



# Handeln bevor etwas passiert. Berichts- und Lernsysteme erfolgreich nutzen.

## Handlungsempfehlung für ambulante Einrichtungen im Gesundheitswesen

### ARBEITSMATERIALIEN

Diese Arbeitsmaterialien wurden erstellt, um Teams in ambulanten Einrichtungen dabei zu unterstützen, Berichts- und Lernsysteme erfolgreich zu nutzen. Sie sind ein Auszug aus den konsentierten Inhalten der gleichnamigen Handlungsempfehlung und enthalten eine Kurzversion, einen Vorschlag zur Gestaltung einer Teambesprechung, ein Arbeitsblatt und eine Übersicht über Berichten und Lernen für mehr Patientensicherheit.

Weitere Materialien und auch einen Verweis auf Videoclips, die sich zur Einführung in das Thema eignen, finden Sie in der Handlungsempfehlung.

Handlungsempfehlung verfügbar unter:  
[www.cirsforte.de](http://www.cirsforte.de)



AKTIONSBÜNDNIS  
PATIENTENSICHERHEIT



## Inhalt

Kurzversion der APS-Handlungsempfehlung für ambulante Einrichtungen im Gesundheitswesen „Berichts- und Lernsysteme erfolgreich nutzen“	3
Vorschlag zur Gestaltung einer Teambesprechung „Was brauchen wir, um ein Berichts- und Lernsystem erfolgreich zu nutzen?“	4
Arbeitsblatt „Was brauchen wir, um ein Berichts- und Lernsystem erfolgreich zu nutzen?“	5-6
Übersicht: Berichten und Lernen für mehr Patientensicherheit	7

### Herausgeber

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS)  
Am Zirkus 2, 10117 Berlin  
[www.aps-ev.de](http://www.aps-ev.de)

### Verfasser

APS-Arbeitsgruppe CIRS im ambulanten Sektor

Wir bedanken uns besonders bei Jan Dirk Jensen für seine Unterstützung bei der Erstellung dieser Materialien.

### Zitation

APS e.V. (2018): Arbeitsmaterialien: Handeln bevor etwas passiert. Berichts- und Lernsysteme erfolgreich nutzen. Handlungsempfehlung für ambulante Einrichtungen im Gesundheitswesen, Berlin.

**1. Auflage:** April 2018

**DOI:** 10.21960/201802.1:K

**Weitere Informationen:** [www.cirsforte.de](http://www.cirsforte.de)

## APS-Handlungsempfehlung für ambulante Einrichtungen im Gesundheitswesen „Berichts- und Lernsysteme erfolgreich nutzen“

### WAS IST EIN BERICHTS- UND LERNSYSTEM?

In einem Berichts- und Lernsystem werden alle Ereignisse notiert, die die Sicherheit von Patienten gefährden oder gefährden könnten. Zum einen, um die Risiken für diese Ereignisse allen im Team bekannt und bewusst zu machen [Berichten]. Zum anderen, um eine gemeinsame Auswertung und Aufarbeitung der ursächlichen Umstände zu ermöglichen und Maßnahmen zu entwickeln, die eine Wiederholung vermeiden sollen [Lernen].  
 [Näheres und Definitionen s. Kapitel 2.1 in der oben genannten APS Handlungsempfehlung]

NUTZEN	
Wie verbessern wir damit die Patientensicherheit?	Was haben wir zusätzlich davon?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernen aus kritischen Ereignissen, um sie zukünftig zu vermeiden</li> <li>• Schärfung des Bewusstseins für Risiken</li> <li>• Erhöhung der Sicherheit von arbeitsteiligen Prozessen durch zielgerichtete Maßnahmen</li> <li>• Weiterentwicklung der Sicherheitskultur, weil Lernen aus Fehlern alltäglich wird</li> </ul> <p>[Näheres zum Nutzen eines Berichts- und Lernsystems s. Kapitel 2.2 und 2.3]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steigerung der Arbeitszufriedenheit durch Mitarbeiterbeteiligung</li> <li>• Ergänzung des QM-Systems im Bereich Risiko- und Fehlermanagement</li> <li>• Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben zum Fehlermanagement</li> </ul> <p>[Näheres zum Nutzen eines Berichts- und Lernsystems s. Kapitel 2.2 und 2.3]</p>

