

**Gemeinsame Pressemitteilung von Techniker Krankenkasse (TK), Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg (QuE) und Institut für Allgemeinmedizin, Goethe-Universität Frankfurt am Main (IfA)**

## **Pilotprojekt für mehr Patientensicherheit in der Arztpraxis zeigt: Der Mix macht's**

**Hamburg, 10. November 2017.**

Rund 580 Millionen Mal im Jahr suchen Patienten einen Haus- oder Facharzt für eine Behandlung auf. Meistens läuft alles nach Plan. Doch wo Menschen arbeiten, passieren Fehler: Es kann einmal ein Laborwert vertauscht, eine Diagnose falsch dokumentiert oder eine Überweisung vergessen werden. Eine Datenbank, in die solche Fälle von Mitarbeitern berichtet, systematisch gesammelt und Verbesserungsvorschläge zur Fehlervermeidung entwickelt werden können, hilft, Fehlgriffe im Praxisalltag zu vermeiden und aus ihnen zu lernen. In deutschen Krankenhäusern sind diese Systeme schon weit verbreitet, nicht jedoch im ambulanten Bereich.

In einem bundesweit einmaligen Pilotprojekt haben die Techniker Krankenkasse (TK), das Institut für Allgemeinmedizin an der Goethe-Universität Frankfurt am Main (IfA) und das Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz (QuE) Nürnberg ein solches digitales, praxisübergreifendes Berichts- und Lernsystem mit 69 Praxen des Netzwerks im Alltag erprobt. Das wissenschaftlich begleitete Projekt zeigt jetzt: Damit Praxen im Alltag voneinander lernen, benötigen sie ein gemeinsames Verständnis von Fehlern und Know-how, wie man mit ihnen umgehen und sie vermeiden kann. Erst dann kann eine Online-Berichtsplattform sinnvoll genutzt werden. Wichtig ist hierfür ein Mix flankierender Maßnahmen wie Schulungen, Workshops und einem offenen Austausch im Praxisteam.

### **Neun von zehn haben im Praxisteam über kritische Ereignisse gesprochen**

"Das Projekt hat die Aktivitäten im Ärztenetz zur Qualitätssicherung aktiv und nachhaltig unterstützt", so das Fazit von Martin Beyer, dem im Projekt leitenden Wissenschaftler vom IfA.

89 Prozent der Ärzte und des Praxispersonals gaben in der Abschlussbefragung an, dass sie in Teamsitzungen über kritische Ereignisse gesprochen haben. 60 Prozent berichteten, dass ihre Praxis ein Verzeichnis über derartige Vorkommnisse führe, zum Beispiel ein Fehlerbuch. Zu Beginn des Pilotprojekts waren es nur 28 Prozent. Auch Schulungen zum Thema Risikomanagement wurden gut angenommen. Insgesamt zeigten sich 55 Prozent der Haus- und Fachärzte sowie des Praxispersonals nach der Projektphase zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit dem Risikomanagement ihrer Praxis.

"Der Umgang der Praxisteams mit Fehlern hat sich im Verlauf des Projekts positiv verändert. Wir nehmen ein neues Bewusstsein wahr: Praxisteams melden uns aktiv Erfahrungen aus Fehlersituationen und teilen uns ihre Verbesserungsvorschläge mit", sagt Dr. Veit Wambach, Vorsitzender des Gesundheitsnetzes QuE. Das Projekt habe zu einer lebendigen Sicherheitskultur geführt, in der es nicht darum gehe, einen Schuldigen zu finden, sondern herauszufinden, warum ein Fehler oder eine brenzlige Situation entstehen konnte und Lösungen für die Zukunft zu entwickeln.

### **Persönlicher Austausch besonders erfolgreich**

Während des Projektes hatten die Praxen Newsletter, Erinnerungs-Mails und Publikationen auf der Online-Plattform des Berichts- und Lernsystems zur Patientensicherheit erhalten. Zudem wurden die Ärzte und medizinischen Fachangestellten in Schulungen, Workshops und Präsentationen in den netzinternen Fachzirkeln an das Thema Fehlermanagement herangeführt. Während sich die Ärzte und ihre Teams im Projektverlauf verstärkt praxisintern über Fehler und deren Ursachen austauschten, nahm das Interesse an der Online-Berichtsplattform ab. Fachleute sprechen bei einem solchen System von CIRS (**C**ritical **I**ncident **R**eporting **S**ystems). Die Praxisteams schätzten ihre praxisinternen Fehler und Probleme als zu spezifisch ein. Sie hielten das System auch für zeitaufwendig und schwierig nutzbar im Praxisalltag, obwohl das Online-Formular im Projektverlauf gekürzt und angepasst wurde. Die Projektbeteiligten entwickelten daher einen zusätzlichen Ansatz: Die Netzmanager sprachen die Praxen individuell an, um gemeinsam beispielhaft kritische Ereignisse aus ihrer eigenen Praxis zu analysieren. Ein Train-the-Trainer-Seminar durch das IfA schulte das Netzmanagement, um die Praxen bei Besuchen vor Ort zu coachen und passgenau auf die individuellen Gegebenheiten der einzelnen Praxis einzugehen.

