Fehler als Chance nutzen

Autor(en): **Meier, Barbara / Bach, Sandra**

Objekttyp: **Article**

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

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

Heft 6

PDF erstellt am: **03.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822391

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

Fehler als Chance nutzen

Aus Fehlern lernen – das steht beim anonymen Fehlermeldesystem CIRS (Critical Incident Reporting System) im Vordergrund. Welches sind die Chancen von CIRS und auf was muss bei der Einführung geachtet werden? Der Bericht von Barbara Meier und Sandra Bach gibt Antworten auf solche Fragen und zeigt erste Erfahrungen mit CIRS bei der Kispex Kinder-Spitex Kanton Zürich auf.

Allgemein bekannt ist, dass die Patientensicherheit als wesentliches Qualitätsmerkmal im Pflege- und Behandlungsprozess gilt und in Bezug auf die Kostenfolgen besondere Bedeutung für das Gesundheitswesen hat. Als ein mögliches Instrument zur Gewährleistung der Patientensicherheit gilt das Melden und Erfassen von kritischen Zwischenfällen.

Die Kinder-Spitex Kanton Zürich ist eine der ersten Organisationen in der ambulanten Pflege, die über ein Fehlermeldesystem wie CIRS verfügt. Fehlermeldesysteme sind bekanntlich von der Luftfahrt entwickelt worden, weil es dort überlebenswichtig ist, aus (Fast-)Fehlern zu lernen und daraus Massnahmen abzuleiten. Dass auch andere Branchen diese Denkart übernommen haben, zeigt die Vielfalt der Betriebe, die mittlerweile anonyme Fehlermeldesysteme eingeführt haben.

Im Rahmen ihres Studiums am Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel suchte Barbara Meier, Kispex-Pflegefachfrau, im Jahr 2005 ein Thema für eine Projektarbeit. In der Folge wurde eine Projektgruppe mit Vertreterinnen der Kispex-Betriebsgruppe, Mitarbeiterinnen der Kispex und Barbara Meier als Projektleiterin gegründet, um ein Konzept und einen konkreten Implementierungsvorschlag für ein Fehlermeldesystem zu erarbeiten. Die Projektgruppe entschied, sich an gängigen Instrumenten aus der spitalinternen Praxis zu orientieren und mit CIRS zu arbeiten. Das Konzept musste jedoch auf den ambulanten Bereich angepasst werden.

Anonymität gewährleisten

Wie kann in der ambulanten Pflege die Anonymität gewährleistet werden? Wie kann das Tabu-Thema «Fehler machen» in den Köpfen zu «Fehler = Chance» gewandelt werden? Und schliesslich: Würde das System akzeptiert und würden Fehler auch wirklich gemeldet werden? Gerade in Betrieben, wo die Mitarbeitenden vorwiegend allein am Arbeitsplatz im Einsatz sind, könnte die Versuchung gross sein, Fehler zu vertuschen. Dies waren die Herausforderungen, die es zu meistern galt.

Die Arbeitsgruppe entwarf für das Melden von Fehlern ein Standardformular und setze sich mit dem Ablauf des Systems auseinander. Über das Konzept und den Ablauf wurden die Mitarbeiterinnen vor der Einführung von CIRS an einer obligatorischen Fortbildung informiert. Wichtig dabei war, den Grundstein zur Firmenkultur «Fehler = Chance» zu legen. Mit diversen Gruppenarbeiten und engagierten Diskussionen, vor allem zum Thema Anonymität, konnte so ein guter Start des Projektes gewährleistet werden.

In der Diskussion wurde eingewendet, Fehler müssten so oder so gemeldet werden, da brauche es kein besonderes Formular. Hier galt es zu informieren, dass in einem Fehlermeldesystem weit mehr «Fast-Fehler» als wirkliche Fehler gemeldet werden und dass gerade diese «Fast-Fehler» sehr wertvoll sind, um künftig Fehler in ähnlichen Situationen zu vermeiden. Wichtig war auch der Hinweis, dass «Fast-Fehler» erst dann in der CIRS-Statistik aufscheinen, wenn sie mittels Formular gemeldet worden sind, und dass in der Statistik Fehlergruppen ersichtlich werden, die notwendige Verbesserungen im System aufzeigen können.

