

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Folgen medizinischer Fehler Hilfe zur Schadensbegrenzung



12.09.2017 © Spital Thurgau AG 1

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Wem passieren medizinische Fehler?

- In der Regel einem guten Mitarbeiter
- in einem Risikofach
- nach 20 Berufsjahren
- an einem Freitag
- im Januar oder April
- aufgrund vorangegangenen Fehlers in der Kommunikation und nicht ausreichend kritischen Verhaltens»

12.09.2017
L-M. Marzi Leiter Rechtsabteilung AKH Wien
© Spital Thurgau AG 2

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Potentielle Opfer von Fehlern

Erstes Opfer: Patienten und Angehörige

Zweites Opfer: Fachpersonen

Drittes Opfer: Strukturen und Organisationen

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 3

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Potentielle Schadenverursacher

- Fehler von Architekten, Lehrern, Bauarbeitern... oft korrigierbar
- Fehler von Politikern



12.09.2017 © Spital Thurgau AG 4

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Potentielle Schadenverursacher

- Fehler von Ärzten, Piloten




Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Iatrogene Schädigungen unterscheiden sich von anderen Schädigungen

- Eigentliche Schädigung und
- Art und Weise wie mit dem Schaden umgegangen wird



Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

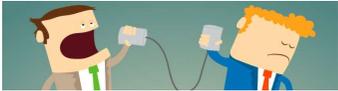
Was brauchen geschädigte Patientinnen und Patienten?

Sorry!

- Anerkennung des Schadens, Erklärung, Entschuldigung
- Erkennbarkeit von Veränderungen die eine Wiederholung vermeiden
- Oft wichtiger als Entschädigung

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Kommunikation von Fehlern



- Schlechte Nachricht unter vier Augen, geeigneter Ort
- Erste Reaktion schweigend abwarten
- Zeit geben für Reaktion und diese akzeptieren

 **Spital Thurgau**
MÜNSTERLINGEN

Kommunikation von Fehlern

- **Keine Schuldzuweisung an andere Gesundheitsperson oder eigene Schuldanerkennung**
- **Unterstützung für erste Zeit besprechen**
- **Bereitschaft, im Gespräch zu bleiben**
- **Folge-Gespräch planen**
- **Gesprächsinhalt schriftlich festhalten**

 **Spital Thurgau**
MÜNSTERLINGEN

Längerfristiges Vorgehen

- **Erfassen der Schwere und Chronizität des Problems**
- **Trotz «Fehler» Weiterführen der Betreuung des Patienten**
- **Geschädigte schöpfen Trost und neues Vertrauen aus Betroffenheit des Fachpersonals**

 **Spital Thurgau**
MÜNSTERLINGEN

Was macht Fehler inakzeptabel?

Wie werden Fehler und deren Kommunikation und Umgang der Aerzte von Respondents (n=1017) (Laien-Richtern) bewertet?

1. **Unterschiedlicher Schweregrad der Fehler und Konsequenzen für Patient**
2. **Kommunikation des Fehlers**
3. **Wie hart würde man den Arzt bestraft sehen wollen?**

Schwappach et al. Int J Q Health Care 2004

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 11

 **Spital Thurgau**
MÜNSTERLINGEN

Was macht Fehler inakzeptabel?

Vignetten:

- **Schwere der Erkrankung zu Beginn**
- **Art des Fehlers**
- **Schwere der Folge, welche durch den Fehler entstanden ist**

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 12

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Was macht Fehler inakzeptabel?

Vignetten:

- Elemente der Kommunikation des Arztes über den Fehler
- Ob der Fehler als solcher anerkannt wird
- Ob sich der Arzt entschuldigt

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 13

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Resultate

Leichte Fälle: Offene Kommunikation mindert Beschwerdehäufigkeit

Präventiver Effekt der Fehlermitteilung und Übernahme der Verantwortung

Schwere des outcomes für den Patienten ist die Hauptvariable für Aktionen gegen Ärzte

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 14

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Wie bitte?



Grobe Fahrlässigkeit:

Autoraser mit 80km/h durch Dorf, am Handy, 0.9 ‰, rast in Hausmauer, ein Leicht-Verletzter



Unachtsamkeit:

Windstoss bläst glimmenden Stummel in Kellerschacht: 2 Tote, 8 Schwer-Verletzte

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 15

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

FAZIT:

Patienten und Angehörige sind schlechte Richter



12.09.2017 © Spital Thurgau AG 16

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Eigene Erfahrung

- **Reaktionen von Betroffenen und Angehörigen schwer vorhersehbar, Haltungen ändern sich im Verlauf**
- **Offene und ehrliche Kommunikation wird geschätzt, verhindert aber nicht Haftpflichtfälle**
- **Bestmögliche Dokumentation**

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Was brauchen Verursacher von Medizinischen Fehlern?

2nd victim



12.09.2017 © Spital Thurgau AG 18

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Definition 2nd victim

Fachperson, «traumatisiert» durch unerwünschtes Ereignis oder medizinischen Fehler.

Prävalenz ca. **10 – 40%** nach einem Zwischenfall

Lebenszeitprävalenz «second victim Phase» ca. **50 – 60%**

Scott. Qual Saf Health Care. 2009; 18:325–330
Seys. Eval Health Prof 2013; 36:135–162

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 19

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Unterstützung des Personals

Schwere anhaltende Betroffenheit, Scham, Vertuschungsversuch, Angst...

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Ungebeten erschienen: Der Polizei- Gesandte der Staatsanwaltschaft



Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Fürsorgepflicht des Arbeitgebers für den Schadensverursacher, Unterstützung Personal

- **Formen der Unterstützung**
 - Schulung der Offenlegung
 - Juristischer Beistand
 - Begleitung bei Vorladungen zu Zeugenaussagen

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Strategien der Institution für den Umgang mit Fehlern, Schäden und deren Nachwirkungen

- **Anerkennen des Fehlerpotentials in
der Medizin**
- **Offenes Ansprechen von Fehlern,
Vorgesetzte sind Vorbilder**
- **Klare Offenlegung,
Unternehmensstrategie**



Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Bedürfnisse des 2nd Victims

1. Kurze Auszeit
2. Gespräch mit Kollegen / Peers
3. Bekräftigung des professionellen Selbstwertgefühls

Schwappach D. Bundesgesundheitsbl 2015; 58:80-86

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 24

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Bedürfnisse des 2nd Victims

Aber:

- Nur in 14 % Time-out von klinischer Tätigkeit ermöglicht
- Nur 20% wurde emotionale Unterstützung angeboten
- 90% der befragten Ärzte fühlen sich ungenügend von Institution unterstützt

Schwappach D. Bundesgesundheitsbl 2015; 58:80–86
Waterman AD. Jt Comm J Qual Saf 2007; 33:467–476

12.09.2017 © Spital Thurgau AG 25

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Das Wichtigste in Kürze

- Schaden von Menschen zugefügt, denen man vertraut hat: Heftige Reaktion
- Zweites Trauma bei falscher Handhabung des Zwischenfalls
- Schwere der Folge (nicht des «Fehlers») entscheidend

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Das Wichtigste in Kürze

- Fehler mit Schadenfolge, Maximalbelastung für klinisch Tätige
- Offenlegung und Unterstützung durch Institution das Wichtigste

Spital Thurgau
MÜNSTERLINGEN

Braucht den heutigen Tag noch jemand, oder kann der weg?