

# Aus Fehlern lernen: „Jede Beschwerde ist ein Schatz“

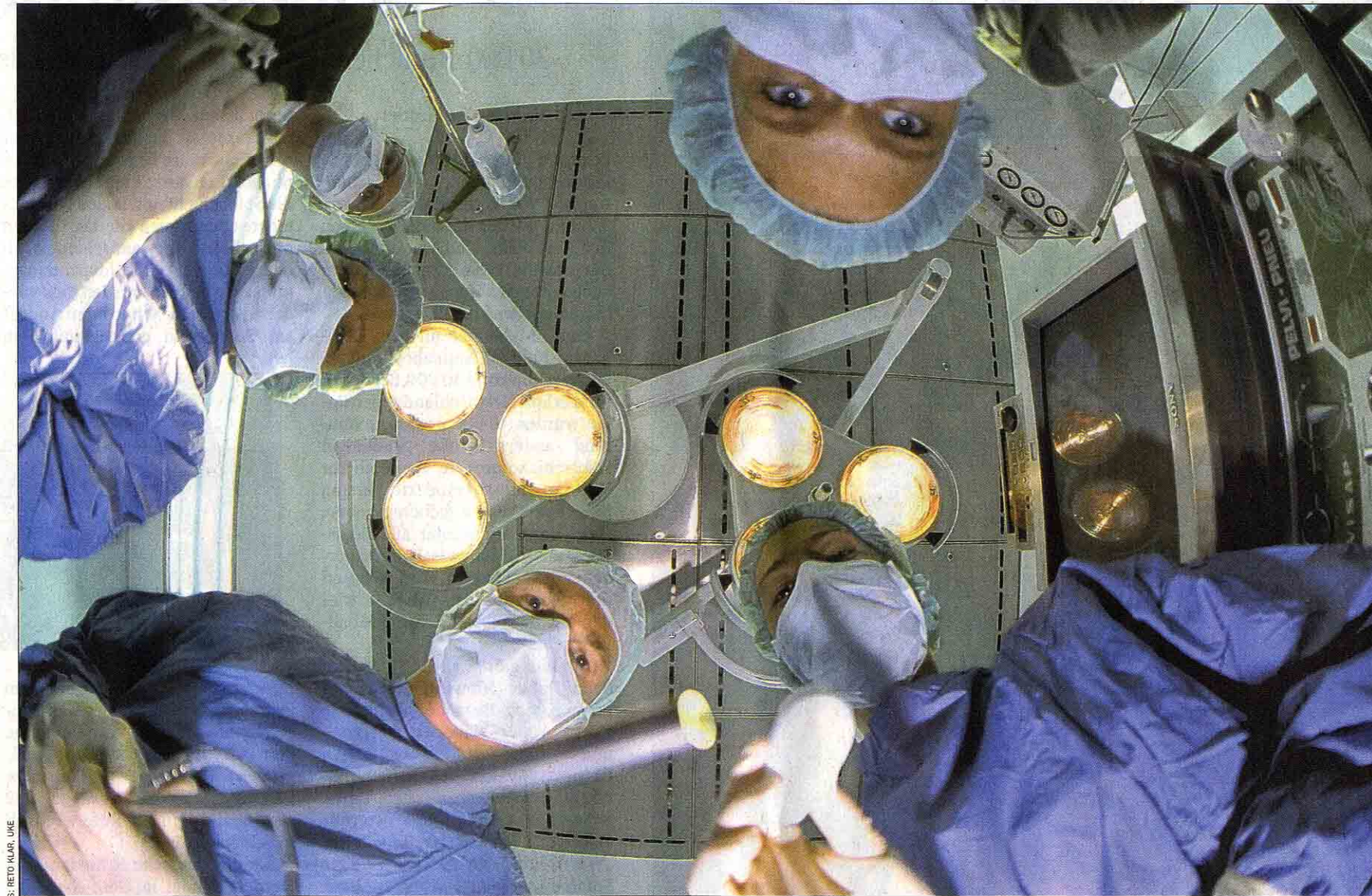
Modernes Qualitätsmanagement am UKE: Das Klinikum legt Probleme offen, um sie künftig zu vermeiden

Von Gisela Schütte

Das Universitätsklinikum Eppendorf (UKE) legt in den kommenden Tagen seinen aktuellen Kompetenzreport 2008 vor – eine Bilanz der diagnostischen und therapeutischen Angebote und Leistungen. Neu ist dabei die Publikation des Beschwerdemanagements, das erstmals von einem Klinikum in Deutschland öffentlich präsentiert wird. Der Anlass: „Wir sind davon überzeugt, dass sich hervorragende medizinische Qualität nur mit Transparenz und Offenheit sichern lässt“, sagte der Ärztliche Direktor, Professor Jörg F. Debatin. Das UKE hatte bereits 2005, ebenfalls als erste Klinik in Deutschland, der Öffentlichkeit sämtliche Qualitätsdaten zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements werden Patientenbeschwerden, Beinahefehler und Arzthaftungsfälle erfasst. Die Ergebnisse tragen dazu bei, klinische Prozesse weiterzuentwickeln und Behandlungen sicherer zu machen. Jeder Beinahefehler helfe, zukünftige Probleme zu vermeiden, erklärte Debatin. Tatsächlich sei „jede Beschwerde ein Schatz“.

