

Fehler vermeiden – Helfen Sie mit!

STIFTUNG FÜR PATIENTENSICHERHEIT
FONDATION POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS
FONDAZIONE PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI
PATIENT SAFETY FOUNDATION

Ihre Sicherheit im Spital

Autoren: Dr. Olga Frank, PD Dr. David Schwappach

Hintergrund

In der Praxis und in wissenschaftlichen Diskussionen wird zunehmend anerkannt, dass auch Patienten einen wichtigen Beitrag für ihre Sicherheit während der medizinischen Behandlung und zur Vermeidung von Fehlern leisten können. Patientenbeobachtungen stellen eine sehr wertvolle Grundlage für die Fehlerprävention dar. Wenn Patienten dazu motiviert werden können, ihre Beobachtungen direkt einzubringen, erschliesst sich das Spital ein bedeutendes zusätzliches Risiko-Management-Potenzial. Hier setzt die Stiftung für Patientensicherheit mit einem neu entwickelten Konzept an. Wir haben in Zusammenarbeit mit Experten und Patienten eine Patientenbroschüre mit konkreten Handlungsempfehlungen für den Spitalaufenthalt entwickelt. Die Patienten werden in dieser Broschüre angeleitet und motiviert, selbst einen Beitrag zur Vermeidung von Fehlern zu leisten.

Wissenschaftliche Erkenntnisse aus internationalen Studien

- Patienten sind grundsätzlich bereit, sich für ihre Sicherheit zu engagieren.
- Ein erheblicher Anteil erwartet sogar, von den Spitalern darüber informiert zu werden, wie sie dies in der Praxis tun können.
- Patienten bevorzugen klare, eindeutige Empfehlungen, die genau beschreiben, was, wann und wem gegenüber zu tun, zu fragen oder mitzuteilen ist.

Entwicklungsmethode der Broschüre

- Die Handlungsempfehlungen wurden in einem aufwendigen schrittweisen Verfahren entwickelt.
- systematischer Literaturreview der wissenschaftlichen Evidenz
- Recherche und Auswertung von internationalen Praxisprojekten und Patientenmaterialien
- Entwicklung erster Empfehlungen in Zusammenarbeit mit Schweizer Fachexperten
- formale Lesbarkeits- und Verständnissprüfung
- Fokus-Gruppen mit Patienten und Angehörigen
- Testung der Empfehlungen auf Nutzbarkeit, Nutzen und Akzeptanz aus Patienten- und Mitarbeitersicht

Nutzen

- Reduktion der Fehler durch die aktive Beteiligung von Patienten und durch gesteigerte Aufmerksamkeit der Mitarbeiter
- Förderung der Sicherheitskultur
- Imagegewinn der Spitäler

Ziel

- Anwendung der Patientenbroschüre in Schweizer Spitalern (z.Z. 16 Spitäler, ab 2012 Anwendung in weiteren Spitalern geplant)
- Vermeidung von Fehlern durch den aktiven Einbezug der Patienten
- Sensibilisierung der Patienten und Mitarbeiter für eine kooperative Haltung zur Gewährleistung der Patientensicherheit



Kapitel der Broschüre

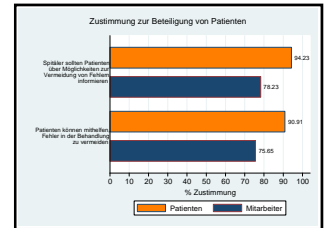
- Fehler vermeiden – Helfen Sie mit! Ihre Sicherheit im Spital
- Angehörige und Freunde
- Kinder, bewusstlose und eingeschränkte Patienten
- Bescheid geben – Bescheid wissen
- Hände desinfizieren
- Medikamente
- Bei Eingriffen und Operationen
- Vermeidung von Verwechslungen
- Austritt
- Was tun, wenn doch ein möglicher Fehler passiert?