### **Integrierter Ansatz notwendig**

"Das Projekt zeigt, dass wir einen integrierten Ansatz verfolgen müssen, um Patientensicherheit in der ambulanten Versorgung nachhaltig zu fördern. Allein ein digitales praxisübergreifendes Berichtssystem reicht nicht aus. Wichtig ist der Rahmen, in dem das Thema Patientensicherheit groß geschrieben wird. Dazu gehören zum Beispiel regelmäßige Schulungen, ein Peer-Review, also der Austausch auf Kollegen-Ebene, überzeugte Praxis-Leitungen und praxisinternes Know-how, um Fehler sinnvoll zu analysieren und daraus Maßnahmen zu entwickeln", sagt Projektleiter Hardy Müller vom Wissenschaftlichen Institut der TK für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen (WINEG). Neben der zunehmenden Offenheit der Praxisteams im Umgang mit Fehlern seien auch klar die Hindernisse zum Vorschein gekommen: "Oft hapert es an einem einheitlichen Fehler-Verständnis sowie der Wahrnehmung der Ursachen und der eigenen Rolle in der Fehlervermeidung."

Müller weiter: "Wir sind deshalb sehr froh, dass es ein weiteres Projekt zur Patientensicherheit gibt." Das Versorgungsforschungsprojekt CIRSforte ist im Frühjahr 2017 an den Start gegangen. Es wird vom Innovationsfonds gefördert und vom IfA, dem WINEG und weiteren Partnern durchgeführt. Es entwickelt Empfehlungen, um CIRS im ambulanten Bereich einzuführen und zu nutzen, und sieht einen größeren Praxistest in rund 400 Arztpraxen vor.

### **Hinweis für die Redaktionen:**

Die Projektbeteiligten des Pilotprojekts zur Patientensicherheit in Nürnberg:

#### **Das Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg (QuE)**

In dem 2005 gegründeten und aus dem Praxisnetz Nürnberg Nord hervorgegangenen Gesundheitsnetz sind 69 Arztpraxen mit 122 Haus- und Fachärzten organisiert. In enger Kooperation mit dem Klinikum und der Stadt Nürnberg, dem Pflegestützpunkt, der Selbsthilfe und weiteren Gesundheitsanbietern aus der Metropolregion organisieren die QuE-Ärzte als Behandlungsteam für jeden ihrer Patienten ein "individuelles Gesundheitsnetz". Seit 2014 ist QuE Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit und seit dem gleichen Jahr bayernweit



erstes "anerkanntes Praxisnetz". Nähere Informationen zum Gesundheitsnetz QuE Nürnberg bietet zum Beispiel der aktuelle QuE-Qualitätsbericht unter [www.gesundheitsnetznuernberg.de](http://www.gesundheitsnetznuernberg.de).

### **Wissenschaftliches Institut der Techniker Krankenkasse für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen (WINEG)**

Das WINEG als wissenschaftliches Institut der Techniker Krankenkasse (TK) hat den Auftrag, Fragen im Sinne der Versicherten zu stellen und wissenschaftliche Antworten zu geben mit dem Ziel, die gesundheitliche Versorgung zu verbessern. Forschungsprojekte orientieren sich daher am Versorgungsbedarf der Versicherten. Diese werden interdisziplinär bearbeitet und wenden gezielt die Methoden an, die der jeweiligen Fragestellung entsprechen. Die Evaluierung von Versorgungsprojekten, die kritische Auseinandersetzung mit medizinischen Leistungen sowie gesundheitsökonomische und Gesundheitssystem-Analysen bilden Schwerpunkte der Arbeit. Themen wie Patientensicherheit und Qualität der Versorgung spielen dabei eine entscheidende Rolle. Weitere Informationen sind unter [www.wineg.de](http://www.wineg.de) zu finden.

### **Institut für Allgemeinmedizin, Goethe-Universität Frankfurt am Main (IfA)**

Das Frankfurter Institut für Allgemeinmedizin ist eine der deutschlandweit führenden allgemeinmedizinischen Lehr- und Forschungseinrichtungen. Es versteht sich als Brücke zwischen medizinischer Wissenschaft und hausärztlicher Praxis. Seine Arbeiten zielen auf eine qualitativ hochwertige Ausbildung zukünftiger Ärztinnen und Ärzte sowie eine bestmögliche Patientenbetreuung in hausärztlichen Praxen. Der Arbeitsbereich Patientensicherheit betreibt unter anderem seit mehr als zehn Jahren das "Fehlerberichts- und Lernsystem [www.jeder-fehler-zaehlt.de](http://www.jeder-fehler-zaehlt.de)". Dabei geht es um das Erkennen von medizinischen Fehlern, Untersuchungen zu deren Häufigkeit und Ursachen, Maßnahmen zur Fehlervermeidung und die Aus- und Weiterbildung für eine höhere Patientensicherheit. Es ist offen im Netz zugänglich und zeigt, wie Hausärzte kritische Ereignisse berichten sowie über Ursachen und Vermeidungsstrategien diskutieren.