Kommunikation bei Fehlern : die Betroffenen rasch und ehrlich informieren

Autor(en): **Weiss Gerber, Claudia**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): **- (2007)**

Heft 2

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822324

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Kommunikation bei Fehlern: Die Betroffenen rasch und ehrlich informieren

Fehler sind menschlich und sind schnell passiert. Wichtig ist, wie Personen darauf reagieren. Die Stiftung für Patientensicherheit hat Unterlagen zum korrekten Vorgehen herausgegeben, und das Beispiel von Spitex Bern zeigt, wie dies Spitex intern ablaufen kann.

Von Claudia Weiss Gerber

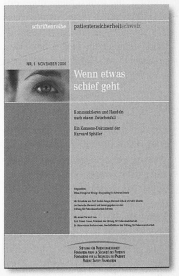
Zuviel Insulin, ein falsches Medikament – schnell ist ein Behandlungsfehler passiert. Auch in der Spitex-Branche ist niemand unfehlbar. Doch was tun, wenn es nun mal passiert ist? Die Stiftung für Patientensicherheit greift dieses Thema in einer neuen Publikation auf: «Wenn etwas schief geht – Kommunizieren und Handeln nach einem Zwischenfall». Im Vorwort wird klar festgehalten: «Die offene Kommunikation und die koordinierte Reaktion nach Behandlungszwischenfällen stellt in jeder Gesundheitsinstitution ein Führungsthema dar und verlangt eine strukturierte Vorgehensweise.»

Nach einem Fehler ist das Vorgehen entscheidend für das weitere Vertrauensverhältnis zwischen Klientinnen resp. Klienten und Betreuungspersonen. «Missverständnisse, Fehlinterpretationen und Fehlbeurteilungen innerhalb eines Teams oder zwischen Behandelnden und Patienten sind die häufigsten Formen des Scheiterns einer klaren Kommunikation», erklärt Olga Frank, Projektverantwortliche der Stiftung Patientensicherheit, «der Umgang mit der Situation, insbesondere die richtige Kommunikation nach einem Zwischenfall, ist daher der zentrale Aspekt im Themenkreis Patientensicherheit, klinisches Risikomanagement und Betreuungsqualität.»

Klare Kommunikation

Erstes Gebot nach Behandlungszwischenfällen ist es, die betroffenen Patientinnen und Patienten vor weiterem Schaden zu bewahren und ihrem Anliegen nach klarer Kommunikation nachzukommen:

1. Sie wollen rasch, offen und ehrlich darüber informiert werden, was passiert ist. Nach einem Zwischenfall sollte das Gespräch mit Betroffenen möglichst innerhalb von 24 Stunden gesucht werden.
2. Sie wollen ein aufrichtiges Bedauern seitens der Behandelnden erkennen und sich ernst genommen fühlen.
3. Sie wollen wissen, welche konkreten Auswirkungen der Behandlungszwischenfall für den weiteren Behandlungsprozess hat und wollen vor weiteren Schäden bewahrt werden.
4. Sie wollen wissen, dass und wie die Gesundheitsinstitution aus dem Behandlungsfehler für die Zukunft gelernt hat.
5. Sie wollen wissen, wo sie Hilfe bekommen können und welche Alternativen es gibt.



Die kürzlich erschienene Publikation der Stiftung für Patientensicherheit.

Diese Grundsätze gelten auch in der Spitex-Praxis. Allerdings herrschen hier teilweise andere Voraussetzungen: «Das adäquate Vorgehen bei Fehlern im ambulanten Bereich ist etwas komplizierter als im stationären Bereich», erklärt Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement 1 bei Spitex Bern. «Erstens ist der zuständige Hausarzt nicht immer erreichbar, besonders an Wochenenden oder Feiertagen. Zweitens kann er nicht immer gerade vor Ort erscheinen, um beispielsweise einen Klienten nach einem Sturz bei einem fehlerhaften Transfer zu untersuchen.»

