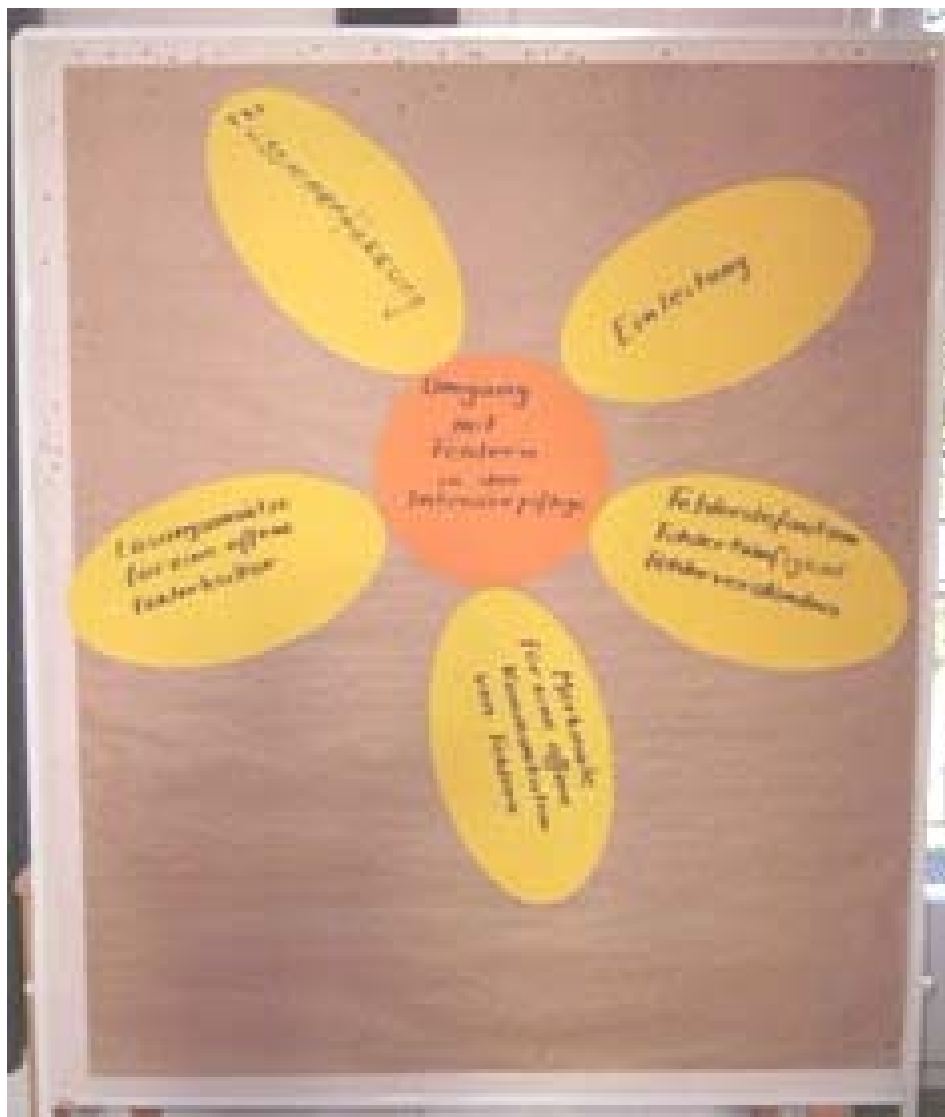




# Umgang mit Fehlern in der Intensivpflege

Anja Albers, Rita Mull



# Fehlerdefinition

Fehler sind Handlungen, in denen eine geplante Abfolge von mentalen und physischen Aktivitäten das gewünschte Ergebnis verfehlen und diese Verfehlungen nicht der Zufallseinwirkung zugeschrieben werden können.

