worte hat Isabelle Otterbach, Betreuerin des deutschen Fehlermeldesystems www.jeder-fehler-zaehlt.de (seit 2004 online), zum Start des österreichischen Gegenstücks www.cirsmedical.at parat. Seit Anfang November via Internet freigeschaltet, soll das Fehlermelde- und Lernsystem eine Plattform für so genannte „Beinahe-

„CIRSmedical.at ist ein Fehlerberichts- und Lernsystem, kein Beschwerdesystem.“

Selbstdarstellung CIRSmedical

Fehler“ in der Medizin bieten. Anders aber als im deutschen System, das sich allein an niedergelassene ÄrztInnen richtet, bearbeitet in Österreich ein Team der Österreichischen Gesellschaft für Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Medizin GmbH – kurz ÖQ-med – die Einträge und kommentiert sie mit Verbesserungsvorschlägen. Garantiert anonym, unbürokratisch, unkompliziert und kostenlos: So beschreibt Ärztekammer-Präsident Walter Dorner das Berichtssystem.

CIRS wurde zur Risikoerkennung in der Luftfahrt entwickelt. Die Luftfahrtindustrie kennt jedoch keine Schuldzuweisungen, kein Shame und Blame, obwohl es auch hier wie in der Medizin um Menschenleben geht.

Erfolgsfaktor Nummer eins ist aber positive, öffentliche Aufmerksamkeit. „Da bei vielen Kollegen Informationslücken vorhanden sind oder eine gewisse Skepsis besteht, muss man sehr deutlich kommunizieren, wie ein solches System funktioniert und

was man damit bezweckt“, schildert Eiko Meister seine hausinternen Erfahrungen in Deutschlandsberg. Dass die Implementierung massiv auf einer Kommunikationsebene unterstützt werden muss, bestätigt auch Systembetreuerin Isabelle Otterbach aus Frankfurt: „Wir haben vom Start weg intensive Kooperati-

onen mit medizinischen Fachmagazinen, sind aber auch immer wieder in TV-Sendungen gegangen, um einem breiten Publikum erklären zu können, worum es geht. Und letztlich haben wir hunderte Vorträge vor Ärztinnen und Ärzten gehalten.“ Genau in dieser Weise wird auch Otto Pjeta, Präsidialreferent der Österreichischen Ärztekammer für Qualitätssicherung, in den kommenden Wochen Überzeugungs- und Informationsarbeit leisten. „Die General- und Vollversammlungen stehen an, das sind entscheidende Foren für unsere Botschaft. Die interne und externe Öffentlichkeitsarbeit ist in den nächsten Wochen unser primäres Anliegen.“

WISSEN

Critical Incident Reporting-Systeme sind Berichtssysteme, in denen zumeist anonym Meldungen von kritischen Ereignissen und so genannten Beinahe-Schäden abgegeben werden können. Mit diesen Online-Portalen soll die bislang wenig entwickelte Fehlerkultur unter ÄrztInnen verbessert werden. Das im deutschen Sprachraum älteste System dieser Art wurde 2004 in Deutschland im niedergelassenen Bereich etabliert. Die Nutzerzahlen wachsen langsam: 300 Fehlermeldungen wurden bislang eingestellt, 1.000 Kommentare dazu abgegeben, aber 6.000 ÄrztInnen und SprechstundenhelferInnen sehen sich die Berichte jeden Monat an. CIRS-Systeme wurden ursprünglich in den Ingenieurwissenschaften, zum Beispiel für Flugpiloten, entwickelt.

Jubiläum. Vor wenigen Wochen konnte am Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt ein kleines Jubiläum gefeiert werden – seit September 2004 und nunmehr fünf Jahren ist das Fehlermelde- und Lernsystem www.jeder-fehler-zaehlt.de online. „Wir richten uns an den niedergelassenen Bereich, zunächst waren das ausschließlich Ärzte, seit einiger Zeit an verschiedene Berufsgruppen von der Ordinationsgehilfin bis zum Medizinisch-Technischen Assistenten“, schildert Isabelle Otterbach. Die Medizinerin betreut gemeinsam mit einer Kollegin das System. Zwischen 8.000 und 12.000 Besucher registriert die Homepage pro Monat, „wenn heiße Themen diskutiert werden, können es auch 40.000 sein“. Das System zielt dabei nicht auf die Analyse eines Fehlers oder Missstandes durch ein Expertengremium. Otterbach: „Wir sind eine Diskussionsplattform, mit der die Beteiligten selbst Lösungsansätze finden sollen.“ Finanziert wird das System in Kooperation mit einer Krankenkasse.

Innovation in Sachen Herzschlag

Ganzheitliche Beratung, maßgeschneiderte Betreuung: Mit dem Panther.MEDICUS-Konto hat die HYPO Steiermark ein Exklusivangebot für die Ärzteschaft entwickelt.

Wir sprechen die Sprache der Ärzte – und wir folgen dem ganzheitlichen medizinischen Ansatz: Nicht die kurzfristige, pauschale Pillenverordnung, sondern die umfassende Diagnose, Beratung und individuelle Lösung sichern langfristig Erfolg und Vertrauen. Die HYPO Steiermark setzt auf lebensbegleitende Kundenbeziehungen, die von Nachhaltigkeit und Partnerschaftlichkeit geprägt sind.

Höchst individuell ist auch ein Exklusivangebot, das Annehmlichkeiten für den Herzschlag des „daily business“, das Konto, schafft. Wie neuen medizinischen

Erkenntnissen eine umfassende Forschung vorausgeht, so hat sich das Center für Ärzte und Freie Berufe in zahlreichen Gesprächen intensiv mit den Bedürfnissen von selbstständigen Ärztinnen und Ärzten auseinandergesetzt.

Das Ergebnis ist das maßgeschneiderte Panther.MEDICUS-Konto. Es bietet Transparenz und hohen Komfort: Eine Pauschalverrechnung mit „all-in“, eine höhere Habenverzinsung, Fixpreisgarantie und das Kontopakett Panther.MEDICUS privat sind inkludiert. Die Gesamtbetrachtung reicht freilich weit darüber hinaus. „Unse-



Ganzheitliche Betreuung als Erfolgsprinzip: Andreas Glajncner, Centerleiter, und Kundenberaterin Mag. Angela Fladischer

re Beraterinnen und Berater erarbeiten individuell mit jedem Kunden innovative Finanzierungsmodelle“, betont Andreas Glajncner, Leiter des Centers. Über die Ordinationsausstattung, die optimale Vernetzung von Wohn- und Arbeitsflächen und das Feriendomizil hinaus werden dank des Zu-

griffs auf ein umfangreiches Netzwerk auch steuerliche Optimierungen mitbedacht.

HYPO Steiermark
Center f. Ärzte + Freie Berufe
Tel. 0043 316/8051-5241
www.hypobank.at

