

Wie kann CIRSforte die Fehlerkultur in ambulanten Einrichtungen befördern?

Empfehlung des Beirates aus Sicht einer niedergelassenen Ärztin

Anke Richter

1. Vorsitzende

Fachärztin für Innere Medizin ohne Schwerpunkt

Palliativmedizin und hausärztliche Geriatrie

Behindertenmedizin



Fehlerkultur in ambulanten Einrichtungen

Definition und Bedeutung von CIRSforte



- **Aus den Sozial- und Wirtschaftswissenschaften**
- **Umgang mit Fehlern, Fehlerrisiken und Fehlerfolgen**
- **Fortentwicklung von Fehlerberichts- und Lernsystemen**
 - ✓ **Nutzen von vorhandenen Systemen**
 - ✓ **Stärkung der Sicherheitskultur in den Praxen**
 - ✓ **Sammlung und Aufarbeitung von sogenannten kritischen Ereignissen**
 - **Vorbeugende Maßnahmen entwickeln/ergreifen**

Fehlerkultur in einer ambulanten Praxis

Welche Fehler können auftreten?



- Fehler in der
 - ✓ **Kommunikation**
 - Mitarbeiter-Patient, Arzt-Patient, Mitarbeiter-Arzt, Praxis-Netzwerk
 - ✓ **Untersuchung und Behandlung**
 - ✓ **Dokumentation**
 - Untersuchungsergebnis, Medikamentenplan,
 - ✓ **Anwendung von technischen Geräten/Medizinprodukten**
 - EKG anlegen, Bedienung von BZ Messgeräten und Gerinnungsgeräten, Ablesen des Urineststreifens
 - ✓ ...

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis



Beispiel Medikamentenplan

- **Patient stellt sich vor**
 - ✓ **Medikamentenanamnese und Einpflegen in einen Plan mit Ausdruck für den Patienten**
 - ✓ **Patient überprüft diesen und gibt sein Einverständnis**
- **Patient stellt sich ein weiteres Mal vor**
 - ✓ **Nochmalige Besprechung der Medikamente**
 - ✓ **Ganz häufig hat der Patient Medikamente nicht angegeben, sei es OTC Präparate oder aber Medikamente durch einen anderen Kollegen verordnet**
- **Bei jedem Besuch in der Praxis Medikamentenplan überprüfen**
- **Tipp: Delegation an eine qualifizierte MFA/NäPa/VERAH**

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis

Medikamentenplan



- Heim fordert per Fax für einen Patienten einen aktuellen Medikamentenplan an
 - ✓ Medikamentenplan im PC System wird durch Arzt überprüft und in das Heim gefaxt
 - ✓ In 95% aller Fälle kommt der Plan mit Anmerkungen zurück
 - Medikament x nimmt er schon seit Monaten nicht mehr,
 - Präparat y ist seit drei Wochen neu

???

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis

Medikamentenplan



- **Was ist passiert?**
 - ✓ **Behandlung durch Facharzt oder im Notdienst**
 - ✓ **Aus der Praxis gefaxte Pläne sind im Heim nicht übertragen worden**
 - ✓ **Angehörige haben Medikamente mitgebracht**
 - ✓ **Dokumentation in der Praxis nicht ausreichend (selten)**

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis

Medikamentenplan



- **Lösung:**
 - ✓ **Heim fordert per Fax für einen Patienten einen aktuellen Medikamentenplan an**
 - **Praxis fordert den Medikamentenplan an, nachdem die Medikamente gestellt werden**
 - **Überprüfung und Aktualisierung in der Praxis**
 - **Immer wieder „AHA“ Erlebnisse**
 - **Medikamentenplan wird vom Arzt handschriftlich und mit Tagesdatum abgezeichnet**

