



# Sprechen über Fehler

Dr. Kai Schnabel, MME, IML Bern

# Inhalt

- Definition(en)
- Einfluss der Kommunikation auf Fehler
- Doc.Com.Deutsch
- Hintergrund
- Modul „Sprechen über Zwischenfälle“
- Beispiele
- Checkliste
- Quellen

# Definition(en)

Viele Definitionen...

Meine:

Ein Fehler/unerwünschtes Ereignis ist eine getätigte oder unterlassene Intervention, die zur Abweichung vom Plan zum Wohle des/der Patient:in geführt hat.

Generell:

- Wer arbeitet, macht Fehler.
- Wer viel arbeitet, macht viele Fehler...
- Homer Simpson: «If you don't do anything, you can't make any mistakes!» (cave: gilt nicht für Unterlassungsfehler!)

# Einfluss der Kommunikation auf Fehler

## Physician Scores on a National Clinical Skills Examination as Predictors of Complaints to Medical Regulatory Authorities

**Table 4.** Medical Council of Canada Clinical Skills Examination Communication Score and the Rate of Retained Complaints

	Population		Retained Complaint Rate		Relative Rate of Complaints Adjusted for Physician Characteristic <sup>a</sup>	
	No. of Physicians	Combined No. of Practice-Years	No.	Rate/100 Practice-Years (95% CI)	Relative Rate (95% CI)	P Value
Communication score, by quartile <sup>b</sup>						
1	853	5542	236	4.26 (3.75-4.84)	1.52 (1.30-1.78)	<.001
2	847	5444	159	2.92 (2.50-3.41)	1.13 (0.96-1.32)	.29
3	867	5672	152	2.68 (2.29-3.14)	1.06 (0.90-1.24)	.63
4	857	5929	149	2.51 (2.14-2.95)	1 [Reference]	

**Schlechte Kommunikations-Scores in der Clinical Skills Prüfung sind prädiktiv für vermehrte Patientenbeschwerden**

# DocCom.Deutsch

<https://doccom.iml.unibe.ch>


## Grundstruktur

 <p><b>ZENTRIERUNG</b> Integration der patientenzentrierten und der arztzentrierten Gesprächsführung</p>	 <p><b>BEZIEHUNG</b> Aufbau der Arzt-Patient Beziehung</p>	 <p><b>ANAMNESE</b> Erhalten von Informationen</p>	 <p><b>PERSPEKTIVE</b> Die Perspektive der Patientin / des Patienten</p>	 <p><b>INFORMIEREN</b> Informationen vermitteln</p>	 <p><b>PARTIZIPATION</b> Partizipative Entscheidungsfindung <span style="color: green;">NEU</span></p>
---	---	--	---	--	---

## Gesprächsschwerpunkte

 <p><b>EMOTION</b> Umgang mit intensiven Emotionen: Ärger, Angst, Traurigkeit</p>	 <p><b>MOTIVATION</b> Gesundheitsverhaltensänderungen: Beraten, Begleiten, Unterstützen</p>	 <p><b>SEXUALITÄT</b> Patientengespräch über Sexualität</p>	 <p><b>SPIRITUALITÄT</b> Einbeziehen spiritueller Aspekte</p>	 <p><b>VERFUEGUNG</b> wie spreche ich die Patient:innenverfügung an? <span style="color: green;">NEU</span></p>
--	--	---	--	--

## Besondere Situationen

 <p><b>GEWALT</b> Häusliche Gewalt</p>	 <p><b>FEHLER</b> Sprechen über Zwischenfälle</p>	 <p><b>BADNEWS</b> Überbringen schlechter Nachrichten</p>	 <p><b>STERBEN</b> Über das Sterben sprechen</p>
---	--	---	---



Institut für  
Medizinische  
Lehre

20 jähriges Jubiläum Stiftung Patient\*innensicherheit, Sprechen über Fehler, Kai Schnabel

# Partnereinrichtungen



# Doccom Deutsch

- <http://doccom.iml.unibe.ch>

## Sprechen über Fehler


FEHLER – Sprechen über Zwischenfälle

- Mediatort
- Willkommen
- Situation
- Patientensicht
- Artikelt
- Frage zur Reflexion
- Schlusskonzepte
- Lernziele
- Was sind Fehler?
- Was sind Fehler?
- Defizitionen
- Schweizer Käse-Modell
- Fehlerarten
- Rechtliche Überlegungen
- Rechtliche Überlegungen
- Patientenrechte
- Sich entschuldigen
- Ausbildung Einzelfall
- Reaktionmuster
- Reaktionmuster
- Praktik und Angehörige
- Art
- Art als zweites Opfer
- Kommunikation mit dem Patienten
- Kommunikation mit dem Patienten
- Verwehung
- Angehörige
- Zeitplanung
- Gesprächsrahmen
- Sequenzen
- Weiterbehandlung
- Kommunikationsfehler
- Zwischenfälle
- Video-Beispiel
- Rechtliche Überlegungen
- Kommunikation mit Kollegen
- Video-Beispiel
- Checkliste
- Checkliste
- Übersicht
- Übersicht

### DocCom.Deutsch Modul «FEHLER – Sprechen über Zwischenfälle»

**Willkommen**

Dr. med. Claudia Kiessling, MPH und Prof. Dr. med. Martin Fischer,  
Institut für Didaktik und Ausbildungsforschung in der Medizin am Klinikum der Universität München



Online-Modul erstellt von Prof. Dr. med. Christof Daetwyler am Drexel University College of Medicine, Philadelphia und am Institut für Medizinische Lehre (IML) der Universität Bern unter Mitarbeit von Prof. Dr. Sissel Gutormsen und Dr. med. Kai Schnabel.