Auch das weitere Vorgehen kann im Spitex-Bereich weit aufwändiger sein als im Spital: «Wenn nach einem Fehler – beispielsweise mit der Medikamentendosierung – eine intensive Überwachung notwendig wird, muss eine Verlegung in ein Spital erwogen und organisiert werden», so Marius Muff. «Auch dafür ist zuerst wieder der Arzt erforderlich, der den Entscheid trifft. Und danach kann der Aufwand enorm werden, wenn jemand alleine lebt: Angehörige suchen und benachrichtigen, Koffer packen, organisieren, wer die Katze füttert, Lebensmittel entsorgen und vieles mehr.»

Ein bekannter Fehler: Medikamente werden verwechselt oder falsch dosiert.

Konstruktive Fehlerkultur

Marius Muff plädiert dafür, in der Organisation eine konstruktive Fehlerkultur zu pflegen, damit Fehler überhaupt gemeldet werden und entsprechend reagiert werden kann: «Wenn Fehler aus Angst verheimlicht werden, kann es besonders im ambulanten Bereich unnötige Folgen haben: Eine Unterzuckerung würde in einem Heim oder Spital bemerkt. Lebt jemand allein zu Hause, ist das nicht der Fall.» Bei Spitex Bern ist das Vorgehen bei «Ausserordentlichen Ereignissen», zum Beispiel eben bei Fehlern in der Betreuung von Klientinnen und Klienten, klar geregelt: Die betreffende Mitarbeiterin muss sofort ein spezielles Meldeformular ausfüllen und an die vorgesetzte Stelle weiterleiten. Eine Kopie geht an das Qualitätsmanagement, das die Meldung anonymisiert, sammelt und auswertet. Bei einer Häufung werden Massnahmen eingeleitet. «Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, ausserordentliche Ereignisse zu melden, auch dann, wenn kein Schaden durch das Vorkommnis entstanden ist», heisst es in den «Richtlinien zur Meldung und Behandlung von ausserordentlichen Ereignissen» von Spitex Bern. Die Meldung dient dem Schutz der Beteiligten und Betroffenen.

Ausserdem tragen die Mitarbeitenden von Spitex Bern immer eine Notfallkarte auf sich mit den notwendigen Kontaktnummern und den weiteren Vorgehensschritten, was zu tun ist, wenn eine Klientin oder ein Klient die Tür nicht öffnet, nach einem Sturz am Boden liegt oder gestorben ist. Bei belastenden Ereignissen werden zudem unterstützende Massnahmen für die betroffenen Mitarbeitenden eingeleitet.

Zusammenfassend meint Olga Frank von der Stiftung für Patientensicherheit: «Die Reaktionen von Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen auf Behandlungszwischenfälle werden sowohl vom Zwischenfall selbst als auch davon beeinflusst, wie im Team damit umgegangen wird. Ein inadäquates oder unsensibles Management kann zu einer weiteren emotionalen Traumatisierung der Beteiligten führen, während offenes Bekennen, Einfühlungsvermögen, gute Kommunikation und geschicktes Management korrigierender Massnahmen das emotionale Trauma reduzieren können.» Und wie es im Volksmund heisst: Aus Fehlern wird man klug. ❑

Fünf wichtige Punkte

Die wichtigsten Aspekte der offenen Kommunikation bei Fehlern lassen sich in fünf Punkten zusammenfassen:

1. Sagen Sie dem Patienten und seiner Familie, was passiert ist.
2. Übernehmen Sie die Verantwortung.
3. Drücken Sie Bedauern aus.
4. Erklären Sie, welche Folgen der Fehler hat, und wie damit umgegangen wird.
5. Erklären Sie den Betroffenen, was getan wird, um derartige Ereignisse in Zukunft zu vermeiden. ❑

Stiftung für Patientensicherheit

Die Stiftung für Patientensicherheit der Schweiz wurde 2003 auf Initiative verschiedenster Organisationen (u.a. Bund, Berufsverbände, Patientenorganisationen) gegründet. Als nationale Plattform entwickelt, unterstützt und koordiniert sie Aktivitäten zur Verbesserung der Patientensicherheit. Im September führt die Stiftung einen Kongress zu diesem Thema durch. Für alle Informationen sowie Bezug der Schrift «Wenn etwas schief geht» und der Flyer mit Empfehlungen, siehe Webseite: www.patientensicherheit.ch. ❑

