

Fehlerkultur im Gesundheitswesen: Ist Hopfen und Malz verloren?

Welcher «Dubel» ist das gewesen?

Dieser Frage ging der dritte Netzwerkanlass «Q 4 Health» in Olten nach. – Niemand macht gern Fehler. Denn spätestens seit der Schulzeit lernen wir: Für Fehler wird man bestraft. Mit schlechten Noten, mit Nachsitzen, mit Ärger zu Hause und schlimmstenfalls sogar Ausschluss aus dem Freundeskreis. Wer ist schon gerne mit dem «Dubel» befreundet, der dauernd Fehler macht? Wer Fehler macht, ist dumm. Um den macht man lieber einen grossen Bogen, wer weiss schon, ob er nicht ansteckend ist mit seiner Dummheit.

Deutlich cleverer ist es da, Fehler zu vertuschen, wenn man denn schon einen Fehler begangen hat. Wenn es keiner merkt, ist alles in Butter. Und wenn den Fehler doch jemand bemerkt – nun, es gibt ja noch gut 7 Milliarden andere Menschenkinder, die sich als Fehlerverursacher entpuppen könnten. 7 000 000 000 – so viele Nullen, die verschaffen mir als Fehlerverursacher eine gewisse stochastische Sicherheit. Und im Zweifelsfall ist schliesslich auf Zahlen Verlass.

Fazit: bedeutet eine menschliche Fehlerkultur: Fehler werden versteckt, vertuscht oder anderen in die Schuhe geschoben?

Hohe Frustrationstoleranz

Für alles Menschliche haben wir Menschen naturgemäss eine hohe Frustrationstoleranz. Allerdings hört die genau da auf, wo wir selbst von einem Fehler betroffen sind oder gar Schaden davontragen: Wenn wir das falsche Medikament bekommen oder gar am falschen Knie operiert werden, ist es schnell um unser Verständnis für das Menschliche geschehen. Folglich und zurecht sind also vor allem da, wo es um Mensch, Leib und Leben geht, andere Strategien zum Umgang mit Fehlern gefragt. Hier heisst es: Fehler und Fehlerquellen frühzeitig

erkennen, reagieren und verändern. Mit dem «menschlichen» Prinzip «verstecken, vertuschen, verschieben» kommen wir da nicht weiter. Was also ist dann der Goldstandard der Fehlerkultur, gerade im Gesundheitswesen? Das simple und wirksame Rezept lautet: offene Kommunikation, Transparenz und Ehrlichkeit. Das hilfreiche Prinzip heisst hier: Systemanalyse statt Schuldigsuche.

In der Praxis ist es nicht so einfach

Soweit die Theorie. Wie sieht es in der Praxis nun aus mit der Fehlerkultur im Gesundheitswesen?

Elian Matter von SAQ-QUALICON freut sich: «O'zapft is» hiess das Motto des Q 4 Health-Anlasses von SAQ-QUALICON in Olten, bei dem es um Fehlerkultur ging.





Netzwerken und Ideen austauschen (v.l.n.r.): Marc Aeberli, Leiter Qualitätsmanagement Privatklinik Hoheneegg, Susan Čonka, SAQ-QUALICON, und Tino Eckhardt, Qualitätsmanager Klinik Schützen

Ronald Vonlanthen, Leiter der OP-Managements im Kantonsspital Baselland, zeichnete in seinem «Frontbericht» zur Fehlerkultur im Gesundheitswesen ein lebhaftes Bild aus dem Alltag im OP: 10 Operationen laufen parallel. In einem OP gibt es Probleme, der Patient hat starken Blutverlust. Der Anästhesist kann ein Gerät nicht wie vorgesehen einsetzen, ein Plastikteil kann nicht montiert werden. Es wird hektisch. Verstärkung wird ans OP-Feld gerufen, irgendwann kann mit anderem Material die Situation entschärft werden. Zum Schluss erleidet nur die Maschine einen Schaden, der teuer genug ist. Was folgt, ist die Frage vom Chefarzt: Wer war dabei? Was soviel heissen soll wie: Welcher «Dubel» ist es gewesen?

Eine menschliche Fehlerkultur also im Gesundheitswesen. Weil Ge- oder Misslingen einer Behandlung immer noch an den Fähigkeiten der Einzelpersonen festgemacht wird. Kommt ein Patient zu Schaden, dann ist das entweder Einzelversagen oder eben Schicksal.

Fehler haben meist mehrere Ursachen

Dabei gibt es mittlerweile genügend Beispiele und Untersuchungen, die ganz klar aufzeigen: Fehlerursachen sind in einem System wie im Spital immer multifaktoriell. Und nur, wenn wir die vielen Faktoren in ihrer Komplexität erfassen, haben wir eine Chance, aus unseren Fehlern zu lernen

und den gleichen Fehler in Zukunft zu vermeiden. Am Beispiel des Problems im OP tun sich Welten auf: Angefangen von unbekanntem Material über einen Chefarztwechsel bis hin zu Lager, Überwachung, Verpackung und Personalplanung reichen da die Einflussfaktoren auf den «Fehler» im OP.

