

ReMed: Unterstützung im richtigen Moment

Ärztinnen und Ärzte wollen helfen. Doch dabei können ihnen auch Fehler unterlaufen. Das ist nicht nur für ihre Patientinnen und Patienten schlimm, sondern auch für sie selbst. In solchen Situationen bietet ReMed Hilfe: Das Unterstützungsnetzwerk begleitet auf dem Weg aus der Krise und hilft, die Vorkommnisse zu verarbeiten.

Jürg Beutler

Kommunikation FMH

Erfahrung

Ein junger Assistenzarzt wird mit einem Todesfall konfrontiert, der ihn stark belastet. Noch Jahre später löst die Erinnerung an jene Nacht beklemmende Gefühle aus.

Ich hatte Nachtdienst, war allein verantwortlich für 150 Patienten – der zuständige Oberarzt war bereits ausser Haus. Plötzlich kommt ein Anruf der Nachtwache: Ein schwer herzkranker Patient liegt bewegungslos am Boden. Sofort rase ich in das Krankenzimmer. Trotzdem kann ich nur noch den Tod des Patienten feststellen. In meiner grossen Betroffenheit kommen sofort Schuldgefühle auf. Habe ich etwas versäumt? Hätte ich den Patienten noch besser überwachen sollen? Ist mir ein Fehler unterlaufen? Natürlich weiss ich, dass ein Patient in diesem kritischen Zustand sterben kann, doch das nützt mir zu diesem Zeitpunkt überhaupt nichts.

Am nächsten Morgen schildere ich die Vorkommnisse am Rapport, stelle die Frage, ob ich einen Fehlentscheid getroffen hätte. Doch

mein Vorgesetzter stellt bloss fest, dass so etwas halt passieren könne. Persönlich werde ich auf den Vorfall nie angesprochen. In der Folge geht es mir miserabel: Ich leide unter Wissensbissen und habe Angst vor mir selbst als Arzt. Nachts kann ich nicht mehr schlafen, tagsüber machen mir Konzentrationsstörungen und Schweissausbrüche zu schaffen – die totale Verunsicherung. Am liebsten wäre ich sofort aus dem Beruf ausgestiegen.

Gleichzeitig bin ich auch wütend, dass man mich als Anfänger so allein lässt. In einer solchen Situation benötigt man als Arzt dringend Unterstützung, mit einer fürsorglichen, aber klaren Führung durch die Vorgesetzten. Eine Analyse, ob ein Fehler vorlag, hätte mich entlastet – selbst wenn dabei herausgekommen wäre, dass ich die Situation falsch eingeschätzt hatte. Ich hätte Klarheit gehabt und aus dem Vorfall lernen können. Ärztinnen und Ärzte müssen in solchen Situationen die Möglichkeit haben, die Vorkommnisse aufzuarbeiten. Hilfreich sind dabei natürlich Anlaufstellen direkt an den Spitalern. Doch

besonders wichtig sind auch externe Gesprächspartner – so wie ReMed heute einer ist.

Interview mit Daniel Herren

Daniel Herren, als Mitglied des Zentralvorstands der FMH sind Sie für das Ressort Daten, Demographie und Qualität verantwortlich. Warum ist es so wichtig, dass Ärztinnen und Ärzte solche Vorfälle aufarbeiten können?

Der Erfahrungsbericht zeigt eindrücklich, wie belastend eine solche Situation sein kann: Wenn wir Ärzte Fehlentscheide treffen, geht es um Menschen, um persönliche Schicksale. Da kann man nicht einfach abschalten – weder während der Arbeit noch am Feierabend. Darum ist es unbedingt notwendig, dass sich Ärztinnen und Ärzte mit dem Vorfall auseinandersetzen, damit sie daraus lernen und sich wieder auf ihre Arbeit konzentrieren können. ReMed ist dafür eine ideale Anlaufstelle, da die Ansprechpersonen ebenfalls Ärzte sind, welche solche Situationen aus eigener Erfahrung kennen.

ReMed bietet Ärztinnen und Ärzten also auch dann Unterstützung, wenn sie mit einem Behandlungsfehler konfrontiert sind. Gibt es auch andere Plattformen, die sich mit Fehlern im medizinischen Alltag auseinandersetzen?

Als Berufsverband der Ärzteschaft engagiert sich die FMH stark in der medizinischen Qualitätsarbeit. Seit 2008 stellen wir zum Beispiel regelmässig Qualitätsinitiativen vor, welche die unterschiedlichen Bereiche der ärztlichen Tätigkeit berühren. Und die FMH ist Mitträgerin der Stiftung für Patientensicherheit. Diese Stiftung setzt sich ganz konkret für die Förderung der Patientensicherheit ein. Es ist geplant, die Zusammenarbeit zwischen ReMed und der Stiftung zu intensivieren, wie beim Projekt «Das zweite Opfer».*

ReMed wurde 2007 als Pilotprojekt lanciert. Können Sie bereits sagen, ob eine Fortführung geplant ist?

