

Die Fehler der Anderen sind gute Lehrer Von Dr. med. Otterbach*

Dies ist das Motto eines internet-basierten anonymen Fehlerberichtssystems für Hausarztpraxen, das am Institut für Allgemeinmedizin unter der Leitung von Prof. Dr. Ferdinand Gerlach entwickelt wurde. www.jeder-fehler-zaeht.de folgt dem Grundgedanken: Man muss nicht jeden Fehler selber machen, um daraus zu lernen.



Das System ging im September 2004 an den Start. Seitdem sind fast 400 Fehlerberichte sowie 1.700 Kommentare dazu eingegangen. Etwa 20.000 Besucher nutzen im Monat die Seiten von www.jeder-fehler-zaeht.de.

Eine internationale Studie über medizinische Fehler in der hausärztlichen Versorgung, an der für Deutschland auch Prof. Gerlach und seine Mitarbeiter teilnahmen, definierte erstmals unterschiedliche Fehlertypen. Die Studie zeigte, dass weniger als 20 Prozent der freiwillig gemeldeten Fehler als Kenntnis- beziehungsweise Fertigungsfehler einzustufen waren.

Dadurch, dass mehr als 80 Prozent der Fehler in Hausarztpraxen Prozessfehler sind, bietet sich eine große Chance, sie zukünftig zu vermeiden.

Bei www.jeder-fehler-zaeht.de berichten Hausärzte und Arzthelferinnen anonym über eine gesicherte Internetverbindung von Fehlern und kritischen Ereignissen in ihrer Praxis. Als Fehler gilt jeder Vorfall, von dem es heißt: „Das war eine Bedrohung für das Wohlergehen des Patienten und sollte nicht passieren. Ich möchte nicht, dass es noch einmal passiert.“ Auch wenn kein Schaden für den Patienten entstanden ist, kann und soll über Fehler berichtet werden. Das Ausfüllen des Berichtsformulars ist einfach und dauert zirka fünf bis zehn Minuten.

Die abgegebenen Fehlerberichte werden verschlüsselt gespeichert, über eine sichere Verbindung vom Server abgerufen, entschlüsselt und anonym in einer internen Datenbank im Institut für Allgemeinmedizin gespeichert. Dazu werden die Berichte von Mitarbeitern des Instituts für Allgemeinmedizin auf ihre Anonymität geprüft. Bei Bedarf werden personenbezogene Daten gelöscht und die Berichte durch kleinere Veränderungen, z.B. das Entfernen von Ortsnamen, „anonymisiert“.

Zur künftigen Fehlervermeidung analysieren wir Fehlerarten und ihre Ursachen. Daraus entwickeln wir Strategien, wie man diese Fehler künftig vermeiden kann. Viele Besucher des Forums geben außerdem Kommentare zu einzelnen Fehlern ab, die oft wertvolle Tipps zur Fehlervermeidung beinhalten. Über einen E-Mail-Newsletter

können sich die Nutzer den Fehler des Monats und die Fehlertipps auch regelmäßig zuschicken lassen.

Die Resonanz ist sehr positiv. Viele Ärzte haben im allgemeinen Diskussionsforum ausdrücklich die Einrichtung dieser Seite und damit eine offenere Diskussion über medizinische Fehler begrüßt. Dabei kommt der Schilderung eigener Fehler häufig auch eine entlastende Funktion zu, wie einige der eingegangenen Berichte und auch Kommentare zeigen.

Besonders erwünscht ist auch die Beteiligung der medizinischen Fachangestellten, da sie häufig die Praxisabläufe gut überblicken und so die häufigen Prozessfehler im Praxisalltag besser entdecken.

** Dr. med. Isabelle Otterbach betreut am Institut für Allgemeinmedizin der Goethe-Universität Frankfurt/M. das Projekt „Jeder-Fehler-zählt“.*

Berichtsbeispiel „Fahrradfahren kann jeder...?“

Was ist passiert?

Eine Frau nicht deutscher Herkunft sollte auf Anraten unseres Arztes zur Ergo kommen. Bei den Vorbereitungen (EKG anlegen, Fahrradhöhe einstellen...) wurde ihr das Verfahren erklärt. Im Gespräch mit der MFA erzählte die Patientin, dass sie kein Fahrrad hat. Diese hatte es so verstanden, dass sie hier in Deutschland keines hat. Herr Dr. kam dazu und die Untersuchung begann. Die Frau konnte nichts mit den Pedalen anfangen und machte eine Wippbewegung. MFA versuchte ihr ruhig und verständnisvoll zu erklären, wie man treten muss, was auch fast gelang. Aber die Frau wurde immer nervöser, hektischer und es war ihr sichtlich peinlich. Die Ergo musste abgebrochen werden.

Was war das Ergebnis?

Patientin war am Boden zerstört und sehr beschämt, dass sie es nicht geschafft hat und mit nacktem Oberkörper vor einer männlichen Person saß.

Mögliche Gründe

Sowohl der Kollege, der die Ergo beantragt hat, als auch die MFAs hätten die Patientin fragen müssen. Besonders als sie erzählt hat, dass sie kein Fahrrad hat.

Wie hätte man das Ereignis verhindern können?

Durch mehr Nachfrage des Praxis-Teams.

Welche Faktoren trugen Ihrer Meinung nach zu dem Fehler bei?

Kommunikation, Patient

Wie häufig tritt dieser Fehler ungefähr auf?

erstmalig