Zahlreiche Betriebe, insbesondere auch Spitäler, haben anonyme Fehlermeldesysteme eingeführt.

Konkrete Umsetzung

Fehler werden anonym mittels Formular per Post oder eigens an die dafür eingerichtete E-Mail-Adresse (cirs@kinderspitex-zuerich.ch) gemeldet. Bei beiden Varianten gehen die Meldungen ans Kispex-Sekretariat. Den Personen im Sekretariat sind die Pflegesituationen der Kispex nicht bekannt, die Anonymität ist gewährleistet.

Auf dem Meldeformular beschreibt die Mitarbeiterin den Zwischenfall ohne Details, die Klienten und beteiligte Personen identifizieren könnten. Ebenso kreuzt sie an, ob es sich um einen «echten» Zwischenfall (Auswirkung auf KlientIn) oder einen «Beinahe-Zwischenfall» (keine direkte Auswirkung auf KlientIn) handelt. Die möglichen Ursachen werden aus einer Liste ausgewählt. Zur Verfügung stehen:

- Persönliche Faktoren, z. B. ungenügendes Wissen, Fehleinschätzung, Unaufmerksamkeit, Müdigkeit;
- Organisation, z. B. fehlende oder unvollständige Behandlungsprotokolle, Zeitdruck, Kommunikationsprobleme;
- Infrastruktur/Milieu, z. B. zu wenig Platz, Lärm, Materialprobleme;
- Apparate, z. B. technisches Versagen, Apparat nicht verfügbar;
- Zwischenfall ohne erklärbare Ursache.

Auch eventuelle effektive Folgen für den Klienten werden beschrieben und ob bereits auf den Zwischenfall reagiert worden ist. Ein weiteres Feld des Formulars lässt Platz für Vorschläge zur Vermeidung eines ähnlichen Zwischenfalles. Besonders erfreulich ist die rege Nutzung dieses Feldes: 75% der Meldungen gehen mit einem konkreten Verbesserungsvorschlag der Melderin ein.

Inhalt einer Meldung kann z. B. sein, dass ein Einsatz von den Eltern abgesagt worden ist, die Mitarbeiterin aber nicht orientiert wurde. Ein anderes Mal ist die Lieferung einer Apotheke unvollständig, oder eine Mitarbeiterin hat festgestellt, dass bei einem vorgerichteten Medikament die Zeitangabe nicht auf dem Etikett notiert worden ist. Ein nicht optimal verlaufener Transfer vom Bett in den Rollstuhl wegen mangelhafter Vorbereitung kann ebenso Anlass zu einer Meldung sein, wie das zu späte Verdanken einer Spende, weil im internen Ablauf «Spendenverdankung» etwas nicht geklappt hat. Die Meldungen betreffen häufig alltägliche Situationen. Und doch kann jede einzelne dazu beitragen, Abläufe in der Organisation zu verbessern.

Die eingegangenen Vorfälle werden in gekürzter Version beschrieben und letztendlich auf die eigentliche Ursache, die zum Fehler geführt hat, reduziert. Jede Meldung wird so einem Thema zugeordnet, wie z. B. Pflegehandlung, Kommunikation, Medikamente, Pflegedokumentation. Diese Reduktion ist für die Statistik notwendig. Dem Betrieb kann dies aufzeigen, in welchem Bereich die meisten Fehler oder Fast-Fehler geschehen, respektive gemeldet werden, wo also allenfalls Schwachstellen zu suchen sind. So kann individuell auf ein ganzes Thema eingegangen und reagiert werden.

