

Patientensicherheit: Darüber reden, wenn's schief läuft

https://www.netdoktor.de/magazin/patientensicherheit-darueber-reden-wenns-schieflaeuft/?utm_campaign=Newsletter_vom+22.03.2024+%282189480+--+NetDoktor.de%29&utm_medium=email&utm_source=sendinblue,
26.03.2024, 10:02

Von Christiane Fux, Medizinredakteurin

Aktualisiert am 25. März 2024

Das Portal „Mehr Patientensicherheit“ will Patienten und Patientinnen eine Stimme geben. Hier berichten sie, wenn in der Behandlung etwas schiefgelaufen ist. Davon sollen am Ende alle profitieren. Ein Pilotprojekt.

Ein alter Herr, der plötzlich verwirrt ist. Pflegepersonal, das beschwichtigt, weil das nach einer neuen Medikation nicht ungewöhnlich sei. Am Ende dann die Diagnose: lebensbedrohliche Blutvergiftung, eine Sepsis. Aufgeschrieben haben den Fall die Angehörigen des Mannes, veröffentlicht auf dem Portal „Mehr Patientensicherheit“, ein Pilotprojekt der Ersatzkassen. Hier kann jede Person, bei der im medizinischen Bereich etwas schiefgelaufen ist, anonym ihren Fall schildern. „Es geht nicht darum, Ärztepusch aufzudecken, betont Dr. Martin Kluxen vom Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek) im Gespräch mit NetDoktor. Das sei nicht die Aufgabe des Portals und angesichts der Anonymität der Beiträge ohnehin nicht möglich.

Impulse für eine bessere Versorgung

Das Ziel ist ein ganz anderes: Die Stimme der Patienten soll wichtige Impulse zur Verbesserung der Versorgung geben. Konkret geht es darum, strukturelle Probleme und Fallstricke aufzudecken, um die Patientensicherheit zu verbessern.

Denn auch aus den Fehlern, die andere machen, kann man selbst lernen. Sollten sich im Laufe der Zeit, wie im Fall des alten Herren, beispielsweise häufiger Berichte zu unerkannten Blutvergiftungen auftauchen, könnte dies ein Schulungsthema für Pflegekräfte werden.

„Was die Pflegekräfte in diesem speziellen Heim gesagt haben, war ja nicht falsch“, betont Kluxen. Tatsächlich lösen neue Medikamente bei älteren Menschen anfangs nicht selten Verwirrung aus.

Der Fall zeigt aber auch eindrucksvoll, wie wichtig es ist, sich nicht zu sehr auf naheliegende Erklärungen zu fixieren, sondern auch andere Ursachen im Blick zu behalten. Mitunter stammt das Hufgeklapper, das man hört, eben doch von einem Zebra und nicht von einem Pferd.

Anonymität ermöglicht Offenheit

Die eingehenden Berichte werden von Expertinnen und Experten der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit begutachtet, ausgewählt, redigiert und erst dann anonymisiert veröffentlicht. Die Fachleute achten darauf, möglichst nah an den Schilderungen zu bleiben. Hinweise auf Beteiligte, die sich eingeschlichen haben könnten, filtern sie aber heraus.

„Alle Berichte werden gesichtet“, betont Kluxen. Veröffentlicht würden dann die Fälle, die etwas Neues oder Wichtiges zur Patientensicherheit beizutragen hätten. „Manchmal ähneln sich mehrere Fälle, von denen man dann einen repräsentativ zum Lesen bearbeitet und freischaltet“, so der Mediziner.

Ein kleiner Wermutstropfen: Aus Gründen der Anonymität erhalten jene, deren Berichte nicht veröffentlicht werden, keine individuelle Rückmeldung. Die entsprechenden Kontaktdaten werden schlicht nicht erhoben. Allerdings erhalten alle eine Registrierungsnummer, mit der sie den eigenen Fall weiterverfolgen können.

„Hervorragende, seriöse Berichte“

Was Kluxen und seine Kollegen und Kolleginnen vor allem freut, ist, dass nur ein kleiner Teil der Nutzenden hier Frust ablässt. „Die Leute geben sich viel Mühe. Das sind größtenteils hervorragende, seriöse Berichte“, sagt der Mediziner. „Beschimpfungen von Ärzten oder Pflegekräften finden so gut wie gar nicht statt.“ Die Menschen nutzen das Angebot, weil sie tatsächlich etwas verbessern möchten.