Ohne Kommunikation kann hier kein Lernprozess stattfinden. Doch wer kommuniziert schon gerne, wenn dadurch womöglich die Karriere auf dem Spiel steht? Schliesslich haben viele Chefarzte genauso ungern einen «Dubel» im Team wie Schulkinder einen «Dubel» in ihrer Clique dulden... Womit wir also wieder am Ausgangspunkt unserer Überlegungen zum Fehlermachen wären.

Ist nun Hopfen und Malz verloren angesichts unserer Fehlerkultur im Gesundheitswesen? Nun, man könnte sagen: Wir haben Entwicklungspotenzial. Erste Ansätze gibt es mit Critical Incident Reporting- Systemen, aber auch die können nur Veränderungen bewirken, wenn sie aufrichtig betrieben und gelebt werden.

Nützlicher Blick über den Tellerrand

Der Blick über den Tellerrand kann ebenfalls hilfreich sein auf der Spur einer nützlichen Fehlerkultur: Wie funktioniert das in anderen

Branchen, ganz konkret zum Beispiel in einer Brauerei? Dort müsste man sich ja zumindest mit Hopfen und Malz bestens auskennen...

Markus Höfler, Geschäftsführer der Falken Brauerei in Schaffhausen, hatte jede Menge Anregungen und Beispiele im Gepäck zum Umgang mit Fehlern: Da ist plötzlich der Alkoholgehalt zu hoch im Bier. Klingt im ersten Moment irritierend. Allerdings wird der Fehler sofort verständlich, wenn man weiss, dass das Gebräu in der Flasche als alkoholfreies Bier verkauft wird. Womöglich hätte den Fehler kein Mensch bemerkt. Und trotzdem: Offene Kommunikation war in diesem Fall der Königsweg. Und trotz unangenehmer Begleiterscheinungen wie finanzieller Einbussen gab es positive Reaktionen. Der Imageschaden, der beim Vertuschen hätte entstehen können, wäre wohl ungleich teurer und langwieriger auszumachen gewesen.

Nun kann es ja – gerade in dem hart umkämpften Verdrängungsmarkt der Bierbrauer – passieren, dass eine Brauerei Kunden verliert, die unzufrieden sind aufgrund von Fehlern. Was kann man da tun? Kontakt halten und immer wieder «hingehen, bis der Kunde ein schlechtes Gewissen hat». Auch hier also wieder: Mut zeigen anstatt verstecken. A propos Mut: «Ich entscheide falsch, ich kommuniziere falsch, ich mache viele Fehler.» liess Markus Höfler das



Markus Höfler, CEO der Falken Brauerei, passte ausgezeichnet zum Motto: Auch beim Bierbrauen spielt Fehlerkultur eine wichtige Rolle.

Publikum völlig selbstverständlich und ohne rot zu werden wissen. Alles in allem gab es durchaus den einen oder anderen Input, der auch dem Gesundheitswesen gut tun könnte.

Aus Fehlern können auch begehrte Leckereien werden

Bei Brez'n und Bier fiel es dann nach den spannenden Referaten nicht schwer, weiter über

Fehler zu diskutieren. Manchmal kann eben auch die richtige Atmosphäre viel in Bewegung bringen und offene Kommunikation anregen.

Und schliesslich lehrt uns selbst die Geschichte, dass wir heute wahrscheinlich immer noch mit Feuerstein und Faustkeil hantieren würden, wären nicht Fehler offenbar gemacht worden, die uns Weiterentwicklung ermöglicht hätten: Da wäre zum Beispiel die wunderbare Laugenbrezel, die angeblich nur deshalb entstand, weil der Bäcker Anton Nepomuk Pfannenbrenner im Jahre 1839 versehentlich seine Brezeln statt mit Zuckerwasser mit der Lauge glasierte, die eigentlich zum Reinigen der Backbleche diente.

Fehler können sogar segensreich sein

Auch in der Medizin liessen sich unzählige Fehler finden, die die Welt positiv verändert haben: Penicillin wurde nur entdeckt, weil Alexander Fleming vergass, sein Fenster im Labor zu schliessen, bevor er in die Ferien ging. Als er zurückkam, waren seine Bakterienplatten verschimmelt – und die Bakterien durch den Schimmelpilz besiegt! Ähnliche «Fehler» führten zur Entdeckung von Herzschrittmachern und Viagra.

**Für Ihre Agenda:
Die nächsten Q 4 Health-Anlässe**

**Dienstag, 21. März 2017,
Schulthessklinik in Zürich**
Compliance und Kultur: Wie funktioniert eigentlich Wertewandel?

**Donnerstag, 14. September,
SAQ-QUALICON in Olten**
Quantität und Qualität oder Wieviel kann man panschen, bis es jemand merkt?

Beginn jeweils 18 Uhr

Höchste Zeit also, unsere noch sehr menschlich anmutende Fehlerkultur zu überdenken und aktiv neu zu gestalten!

Text: Susan Čonka, SAQ – QUALICON



Vielseitig elegant

Eine Neuheit aus Schweizer Hand. Das speziell für den Gesundheitsbereich konzipierte Viena-Programm weiss durch seine klassische Formgebung und robuste Konstruktion zu überzeugen.

seledue

Seleform AG, Gustav Maurer-Strasse 8, 8702 Zollikon
T 044 396 70 10, info@seleform.ch
Informationen zur Kollektion unter seledue.ch