10 Jahre Spitex Bern

Die Spitex Bern beschäftigt 317 Mitarbeitende und betreute 2005 insgesamt 4390 Klientinnen und Klienten. 2007 feiert die Organisation mit zahlreichen spannenden Veranstaltungen ihr 10-jähriges Bestehen. Themen im Jubiläumsprogramm sind u.a. Ethik, Palliation, Demenz und Finanzierung des Gesundheitswesens. Für die Moderation konnten bekannte Persönlichkeiten wie Ueli Heiniger, Patrick Rohr, Roger de Weck und Kurt Aeschbacher gewonnen werden. Für weitere Informationen: www.spitexbern.ch. ❑

In Kürze

SBK-Pflegekongress in Montreux

Der diesjährige Pflegekongress des SBK vom 9. bis 11. Mai beleuchtet verschiedene Facetten der professionellen Beziehung in der Pflege. Dabei geht es nicht nur die Beziehung zu Patientinnen und Patienten, sondern auch um das Team und das Umfeld.
Programm und Anmeldung: www.sbk-asi.ch, 031 388 36 36 ❑

Tipps für Umgang mit Sehbehinderten

Der Schweizerische Zentralverein für das Blindenwesen (SZB) stellt speziell für Pflegefachpersonen diverse Merkblätter zur Verfügung. Sie sollen dem Fachpersonal helfen, wie es Menschen mit einer Sinnesbehinderung begegnen und unterstützen kann. Die Merkblätter und weiteres Informationsmaterial können kostenlos beim SZB über www.szb.ch oder telefonisch (071 223 36 36) bestellt werden. ❑

Managed Care als Schlüsselfaktor

Qualität und Patientensicherheit sind Themen am Symposium des Forums Managed Care, das am 6. Juni 2007 im World Trade Center Zürich stattfindet.
Informationen zum Programm: www.forummanagedcare.ch. ❑

Mehr Lebensqualität für ältere Menschen

Die Stiftung Generationplus wurde 2006 auf Initiative des Schweizerischen Seniorenrates gegründet. Sie fördert innovative Projekte, die zur Verbesserung der Lebensqualität und Autonomie von älteren Menschen beitragen. Zu diesem Zweck schreibt die Stiftung unter anderem den Eulen-Award aus, der mit 10'000 Franken dotiert ist. Der Prospekt mit den Bedingungen kann bei der Kontaktperson bezogen werden: François van der Linde, Facharzt FMH für Prävention und Gesundheitswesen, Forchstrasse 405, 8008 Zürich, 043 407 90 77. ❑

Hautkrebs möglichst früh erkennen

Am Montag, 7. Mai 2007 findet ein nationaler Tag gegen Hautkrebs statt. Dermatologinnen und Dermatologen in der ganzen Schweiz bieten an diesem Tag die kostenlose Erstuntersuchung von auffälligen Pigmentmalen an. Der Tag wird organisiert von der Krebsliga Schweiz, der Schweizerischen Gesellschaft für Dermatologie, dem Bundesamt für Gesundheit und PharmaSuisse. Nach Angaben der Krebsliga Schweiz haben fünf bis zehn Prozent der Schweizer Bevölkerung ein erhöhtes Hautkrebsrisiko.
Für weitere Informationen: www.hautkrebstag.ch. ❑

1000 Krankheiten gut erklärt

Im Thieme-Verlag ist kürzlich ein «Lexikon der Krankheiten und Untersuchungen» erschienen. In kurzer Form werden zahlreiche Krankheitsbilder, aber auch Untersuchungen, Tests und medizinische Verfahren gut verständlich erklärt. Das Nachschlagewerk enthält zahlreiche Grafiken und Fotos sowie weiterführende Internetlinks. Das Buch mit DVD ist für Fr. 67.90 im Buchhandel erhältlich. ❑

Patient steht stets im Mittelpunkt

Das Schweizerische Forum der sozialen Krankenversicherung steht unter dem Titel «Der Patient im Mittelpunkt – der Patient als Mittel. Punkt». Hinter dem Titel verbirgt sich die Botschaft: Den Menschen behandeln und nicht die Krankheit. Das Forum findet am Donnerstag, 10. Mai 2007 im Kongresshaus Zürich statt. Für Informationen und Anmeldung: www.rvk.ch. ❑