Praktische Tipps inklusive

Ergänzt werden die Beiträge durch „Gedanken zur Analyse“. Sie umfassen Verhaltenstipps für Betroffene und Angehörige – in dem vorgestellten Sepsis-Fall beispielsweise, bei welchen Symptomen und Frühwarnzeichen man das Gesundheitspersonal alarmieren sollte.

Im Falle einer Sepsis nennen die Bearbeitenden neben plötzlicher Verwirrtheit, starken Schmerzen und einem nie gekannten Krankheitsgefühl auch eine beschleunigte Atmung, feuchte, kalte oder marmorierte Haut.

Die „Profis im Gesundheitswesen“ wiederum regen die Bearbeitenden zu regelmäßigen Schulungen zum Thema Sepsis an. Verlinkt sind außerdem Checklisten zur Sepsis für Patientinnen, Patienten und Angehörige sowie professionelle Checklisten für das Gesundheitspersonal.

„Lassen Sie sich nicht abspeisen!“

Das Portal soll Betroffene dazu ermutigen, ihre Position und Zweifel zu vertreten: „Lassen Sie sich nicht abspeisen, wenn Ihnen etwas komisch vorkommt“, sagt Kluxen. „Wenn Sie sich fragen, warum kriege ich heute gelbe Tabletten, die waren doch immer grün, schlucken Sie sie nicht einfach runter. Kümmern Sie sich um Ihre Sicherheit, fragen Sie nach!“

Allerdings bestünden hier erhebliche Hemmschwellen, gerade in der Medizin. „Die Leute haben Angst davor, ihren Arzt oder ihre Ärztin zu brüskieren“, so Kluxen.

Wie gut das Projekt schon jetzt, wenige Wochen nach dem Start, angenommen wird, hat die Initiatoren selbst überrascht. Mehr als 1000 Patientinnen und Patienten oder ihre Angehörigen haben in so kurzer Zeit das Portal genutzt. Kluxen und seine Kolleginnen und Kollegen hoffen, dass der Erfolg der Seite auch die übrigen Krankenkassen – private wie gesetzliche – dazu animiert, das Projekt finanziell mitzutragen.

„Erkenntnisse weiterreichen wird ein Lernprozess“

Etwas diffus hingegen scheint allerdings noch, wie die Seite dazu beitragen kann, die Situation konkret zu verbessern. Das Team hofft zwar, die Patientinnen und Patienten direkt über die Social-Media-Kanäle oder Newsletter zu informieren.

Die medizinischen Fach- und Pflegekräfte zu erreichen, könnte komplizierter sein. „Eine wichtige Frage ist, wie man die Erkenntnisse an die richtigen Stellen weiterleiten kann. Das wird ein Lernprozess in den nächsten zwei Jahren sein“, erklärt Sibylle Malinke vom Kompetenzzentrum Medizin des vdek.

Mögliche Wege sind gezielte Schulungen in kritischen Bereichen oder auch thematische Broschüren. All das läge aber in der Hand der Krankenhäuser, Arztpraxen und der Pflege, betonen die Initiatoren.

Gibt es genügend Kapazitäten?

An den dafür erforderlichen Kapazitäten aber dürfte es in Zeiten des Fachkräftemangels und der Unterfinanzierung gerade in Gesundheitsberufen hapern. Zudem passieren Fehler nicht nur durch mangelnde Informiertheit, sondern vor allem durch Zeitmangel, Überforderung und Erschöpfung. Bei solchen Missständen kann die Plattform nicht unterstützen.

Offene Fehlerkultur fördern

Die Initiative kann aber dazu beitragen, eine offene Fehler-Kultur zu schaffen, die gerade im medizinischen Bereich unendlich wichtig ist – und zugleich unendlich schwerfällt: Zu gravierend sind die Folgen für die Betroffenen. Auch der an Sepsis erkrankte alte Herr hat sich nicht vollständig von seinem dramatischen Zustand erholt.

Die wichtigste Botschaft, die seine Familie ausdrücklich formuliert: Angehörige ernst zu nehmen. Sie schreiben: „Wir sind keine Experten für Sepsis, aber wir sind Experten für unsere Angehörigen.“

Autoren- & Quelleninformationen

Aktualisiert am : 25. März 2024

Autor: Christiane Fux studierte in Hamburg Journalismus und Psychologie. Seit 2001 schreibt die erfahrene Medizinredakteurin Magazinartikel, Nachrichten und Sachtexte zu allen denkbaren Gesundheitsthemen. Neben ihrer Arbeit für NetDoktor ist Christiane Fux auch in der Prosa unterwegs. 2012 erschien ihr erster Krimi, außerdem schreibt, entwirft und verlegt sie ihre eigenen Krimispiele.