Auswertung der Vorfälle

Monatlich findet eine Auswertungssitzung statt. Geschäftsleiterin Eva Gerber und Pflegeberaterin Beatrice Cicigoi, zuständig für die Qualitätssicherung in der Kispex, besprechen die Meldungen und leiten wo nötig Massnahmen ein. Bei CIRS steht das Ergreifen von Massnahmen für die künftige Fehlervermeidung im Vordergrund und nicht die Suche nach Schuldigen.

Die Mitarbeiterinnen werden fortlaufend über wichtige Erkenntnisse und Neuerungen informiert. Alle sechs Monate findet eine übergeordnete Auswertung der Meldungen in statistischer Form statt. Diese Auswertung ermöglicht, die Art der häufigsten Zwischenfälle zu bestimmen und gezielt längerfristige Massnahmen zu planen. Als Beispiel können Meldungen erwähnt werden, die den Umgang mit Medikamenten betreffen (von der Verordnung, über Aufbewahrungsart bis zur Verabreichung und Entsorgung). Hier hat Kispex als Folge der Auswertung einen Standard entwickelt, der bis Ende 2007 im Betrieb eingeführt wird. Die Überprüfung wird im 2008 mittels «Stichprobenkontrollen» der Pflegeberaterin und Selbstbeurteilung der Mitarbeiterin stattfinden.

Gute Erfahrungen

Zehn Monate nach der Einführung von CIRS hielt Kispex eine erste Rückschau. Zusammen mit den Mitarbeiterinnen wurden die Erfahrungen diskutiert. CIRS erfreut sich einer sehr breiten Akzeptanz. Drei Viertel der Meldungen kommen aus der Pflege, ein Viertel aus der Administration und der Führungsebene. Weit über die Hälfte der Meldungen betrifft Fast-Fehler. Bei der Rückschau erzählte eine Mitarbeiterin, wie ihr der analytische Umgang mit einem Fehler dank dem CIRS-Formular geholfen hat, das Ereignis, bei dem der Klient glücklicherweise nie in Gefahr war, in seine «Bestandteile» zu zerlegen, sich also sachlich mit dem Geschehnis auseinanderzusetzen und danach in die Zukunft zu schauen – mit Überlegungen, wie ein solcher Zwischenfall künftig vermieden werden kann.

Seit März 2006 ist CIRS in der Kispex auf allen Stufen des Betriebes eingeführt. Die Erfahrungen sind bis jetzt sehr gut – auch im Sinne der Umsetzung des Kispex-Leitsatzes «Gemeinsam statt einsam»: Vom Entdecken und Melden eines (Beinahe)-Zwischenfalls einer einzelnen Person profitiert der ganze Betrieb. CIRS ist heute in den Alltag der Kispex integriert: Die Akzeptanz im Betrieb, die Umsetzung und die sinnvollen Massnahmen, die aufgrund der Meldungen getroffen werden konnten, zeigen, dass CIRS als System für den ambulanten Bereich bestens geeignet ist. ❑

Rotkreuz-Notrufsystem

Sicherheit zu Hause
Das Rotkreuz-Notrufsystem ermöglicht älteren, kranken und behinderten Menschen selbstständig und unabhängig in ihrer vertrauten Umgebung zu leben.

Sicherheit per Knopfdruck
Via Alarmtaste und Freisprechanlage ist es jederzeit möglich, mit der Notrufzentrale in Kontakt zu treten.

Sicherheit rund um die Uhr
Die Notrufzentrale organisiert rasche und gezielte Hilfe – zuverlässig und unkompliziert.

unterstützt durch: Allianz Suisse

Weitere Informationen:

SRK Aargau	062 835 70 40
SRK Appenzell AR	071 877 17 91
SRK Appenzell AI	071 787 36 49
SRK Glarus	055 650 27 77
SRK Graubünden	081 258 45 85
SRK Luzern	041 418 70 11
SRK Schaffhausen	052 625 04 05
SRK St. Gallen	071 227 99 66
SRK Thurgau	071 622 86 22
SRK Zürich	044 360 28 60
alle anderen Kantone	031 387 74 90

Schweizerisches Rotes Kreuz