ReMed entspricht einem Bedürfnis der Ärzteschaft – das hat die Pilotphase ganz deutlich gemacht. Darum haben wir uns entschieden, das Projekt auf die gesamte Schweiz auszudehnen. Schon in der Pilotphase wandten sich Ärztinnen und Ärzte aus allen Kantonen an das Unterstützungsnetzwerk. Wir wollen ReMed nun noch bekannter machen und schweizweit einführen. Der Start dazu erfolgt im kommenden Herbst.

ReMed meldet sich bei jeder Kontaktaufnahme innerhalb von 72 Stunden und bespricht unverbindlich und vertraulich die persönliche Situation und individuelle Handlungsmöglichkeiten. ReMed ist an das Arztgeheimnis gebunden. Benötigen Sie Unterstützung? Oder eine Ärztin, ein Arzt aus Ihrem Umfeld?

Dann kontaktieren Sie ReMed:

24-Stunden-Hotline: 0800 0 73633,

info@swiss-remed.ch, www.swiss-remed.ch

* Vgl. die Qualitätsinitiativen der FMH: www.fmh.ch → Weitere Themen → Qualität → Qualitätsinitiativen → Betriebsinterner Umgang mit Zwischenfällen → das zweite Opfer

Korrespondenz:
Dr. med. Michael Peltenburg
Facharzt für Allgemeinmedizin
FMH
CH-8340 Hinwil
michael.peltenburg@hin.ch

Erfahrungen austauschen am ReMed-Treffen
«Mein Patient ist Arzt. Fallen und Schwierigkeiten einer nicht immer leichten Beziehung.»

9. September 2010, 14.30 Uhr bis 18.00 Uhr im Crowne Plaza, Badenerstrasse 420, 8040 Zürich. Wir freuen uns über Ihre Teilnahme.

Melden Sie sich bitte bis 20. August 2010 per E-Mail an: ddq@fmh.ch

Kurzporträt zum Thema:
die Stiftung für Patientensicherheit

Überall wo Menschen arbeiten, geschehen Fehler. Das gilt auch für die medizinische Versorgung von Patientinnen und Patienten. Die Gesundheitsversorgung in der Schweiz ist zwar leistungsfähig und bewegt sich auf einem qualitativ hohen Niveau, doch die wachsende Komplexität und die zunehmenden medizinischen Möglichkeiten bergen auch Risiken. Deshalb ist die Patientensicherheit in den vergangenen Jahren ein wichtiges Thema geworden.

Die 2003 gegründete Stiftung für Patientensicherheit will zu einer fehlerarmen Gesundheitsversorgung beitragen. Sie ist die heute die in der Schweiz am breitesten abgestützte, landesweit aktive Organisation im Bereich Patientensicherheit. Ihr gehören Bund und Kantone an, aber auch die wichtigsten Berufs- und Organisationsverbände des Gesundheitswesens sowie die Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften SAMW. Die Ärzteschaft engagiert sich dabei auf mehreren Ebenen: FMH, fmCH und das Kollegium für Hausarztmedizin sind im Stiftungsrat vertreten und beteiligen sich sowohl fachlich wie auch finanziell an Projekten.

Lernen aus Fehlern

Um die Patientensicherheit in der Schweiz zu erhöhen, fördert die Stiftung das Lernen aus Fehlern und das

klinische Risikomanagement. Ziel ist es dabei, die Fehler im Gesundheitswesen zu reduzieren. Als Netzwerkorganisation kooperiert die Stiftung für Patientensicherheit mit zahlreichen Partnern aus allen Sektoren des Gesundheitswesens – und das in vielen verschiedenen Themenfeldern. Der Fokus liegt dabei auf Projekten im Bereich der Wissensvermittlung, der Forschung und der Verbreitung von Lösungen.

Aktuelle Projekte

- CIRRNET: Netzwerk lokaler Fehlermeldesysteme, Quick Alerts (kurze Sicherheitsempfehlungen zu spezifischen Hotspots der Patientensicherheit);
- Safe Surgery und Prävention von Eingriffsverwechslungen;
- Error and Risk Analysis: systemische Fehleranalytik in Kursen und Analysen vor Ort;
- Täter als Opfer: betriebsinterner Umgang mit Mitarbeitern nach Behandlungsfehlern (Schulungen und Broschüren);
- Kommunikation mit Patienten und Angehörigen nach Fehlern: Kurse und Broschüren;
- Patientensicherheits-Benchmarking aus Patientensicht;
- Patient empowerment: Empfehlungen an Patienten für Patientensicherheit (Broschüre und Betriebsunterstützung);
- Drug Event Monitoring für Medikations- und Medikamentensicherheit;
- Patientensicherheit in der Grundversorgung;
- Sturzprävention;
- Migranten in Apotheken als Risikogruppe für Fehler;
- Paper of the Month, Beratung, Lehr- und Dozententätigkeit, Tagungen.

Kontakt

Stiftung für Patientensicherheit, Asylstrasse 77, 8032 Zürich, 043 243 76 70. info@patientensicherheit.ch / www.patientensicherheit.ch