

IM BLICK » ARZT UND PRAXISTEAM

Eine Serie in Kooperation von ÄrzteZeitung und AOK-Bundesverband



ANALYSE-TOOL


Datenbank hilft Fehler vermeiden

Ähnlich ärztlichen Fehlerdatenbanken wertet die AOK kritische Ereignisse aus. Und spielt das Wissen in die Praxis zurück.

BERLIN. In einer bundesweiten Datenbank können AOK-Expertenteams Basisdaten bei vermuteten Behandlungsfehlern dokumentieren. Ziel dieser Statistik ist es, sowohl nach Versorgungsbereichen und Fachgebieten als auch nach den zugrundeliegenden Diagnosen zu differenzieren. Auf diese Weise können Risiko- und Fehlerschwerpunkte in der Patientenversorgung genauer zugeordnet werden. So kann die AOK – zusammen mit Partnern wie dem Aktionsbündnis Patientensicherheit – geeignete Gegenmaßnahmen entwickeln.

Nach Auswertung der bisher gewonnenen Daten hat sich zum Beispiel gezeigt, dass neben Zahnbehandlungen Bandscheiben- oder Hüftgelenkoperationen besonders häufig dazu führen, dass über Behandlungsfehler geklagt wird. In knapp 40 Prozent der Verdachtsfälle bestätigen Gutachter hier einen ärztlichen Behandlungsfehler. Operative Disziplinen wie Chirurgie (31 Prozent) oder Orthopädie (15 Prozent) sind die Fachgebiete mit den häufigsten vermuteten Behandlungsfehlern. Zwei Drittel aller Gutachten beschäftigen sich mit stationären Fällen, knapp ein Viertel ist dem ambulanten Bereich zuzuordnen und weitere acht Prozent betreffen die ambulante Versorgung in Krankenhäusern.

In der Geburtshilfe sind Fehler zwar selten, dafür aber die hierdurch entstehende Schäden für Kinder und Familien besonders gravierend, was sich auch in immensen Kosten widerspiegelt. Die Auswertung zeigt, dass Fehler häufig dann geschehen, wenn bei gefährlichen Komplikationen das Team nicht gut zusammenarbeitet. Ein breites Bündnis aus AOK, dem Aktionsbündnis Patientensicherheit, der Deutschen Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe und weiteren Partnern hat daher das Projekt „simplarteam“ ins Leben gerufen. Das Projekt beinhaltet ein Trainingsprogramm zur Schulung von Geburtshilfe-Teams. (eb)

 Mehr zum Thema Behandlungsfehler unter: www.aok.de/behandlungsfehler und www.aok-gesundheitspartner.de (Krankenhaus/Versorgungsqualität).

Bloß nicht verstummen

Äußern Patienten den Verdacht, falsch behandelt worden zu sein, ist das auch für Ärzte bitter. Schweigen ist aber genau die falsche Strategie. Denn ganz gleich, ob der Verdacht begründet ist oder nicht: Eine gute Kommunikation sorgt für Schadenbegrenzung.

VON TAINA EBERT-RALL

NEU-ISENBURG. Schwebt der Verdacht eines Behandlungsfehlers über einem Arzt, ist das für Arzt und Patient eine schwierige Situation. Die Mitarbeiter der Serviceteams „Ärztliche Behandlungsfehler“ der AOK kennen die Problematik aus vielen Gesprächen: „Die Betroffenen reagieren oft sehr emotional, fühlen sich nicht ernst genommen“, weiß Nicole Brock vom Team „Ärztliche Behandlungsfehler“ der AOK Rheinland/Hamburg. Aber auch Ärzte seien verunsichert. Sie wissen nicht, welche Aussagen gegenüber Patienten juristisch unbedenklich sind und fürchten, beispielsweise schon durch die Bekundung von Mitleid, um ihren Versicherungsschutz. Brock: „Ein wichtiger Teil unserer Aufgabe besteht deshalb darin, aufzuklären und zu vermitteln.“