Evaluationsergebnisse aus der Pilotphase (3 Pilotspitäler)

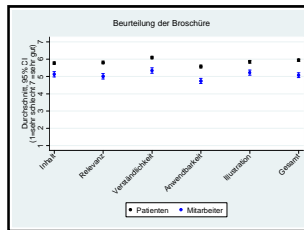
Patientenbefragung: alle stationären Patienten >= 18 Jahre, ohne kognitive Einschränkungen, Beobachtungszeitraum: 01-06/2010

Mitarbeiterbefragung: schriftliche Befragung aller Mitarbeiter der beteiligten Kliniken mit direkten Patientenkontakt vier Monate nach Einführung der Broschüre

- 1053 Patienten und 275 Mitarbeiter aus drei Pilotspitalern beantworteten den Fragebogen
- 94% der Patienten und 78% der Mitarbeiter befürworteten, dass Spitäler die Patienten über Möglichkeiten zur Fehlervermeidung informieren sollten

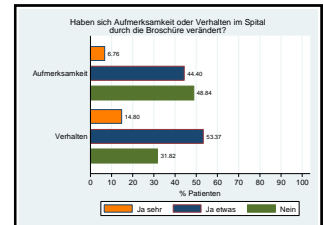


- 91% der Patienten und 76% der Mitarbeiter sind überzeugt, dass Patienten mithelfen können, Fehler während der medizinischen Behandlung zu vermeiden
- 86% der Patienten und 60% der Mitarbeiter gehen davon aus, dass durch die Anwendung der Empfehlungen aus der Patientenbroschüre Fehler während des Spitalaufenthaltes vermieden werden können



- sowohl Patienten als auch Mitarbeiter bewerten alle relevanten Aspekte der Broschüre sehr gut

- der häufigste Grund für Patienten, Empfehlungen nicht umzusetzen, ist die Angst vor negativen Reaktionen seitens der Mitarbeiter (12%) → jedoch berichten 89% der befragten Patienten bei der Umsetzung von Empfehlungen über gute Reaktionen der Mitarbeiter ihres Spitals



- 68% der Patienten berichten über eine Änderung ihrer Aufmerksamkeit für die Sicherheit
- 51% der Patienten berichten über ein geändertes Verhalten während ihres Spitalaufenthaltes

Schlussfolgerungen/Ausblick

- Die Nutzbarkeit der Patientenbroschüre und die Akzeptanz aus Patienten- und Mitarbeitersicht können durch die Evaluationsergebnisse nachgewiesen werden.
- Patienten und Mitarbeiter bewerten die Broschüre sehr gut und begründen den grundsätzlichen Ansatz der Patientenbeteiligung und der Patientensicherheit.
- Die Verhaltens- und Bewusstseinsänderungen bei Patienten sprechen für den Nutzen der Patientenbroschüre.
- Die Implementierung der Broschüre als Instrument zur Förderung der Patientensicherheit erfordert das ganze Engagement einer Gesundheitseinrichtung, denn die Beteiligung von Patienten an der Patientensicherheit stellt auch einen kulturellen Wandel dar.
- Diese Herausforderung anzunehmen und zu fördern, ist von grossem Benefit für Patienten und Gesundheitseinrichtungen: Fehlerprävention, Vertrauensbildung, Stärkung des Verhältnisses zum Patienten, nach Innen und Aussen sichtbare Förderung der Sicherheitskultur sind nur beispielhaft aufgeführte Benefits.
- Gesundheitseinrichtungen haben mit der Patientenbroschüre die Chance, im Rahmen ihres klinischen Risikomanagements über ein Instrument zu verfügen, das die Patientensicherheit erhöhen und dazu beitragen kann, Fehler während der medizinischen Behandlung zu vermeiden.
- Zurzeit wird die Patientenbroschüre in 12 Schweizer Spitalern mit ihren 16 Standorten systematisch an alle Patienten abgegeben. Die Broschüre ist in 11 Sprachen verfügbar. Ab 2012 wird die Broschüre für alle interessierten Gesundheitseinrichtungen bei der Stiftung für Patientensicherheit erhältlich sein.

Publikationen

- Schwappach DLB: Engaging patients as vigilant partners. A systematic review. Medical Care Research and Review 2010;67:119-148.
- Schwappach DLB, Frank O, Koppenberg J, Müller B, Wasserfallen JB: Patient's and health care workers' evaluations of a patient safety advisory. 2011, under review.