Laut Statistik ist die Zahl der Beschwerden in den vergangenen Jahren stark gestiegen – von 257 im Jahr 2005 über 955 im darauffolgenden Jahr auf 1446 im Jahr 2007. Diesen Anstieg deuten die Experten aller-



FOTOS: RETO KLAR, UKE

dings nicht als Alarmzeichen für wachsende Probleme, sondern als Folge der zunehmenden Transparenz und Akzeptanz des Beschwerdemanagements.

Die meisten Klagen betrafen dabei die Hotelleistungen zwischen Unterbringung und Essen, das Personal und die Organisation des UKE. Genauer gesagt ging es vor allem um die Kommunikation mit Ärzten und Pflegepersonal, um die Zimmer, um Wartezeiten, Verpflegung und Krankentransporte. Ein Fünftel der Beschwerden richtete sich gegen ärztliche und pflegeri-

sche Leistungen. Dabei ist bemerkenswert, dass zum Beispiel die Klagen über Hotelleistungen von etwa 30 im Jahr 2005 auf über 200 im vergangenen Jahr zunahm. Gerade in diesem Bereich soll der Neubau des Klinikums, der zum Jahreswechsel bezogen wird, Abhilfe schaffen.

Die Beinahefehler und Beinaheschäden, die das UKE seit vier Jahren in einem eigenen Meldesystem erfasst, wurden derweil aufgeschlüsselt in 354 Probleme wegen Kommunikationsmängeln, 41 wegen Geräten, Technik und Bau, 198

aufgrund von Prozessen und Organisation, 123 im Bereich der Medikation (zum Beispiel durch Verwechslung von Präparaten oder Verschlechterung eingesetzter Produkte) und 107 wegen der Umgebungsbedingungen – die wiederum angesichts der Neubaumaßnahmen bei laufendem Betrieb nicht überraschen.

Als Korrekturmaßnahmen und Therapie gegen die Beinahefehler wurden derweil allein 120 Schulungsmaßnahmen und in 38 Fällen die Neuordnung der Verantwortlichkeiten verordnet.

Als eines der ersten deutschen Krankenhäuser lässt sich das UKE auch bei den schwerwiegenden Arzthaftungsfällen in die Karten sehen. So verzeichnet die Statistik für den Ablauf der vergangenen zehn Jahre 663 Fälle von Ansprüchen. 30 Fälle ereigneten sich im vergangenen Jahr. In der Regel stellen sich 15 bis 20 Prozent der Beschwerden als begründet heraus. Sie seien in Relation zu stellen zu jährlich 50 000 stationär und 250 000 ambulant behandelten Patienten, sagte Debatin.

Vor dem Hintergrund der neuen Offenheit, die als weiterer Baustein

auf dem Weg der Qualitätssicherung einerseits und der Konkurrenz in Sachen Glaubwürdigkeit andererseits gepflegt wird, bietet der Kompetenzreport einen Leistungsbericht der Kliniken und Institute. Er belegt, welche Spezialitäten die Abteilungen der 14 Zentren und mehr als 80 interdisziplinär zusammenarbeitende Kliniken, Polikliniken und Institute für die Patienten bieten und wie viele Kranke sie versorgt haben. So engagiert sich beispielsweise die Transplantationsmedizin des UKE (Klinikdirektor Professor Björn Nashan) in Sachen



Das Uni-Klinikum Eppendorf bietet Spitzenmedizin, lässt sich aber auch bei Beinahefehlern und Arzthaftungsfällen in die Karten sehen. Als Folge der Transparenz stieg die Zahl der Beschwerden auf 1446 im Jahr. Die meisten betrafen Unterbringung und Essen

Forschung bei der Entwicklung eines Gewebeersatzes für Leber und Bauspeicheldrüse. Operativ wurden im vergangenen Jahr 103 Nieren- und 91 Lebertransplantationen vorgenommen, davon 28 bei Kindern. Die Zahn-, Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie (Direktor Professor Rainer Schmelzle) ist die größte universitäre Fachklinik ihrer Richtung in Deutschland, die besonders schwierige Eingriffe bei Tumoren oder nach Verletzungen durchführt.

Die Herzchirurgie (Professor Hermann Reichenspurner) absolvierte 2400 Operationen am Herzen und an Gefäßen, darunter 1400 mit Herz-Lungen-Maschine. 4170 Operationen stehen in der Statistik der Allgemeinchirurgie (Klinikdirektor Professor Jakob Izbicki), die sich in der Forschung auf Krebserkrankungen im Bauch- und Brustraum sowie auf die Weiterentwicklung der Schlüssellochchirurgie und auf die Bauchspeicheldrüsenchirurgie spezialisiert hat. Die UKE-Tochter Martini-Klinik (Direktoren Professoren Hartwig Huland, Markus Graefen und Hans Heinzer) verbuchte 698 radikale Prostataoperationen, und in der Hämatologie, Onkologie und Knochenmarktransplantation (Professor Carsten Bokemeyer) konzentrieren sich die Forscher auf klinisch-experimentelle, sogenannte molekular zielgerichtete Therapien, die die Krebszellen direkt angreifen.