Oberstes Ziel: Fehlervermeidung

Generell hat die Fehlervermeidung für die AOK einen besonderen Stellenwert. Die Gesundheitskasse engagiert sich deshalb im Aktionsbündnis Patientensicherheit, das gemeinsam mit dem AOK-Bundesverband und weiteren Unterstützern umfangreiches Infomaterial zur Verfügung stellt. Etwa die Broschüre „Reden ist Gold – Kommunikation nach einem Zwischenfall“, die im Jahr 2012 in zweiter Auflage erschienen ist und den Klassiker „Aus Fehlern lernen“ ergänzt. Darin schildern Autoren aus ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Berufen, in welchen Situationen ihnen Fehler unterlaufen sind und welche Schlüsse sie daraus gezogen haben. Außerdem wird die bestehende AOK-Datenbank ausgebaut, die eine Auswertung von Behandlungsfehler-Mustern zulässt.

Für Patienten ist es nach Brocks Erfahrung oft schwierig, die medizinischen Fragen klären zu lassen, die mit einem Verdacht auf Behandlungsfehler verbunden sind. Schließlich zieht sich die Klärung eines Verdachts oft lange hin und verlangt ein hohes Maß an Sachkenntnis. „In vielen Fällen, in



Viele Patienten verstehen auch schlicht die Erklärungen des Arztes nicht – und vermuten dann Fehler. © GWOLTERS / FOTOLIA.COM



“

In vielen Fällen, in denen sich Versicherte an uns wenden, stellen wir Kommunikationsdefizite fest.

Nicole Brock
vom Team „Ärztliche Behandlungsfehler“ der AOK Rheinland/Hamburg

denen sich Versicherte an uns wenden, stellen wir Kommunikationsdefizite fest“, sagt Brock. Sie gehört zu einem Team von neun Ansprechpartnern, das seit seiner Gründung vor mehr als 13 Jahren rund 11 000 Verdachtsfälle bearbeitet hat. Das Serviceteam unterstützt Versicherte während des gesamten Ablaufs – vom Melden eines Behandlungsfehler-Verdachts bis zu dessen Klärung. So werden Versicherte zunächst umfassend über die verschiedenen Möglichkeiten zur Begutachtung aufgeklärt.

Patienten sind heute informierter

Oft geht es nach Worten Brocks aber einfacher. Zum Beispiel wenn ein Patient die Erklärung eines Vorfalls durch den Arzt schlicht nicht verstanden hat. „Leider sprechen viele Patienten den Arzt dann gar nicht selbst an. Wenn sie sich direkt an uns wenden, versuchen wir, zwischen Versichertem und Arzt zu vermitteln.“ Mittlerweile hat sich das herumgesprochen. Nach anfänglicher Verunsicherung und Zurückhaltung seitens von Ärzten wird „unsere Arbeit inzwischen akzeptiert und wir bekommen angefragte Behandlungsunterlagen in der Regel problemlos ausgehändigt.“

Bundesweit haben sich mehr als 100 000 der bundesweit knapp 24 Millionen AOK-Versicherten haben das Behandlungsfehler-Management der AOK seit dessen Einführung im Jahr 2000 in Anspruch genommen –

Tendenz steigend. „Das liegt nicht unbedingt daran, dass mehr Fehler passieren, die Menschen sind jetzt einfach besser informiert und trauen sich auch eher, das Thema anzusprechen“, so Brock. „Wir hören von unseren Versicherten immer wieder, wie wichtig für sie nach einem Vorfall ausführliche und verständliche Informationen sind.“