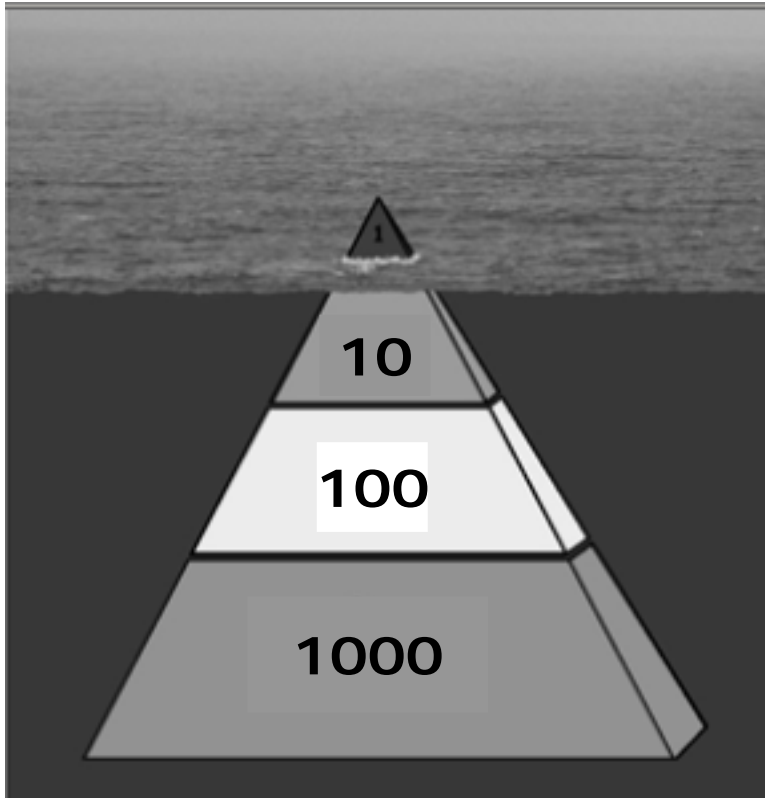
James Reason 1990

# Fehlerhäufigkeit

- Normal: 1-2 Fehler in der Stunde
- Unter Stress: 5-10 Fehler in der Stunde
- Komplexe Situationen: 1-2 Fehler in der Minute

Utler 2006/2007

# Fehlerhäufigkeit/ -pyramide



Eigene Variation zu Möllemann  
Hübler 2006

- 1 Todesfall
- 10 schwere Zwischenfälle
- 100 leichte Zwischenfälle
- 1000 Beinahe-Zwischenfälle

## **Alte Fehlerkultur**

- Suche nach dem Schuldigen

## **Neue Fehlerkultur**

- Jeder macht Fehler
- Niemand macht absichtlich Fehler
- Fast jeder Fehler hat eine systemische Komponente

# Fehlerverständnis

## Ziel einer neuen Fehlerkultur

- Erhöhung und Verbesserung der Patientensicherheit

# Merkmale für eine offene Kommunikation von Fehlern

## **Wille und Bereitschaft zur Veränderung**

- Sinn und Zweck
- Wille aus Fehlern zu lernen
- Motivation

# Merkmale für eine offene Kommunikation von Fehlern

## Wertschätzende Kommunikation über hierarchische Grenzen hinweg

- Glaubwürdigkeit
- „Gleichwichtigkeit“ im interprofessionellen Team  
Zitat: *„Eine gute Medizin ist nur mit guter Pflege möglich, eine gute Pflege nur mit guter Medizin.“* Ulrich, Stolecki et al. 2005
- Reflexion der eigenen Kommunikation

# Merkmale für eine offene Kommunikation von Fehlern

## **Kritikfähigkeit aktiv und passiv**

- Akzeptanz der eigenen Fehlerhaftigkeit
- Selbstwertgefühl

# Lösungsansätze für eine offene Fehlerkultur

## Mitarbeiterbesprechungen

- Teamvertrauen stärken
- Informationen über den Stand einer Fehlerbearbeitung
- Teamkommunikation

# Lösungsansätze für eine offene Fehlerkultur

## Interdisziplinäre Visiten

- Gemeinsame Reflektion von Pflege- und Behandlungsmaßnahmen
- Austausch von Patienteninformationen

# Lösungsansätze für eine offene Fehlerkultur

## Fallbesprechungen

- Fehlerereignis zeitnah besprechen
- Gemeinsame Bewertung von Krisensituationen
- Supervision



# Beweggründe für das offene Ansprechen von Fehlern:

- Atmosphäre hat gestimmt
- Man mußte sich nicht verteidigen
- Angst vor Konsequenzen für den Patienten
- Es ist schlimmer einen Fehler zu vertuschen als ihn einzugestehen
- Vorbilder dürfen/müssen Fehler machen können
- Transparenz über typische Fehler