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis

Kommunikation-Dokumentation



- **Situation: 80 Jahre alter Patient wechselt zu mir**
 - ✓ **Metastasierendes Prostatakarzinom im reduzierten AZ**
 - ✓ **Erstvorstellung wegen einer akuten Erkrankung**
 - **Patient akut behandelt, orientierende Anamnese mit Diagnosen und Medikamenten dokumentiert und Folgetermin vereinbart**
 - ✓ **Folgetermin – Untersuchung, einschließlich EKG und Labor**
 - **Absolute Arrhythmie bei VF, Tumoranämie, chron. Nierenkrankheit Grad 4**
 - **Wunsch des Patienten, das Gespräch mit der Tochter zu suchen**
 - **Telefonat abends aus dem Auto heraus (tagsüber nicht erreicht)**
 - **In den letzten drei Monaten gravierend abgebaut, Konsens keine Antikoagulation bei diesen Befunden**

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis



Kommunikation - Dokumentation

- Nächster Besuch fand in meiner Abwesenheit bei meinem angestellten Arzt statt
- Arbeitete zu diesem Zeitpunkt drei Tage in der Praxis
 - ✓ Stellt die Indikation zur Antikoagulation bei Absoluta
 - ✓ Versucht behandelnde Kollegin im Krankenhaus zu erreichen
 - ✓ Wartet aber noch mit dem Therapiebeginn
- Bei Kontrolle der Tagesliste fällt mir das auf
 - ✓ Diskussion mit dem Kollegen – für ihn war vieles nicht schlüssig gewesen
 - ✓ Keine Antikoagulation
 - Ausführlichere Dokumentation

Fehlerkultur in der ambulanten Praxis



Kommunikation - Wundversorgung

- **Situation: 80 Jahre alter Patient mit chronischer Ulzerationen am linken Bein nach durchgemachter Poliomyelitis als Kind und jetzt noch eine pAVK**
 - ✓ **Seit Jahren Ulzerationen, mal mehr, mal weniger und auch in gefäßchirurgischer und dermatologischer Behandlung**
 - ✓ **In der Vergangenheit ständig Diskussionen mit Betreuerin und auch Pflegediensten bzgl. dieser Versorgung**
 - ✓ **Bis 12/17 Wunden immer kleiner werdend, Bein gepflegt**
 - ✓ **Wechsel des Pflegedienstes (intern) – keine Kommunikation, keine Zusendung von Wundberichten**
 - ✓ **Meine VERAH fährt wegen INR Messungen alle 14 Tage zu ihm hin, hatte auch gebeten, sich das Bein mal anschauen zu dürfen – Termin wurde nicht eingehalten**
 - ✓ **Jetzige Visite – Wunden wieder größer (noch in Ordnung), aber völlig ungepflegte Haut**

Fehlerkultur in der ambulanten Versorgung

Kommunikation-Dokumentation



- **Was war passiert?**
 - ✓ **Jeder hat sich auf den anderen verlassen**
 - ✓ **Der Behandler vor Ort war überfordert – aufgrund der internen Strukturen**
 - ✓ **Meine Mitarbeiterin ging davon aus, dass die Versorgung klappte, den der Versorgungsauftrag beinhaltete, dass sie hinzugezogen werden sollte**
 - ✓ **Und ich als Arzt habe von meiner Mitarbeiterin nichts gehört**
 - **Gespräche!**
 - **Konsequenz bei diesem hohen Risiko in der Wundversorgung**
 - **Behandlung nur noch durch meine Praxis, auch wenn das drei Hausbesuche/Woche bedeutet**

Fehlerkultur in der ambulanten Versorgung

Zusammenfassung



- Fehler kommen überall vor
- Fehler müssen kommuniziert werden
 - ✓ Unter den Beteiligten
 - ✓ Im Rahmen eines Berichts- und Lernsystems, wo Ereignisse gemeldet werden können
 - ✓ Ziel:
 - Lösungsstrategien sammeln
 - Weitergabe an andere, die diese Plattform ebenfalls benutzen
 - Lernen und Vermeiden von Fehlern durch diese Informationen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!