INHALT	
Was können wir berichten?	Was müssen wir beachten?
<p>Am besten berichten Sie alles, was im Arbeitsablauf nicht hätte passieren sollen. Oft sind das „Ist-ja-nochmal-gut-gegangen“-Situationen.</p> <p>[Näheres u. Beispiele für zu berichtende Ereignisse s. Kapitel 2.1]</p>	<p>Die Nutzung eines Berichts- und Lernsystems entbindet Sie nicht von den verpflichtenden Meldewegen.</p> <p>[Näheres zu den Grenzen eines Berichts- und Lernsystems s. Kapitel 2.2]</p>

UMSETZUNG	
Wie kann unser Berichts- und Lernsystem gestaltet sein?	Wie können wir als Team aus den Berichten lernen?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• formloses, allen zugängliches Berichtsbuch</li> <li>• Ordner mit Berichtsformularen (papierbasiert oder elektronisch) oder ein fiktiver Patient im Patientenverwaltungssystem</li> <li>• Zusätzlich optional: im Internet öffentlich zugängliche Systeme zum gemeinsamen einrichtungsübergreifenden Lernen</li> </ul> <p>[Näheres u. Beispiele s. Kapitel 3.2.und Kapitel 5]</p>	<p>In regelmäßigen Teambesprechungen werden die berichteten Ereignisse bewertet und analysiert, um gemeinsam (Verbesserungs-) Maßnahmen festzulegen. Wichtig ist, dass mind. eine Person in Analysemethoden geschult ist.</p> <p>[Näheres zu den Auswertungsverfahren s. Kapitel 4.3]</p>

AUFWAND
<p>Um ein Berichts und Lernsystem zu betreiben, benötigen Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine verantwortliche Person, die sich um die Auswertung der Berichte, die Vorstellung in den Teambesprechungen und die Umsetzung der Maßnahmen kümmert.</li> <li>• Zeit, um in den regelmäßigen Teambesprechungen die Berichte auszuwerten sowie gemeinsam die Maßnahmen zu planen und deren Umsetzung zu prüfen.</li> <li>• die Bereitschaft, an der Entwicklung der Sicherheitskultur mitzuwirken und ein Berichts- und Lernsystem aktiv zu nutzen.</li> </ul> <p>[Näheres zu den Voraussetzungen von Berichts- und Lernsystemen s. Kapitel 3.1]</p>

# Vorschlag zur Gestaltung einer Teambesprechung

## „Was brauchen wir, um ein Berichts- und Lernsystem erfolgreich zu nutzen?“

### Zielgruppe

Dieses Dokument versteht sich als (Hand-)Werkzeug für alle, die in einer ambulanten Einrichtung ein Berichts- und Lernsystem einführen und nutzen wollen.

### Verwendung dieses Dokumentes

Dieses Dokument ist gleichzeitig als Agenda und Arbeitsblatt konzipiert. Es ermöglicht Ihnen und Ihrem Team, Ziele, Voraussetzungen und Zuständigkeiten für Ihr Berichts- und Lernsystem zu klären und zu dokumentieren. Im Kapitel 3.2 der APS-Handlungsempfehlung finden Sie weitere Informationen und Anregungen, die Sie bei wichtigen Entscheidungen unterstützen. Sie können in dieses Formular hineinschreiben: Füllen Sie es mit Ihren gemeinsamen Ideen, Vorschlägen und Fragen. Das ausgefüllte Dokument bewahren Sie am besten als Grundlage Ihres Berichts- und Lernsystems allen zugänglich auf, z. B. als Seite 1 Ihres Berichtsbuches oder -ordners oder, bei einer EDV-Lösung, in der dazugehörigen Beschreibung.