Hinweis auf die Nutzung dieses Moduls: Die Inhalte dieses Moduls stellen keine Meinung im Sinne einer rechtlichen Empfehlung dar. Die Inhalte unserer Seiten wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernehmen wir jedoch keine Gewähr. Falls es eine bestimmte Situation gibt, die Sie betrifft und die Sie beunruhigt, empfehlen wir Ihnen unbedingt, Kontakt mit der Rechtsabteilung oder einer anderen entsprechenden Abteilung Ihrer Einrichtung aufzunehmen.

© 2013 by DocCom.Deutsch (IML Universität Bern und Drexel University College of Medicine)

**Credits:**

- Autoren:  
Dr. med. Claudia Kiessling, MPH, Prof. Dr. med. Martin Fischer, Institut für Didaktik und Ausbildungsforschung in der Medizin am Klinikum der Universität München
- Editor:  
Prof. Dr. med. Wolf Langewitz, co-Chefarzt der Klinik für Psychosomatik am Universitätsklinikum
- Implementation als DocCom.Deutsch Modul:  
Prof. Dr. med. Christof Daetwyler, Drexel University College of Medicine, Philadelphia
- Schauspielpatient:  
Hr. Hanspeter Meier
- Casting:  
Fr. Regina Christen, IML der Universität Bern
- Ärzte vor der Kamera:  
Prof. Dr. med. Martin Fischer, Leiter des Instituts für Didaktik und Ausbildungsforschung in der Medizin am Klinikum der Universität München  
Dr. med. Kai Schnabel, Leiter der Abteilung für Unterrichtsmedien (AUM) des Institutes für Medizinische Lehre (IML) der Universität Bern
- Regie und Produktion:  
Prof. Dr. med. Christof Daetwyler, Drexel University College of Medicine, Philadelphia
- Video-Kamera, Licht und Ton:  
Hr. Giovanni Ferrieri, IML der Universität Bern
- Lektorat:  
Hr. Hans Holzherr, IML der Universität Bern
- Version History:  
1.1 - 1.3.2015  
1.0 - 2.10.2013  
Basierend auf dem DocCom Modul 35, welches von Peter Barnett MD von der University of Arizona verfasst wurde

# Checkliste

- ✓ Bereiten Sie das Gespräch gut vor.
- ✓ Planen Sie das Gespräch zeitnah.
- ✓ Schaffen Sie einen angemessenen Gesprächsrahmen.
- ✓ Strukturieren Sie das Gespräch adäquat.

## Beispiel:

- Gesprächsbeginn
- Ankündigung und Bedauern
- Pause
- Schildern des Sachverhalts
- Eingehen auf Gefühle und Befürchtungen
- Planung weiterer Schritte und Gesprächsende



# Checkliste

- ✓ Stellen Sie eine gute Weiterbehandlung sicher.
- ✓ Vermeiden Sie ...
  - ✓ ... vorschnelle Beschwichtigungen.
  - ✓ ... eine abwehrende Verteidigungshaltung.
- ✓ Beziehen Sie die Angehörigen in das Gespräch ein.
- ✓ Führen Sie das Gespräch bei schwerwiegenden Fehlern/Unfällen nicht allein.  
(z. B. mit Kolleg\*innen, Verwaltung, Rechtsabteilung).
- ✓ Holen Sie sich Unterstützung/ unterstützen Sie auch selbst in schwierigen Situationen.

# Quellen

Links:

<http://doccom.iml.unibe.ch/>

<http://www.jeder-fehler-zaehlt.de/>

<http://www.patientensicherheit.ch/de/aktuell.html>

**Roggo A, Staffelbach D,**

Offenbarung von Behandlungsfehlern/ Verletzung der ärztlichen Sorgfaltspflicht - Plädoyer für konstruktive Kommunikation. 2006; 4: AJP/PJA: 407-28

<https://www.walderwyss.com/publications/371.pdf>

**Von Laue N, Schwappach D, Hochreutener MA, Frank O.,**

Täter als Opfer - «second victims» - Konstruktiver Umgang mit Behandlungsfehlern in Gesundheitsorganisationen. Schweizerische Ärztezeitung 2011; 92:990-992.

<http://www.saez.ch/docs/saez/archiv/de/2011/2011-26/2011-26-d.pdf>

**Wu AW.,**

Medical error: the second victim The doctor who makes the mistake needs help too. BMJ 2000;320:726–7.

<http://www.bmj.com/content/bmj/320/7237/726.full.pdf>

# Fragen, Kommentare?