Unterstützung für beide Seiten

Generell beraten die spezialisierten Service-Teams der AOK Versicherte bei Behandlungsfehler-Vorwürfen in allen Bundesländern und helfen bei der Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen. Die Erkenntnisse dienen auch der Entwicklung und Umsetzung von Strategien zur Fehlervermeidung. Dabei setzt die AOK auf eine Doppelstrategie: Zum einen steht sie ihren Versicherten bei einem Verdacht auf Vorliegen eines Behandlungsfehlers bei. Zum anderen unterstützt sie Leistungserbringer bei ihren Bemühungen um mehr Sicherheit für ihre Patienten. Am Anfang der Beratung steht jeweils ein Gespräch, bei dem die Patienten den AOK-Experten ihren Fall schildern. Erhärtet sich der Verdacht auf einen Behandlungsfehler, kann die Gesundheitskasse auf Wunsch der Versicherten und mit ihrer Einwilligung die Behandlungsunterlagen einholen und ein medizinisches Sachverständigen-gutachten beim MDK in Auftrag geben.

Neues Versorgungsangebot „Kinder-MRT“

AOK-TICKER Kinder bis zum vollendeten 15. Lebensjahr, die bei der AOK Nordost versichert sind, erhalten durch das neue Angebot „Kinder-MRT“ größtmögliche Sicherheit in der Befundung sowie schnelle Termine für eine Magnetresonanztomographie (MRT). Das „Centrum für Gesundheit“ der AOK Nordost hat einen Kooperationsvertrag mit dem Diagnostik-anbieter medneo geschlossen. MRT-Termine erfolgen damit generell innerhalb einer Woche. Für Kinder-MRT gilt zusätzlich, dass die Überweisung durch jeden Arzt aus Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern erfolgen kann.

 weitere Informationen unter www.aok.de/nordost (Presse)

Unverändert viele jugendliche Komatrinker im Ländle

In Baden-Württemberg hat sich mit 1228 die Anzahl der Jugendlichen, die 2012 wegen eines akuten Alkoholrausches in ein Krankenhaus eingeliefert werden mussten, gegenüber dem Vorjahr kaum geändert. Das geht aus aktuellen Zahlen der AOK Baden-Württemberg hervor. „Komatrinken ist zwar kein Massenphänomen, auch bei Jugendlichen zwischen 15 und 19 Jahren nicht“, sagt Dr. Christopher Hermann, Vorstandsvorsitzender der AOK BW. „Gleichwohl ist die Anzahl der jugendlichen Komatrinker weiterhin viel zu hoch.“ Erfreulich sei aber, dass seit 2010 ein leicht rückläufiger Trend zu beobachten ist.

 Nähere Informationen: www.aok.de/bw (Presse)

AOK und ADFC starten Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“

Die AOK und der Allgemeindeutsche Fahrrad-Club (ADFC) haben wieder die Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ gestartet. Sie dauert bis 31. August 2013. Teilnehmen können sowohl Einzelradfahrer als auch Radler-Teams mit bis zu vier Personen. Unter allen Teilnehmern werden wertvolle Preise verlost. Vergangenes Jahr haben sich rund 174.000 Arbeitnehmer an der bundesweiten Aktion beteiligt. Sie nutzten zwischen Juni und August an mindestens 20 Tagen das Rad, um zur Firma zu kommen und legten dabei 24,9 Millionen Kilometer zurück. So konnten 4,9 Kilogramm Millionen CO₂ eingespart werden.

 Weitere Informationen unter www.mit-dem-rad-zur-arbeit.de

Die Praxis-Serie

Lesen Sie in der nächsten Folge am 21. Juni: Medizinische Entscheidungshilfen können das Gespräch zwischen Arzt und Patient unterstützen. Die AOK bietet in ihrem Internetauftritt eine ganze Reihe solcher Hilfen zu verschiedenen medizinischen Themen an – vom PSA-Test über Impfungen bis zur Organspende.

Kontakt: Haben Sie Fragen oder Anregungen an die AOK oder Themenwünsche für diese Seite? Dann schreiben Sie uns eine E-Mail an prodialog@bv.aok.de.