### Begründung für die Durchführung einer gemeinsamen Teambesprechung

Ein Berichts- und Lernsystem ist nur erfolgreich, wenn alle mitmachen und wissen, worum es geht. Um gemeinsam zu starten, empfiehlt das APS deshalb, dass das gesamte Team an einer gemeinsamen Besprechung teilnimmt.

### Ziele der Teambesprechung

- Das ganze Team sollte in die Einführungsphase eingebunden sein und regelmäßig informiert werden.
- Klärung der Voraussetzungen, um ein Berichts- und Lernsystem umzusetzen.
- Das Arbeitsblatt wird während der Besprechung ausgefüllt, damit die getroffenen Festlegungen und Entscheidungen dokumentiert und für alle nachzulesen sind.
- Sie finden im Team einen Konsens.

### Möglicher Ablauf einer Teambesprechung

- **Punkt 1 auf der Agenda: Alle auf den gleichen Stand bringen.**  
Stellen Sie kurz vor, worum es bei einem Berichts- und Lernsystem geht, z. B. mit Hilfe des Dokuments „Schnellübersicht“. Wenn möglich, erzählen Sie von einem persönlichen Ereignis oder nutzen Sie die Erfahrungsberichte aus einem einrichtungsübergreifenden Berichts- und Lernsystem.
- **Punkt 2 auf der Agenda: Ziele klären.**  
Tragen Sie die Ziele (siehe oben) und die Dauer dieser Teambesprechung vor. Stellen Sie sicher, dass alle Anwesenden damit einverstanden sind.
- **Punkt 3 auf der Agenda: Arbeitsblatt.**  
Teilen Sie das Arbeitsblatt aus, sodass alle Teilnehmenden eine Tischvorlage haben, und gehen Sie Schritt für Schritt die Punkte durch. Notieren Sie die gemeinsam gefundenen Lösungen auf diesem Arbeitsblatt (Ergebnissicherung), und vergewissern Sie sich im Team, dass diese Lösung dem teaminternen Konsens entspricht.

„Was brauchen wir, um ein Berichts- und Lernsystem erfolgreich zu nutzen?“

UNSERE STRUKTUREN [nähere Informationen s. Kapitel 3.2. – Leitfrage 1]	
<b>1) Welche Voraussetzungen und Rahmenbedingungen haben wir?</b>	
<i>Anmerkung: Die Auseinandersetzung mit und der stetige Rückbezug auf diese Frage vor bzw. während dieser Teambesprechung verschafft mitunter Klarheit darüber, welche Antworten auf die Leitfragen 2 -10 möglich und sinnvoll sind.</i>	
Prozesse:	
Personal:	
Hardware:	

BERICHTE [nähere Informationen s. Kapitel 3.2. – Leitfragen 2 - 4]	
<b>2) Wer soll berichten können?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>3) Was soll berichtet werden?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>4) Wie soll berichtet werden?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:



# ARBEITSBLATT

„Was brauchen wir, um ein Berichts- und Lernsystem erfolgreich zu nutzen?“

<b>ORGANISATION UNSERES BERICHTS- UND LERNSYSTEMS</b> [nähere Informationen s. Kapitel 3.2. – Leitfragen 5 - 7]	
<b>5) Wie gehen wir mit Anonymität und Vertraulichkeit um?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>6) Wer ist zuständig für was?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>7) Wie werden Mitarbeitende eingebunden und informiert?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:

<b>UMGANG MIT BERICHTEN</b> [nähere Informationen s. Kapitel 3.2. – Leitfragen 8 - 10]	
<b>8) Wie lernen wir aus Ereignissen?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>9) Wie wollen wir Ereignisse mit betroffenen Patienten/Angehörigen kommunizieren?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:
<b>10) Wie soll mit Schadensberichten umgegangen werden?</b>	Noch etwas zu klären?:  bis wann: durch wen: mit welchen Ressourcen:



**BERICHTEN UND LERNEN FÜR MEHR PATIENTENSICHERHEIT**

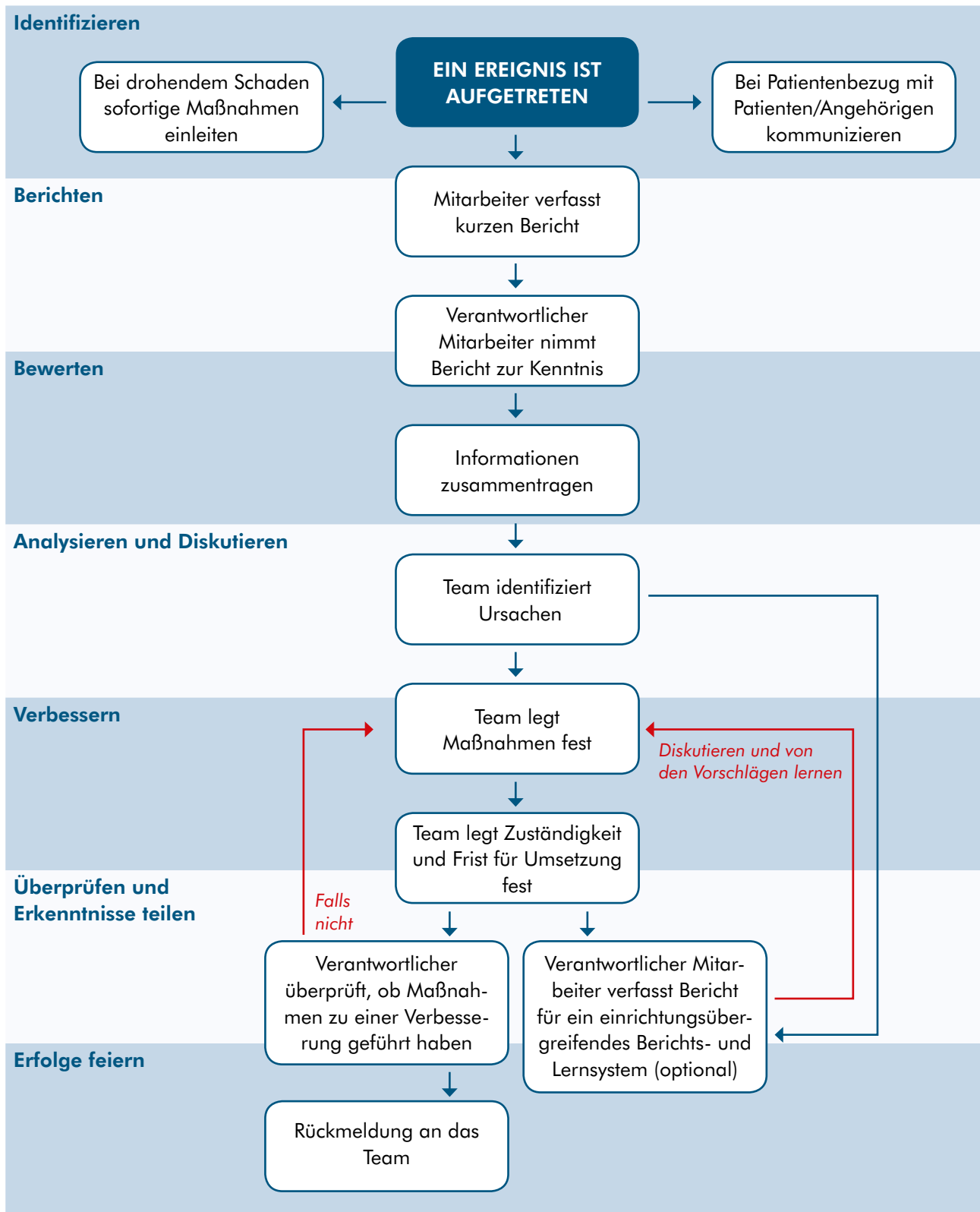


Abbildung: Berichten und Lernen für mehr Patientensicherheit. Modifiziert nach Carson-Stevens und Donaldson, „Reporting and learning from patient safety incidents in general practice - a practical guide.“ Royal College of General Practitioners (RCGP), London, 2017.



AKTIONSBÜNDNIS  
PATIENTENSICHERHEIT