

## Jeder Fehler ist ein Schatz

**Statement von Prof. Dr. Ferdinand M. Gerlach, MPH, Direktor des Instituts für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt a. M. anlässlich der Pressekonferenz zum Berichts- und Lernsystem „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ von BZÄK und KZBV**

Sehr geehrte Damen und Herren,

aus Fehlern lernt der Mensch bekanntlich mehr als aus Erfolgen. Und zwar unter anderem dank des Überraschungsmoments, etwa wenn wir entdecken, dass wir aus einer Sache falsche Schlüsse gezogen haben. Wenn also etwas schief geht, wissen wir, was beim nächsten Mal anders und damit besser laufen soll. Dazu muss nicht immer erst ein großer Schaden entstanden sein, auch Kleinigkeiten sind sehr aufschlussreich. Und: Man muss die unliebsamen Erfahrungen nicht unbedingt selbst gemacht haben, es hilft, darüber von anderen zu erfahren. Unter dieser Maßgabe ist das zahnärztliche Berichts- und Lernsystem „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ entstanden.

Berichts- und Lernsysteme gibt es schon lange, etwa in sicherheitskritischen Industrien, in der Luftfahrt, im Krankenhausbereich, bei der Ärzteschaft – und jetzt auch bei den Zahnärzten. Jeder Vorfall aus dem Behandlungsalltag, von dem der Zahnarzt sagen kann „Das war eine Gefährdung für das Wohlergehen meines Patienten – so etwas soll nicht wieder passieren“, ist ein unerwünschtes Ereignis. Und es ist wertvoll und begrüßenswert, wenn nach einer internen Analyse innerhalb des

Datum: 11.05.2016

### Institut für Allgemeinmedizin

#### Direktor:

Prof. Dr. med.  
Ferdinand M. Gerlach, MPH

Tel.: +49(0)69-63 01-56 87  
Fax: +49(0)69-63 01-64 28  
E-Mail: gerlach@allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de  
www: www.allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de

#### Sekretariat:

Gesche Brust  
(Institutsleitung und Teamassistenz)  
Tel.: +49(0)69-63 01-56 87  
Fax: +49(0)69-63 01-64 28  
E-Mail: brust@allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de

#### Projektadministration:

Birgit Schorsch  
Tel.: +49(0)69-63 01-83 878  
Fax: +49(0)69-63 01-64 28  
E-Mail: schorsch@allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de

#### Besucheranschrift:

Universitätsklinikum  
Theodor-Stern-Kai 7  
Haus 10 C  
60590 Frankfurt

Praxisteams im CIRS-System hierzu ein Bericht eingestellt wird, damit Kollegen daraus lernen können. Dies alles trägt dazu bei, Fehlerketten zu analysieren, daraus für den Versorgungsalltag Konsequenzen zu ziehen und damit die Sicherheit für die Patienten zu erhöhen.

Wohlgemerkt: Es geht nicht um das spektakuläre schuldhaftes Versagen eines Einzelnen und die Suche nach dem Schuldigen! Es geht um kritische Ereignisse, die durch besondere Umstände, häufig aus einer Verkettung von Missverständnissen, Verwechslungen oder Informationslücken, entstehen, obwohl doch vermeintlich alles richtig gemacht wurde. Die Patientensicherheitsforschung zeigt, dass die meisten kritischen Ereignisse nicht etwa auf Nichtwissen oder Unvermögen beruhen, sondern in rund Dreiviertel aller Fälle Prozessfehler ursächlich sind, bei denen etwas nicht so rund gelaufen ist, wie dies eigentlich beabsichtigt war. Wir fragen daher auch nicht: Wer war schuld, sondern: wie konnte das geschehen und was können wir tun, damit sich dieses Ereignis nicht wiederholt?

Mit Hilfe eines Berichts- und Lernsystems wie „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ werden wichtige Informationen, die sonst nur einem kleinen Kollegenkreis verfügbar wären – wie etwa innerhalb einer Praxis oder in einem Qualitätszirkel –, einem großen Kreis von Zahnärzten zugänglich. Zentrale Aspekte dabei sind das Vertrauen in die Anonymität der Patienten und der Berichtenden. Und darin, dass die Berichte freiwillig sind und nicht sanktioniert werden. Denn nur so entsteht eine offene und vertrauensvolle Kultur des Austausches über unerwünschte Ereignisse – wir sprechen hier von „Patientensicherheitskultur“.

Wie dies vor allem technisch realisiert wird, möchte ich Ihnen kurz erläutern: Pate für „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ war das Hausärzte-System „Jeder Fehler zählt“. Dieses System läuft seit mehreren Jahren fehlerfrei und wird sehr aktiv genutzt. Vor allem auf den Datenschutz und die Datensicherheit wird dabei größter Wert gelegt. Da sich die Teilnehmer ein eigenes Pseudonym geben, wissen die Betreiber nicht, wer berichtet. Sämtliche eingehenden Berichte und Kommentare werden automatisch verschlüsselt. Zudem ist technisch sichergestellt, dass die IP-Adresse des Computers, von dem aus auf das System zugegriffen wird, abgeschnitten wird. Die Fachberater sorgen dafür, dass die eingehenden Berichte vollständig anonymisiert werden. So werden evtl. enthaltene Namen oder Orte entfernt oder verfremdet. Und die Server stehen natürlich in einem gesicherten Rechenzentrum.

Zusammen mit BZÄK und KZBV haben wir „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ so entwickelt, dass die Nutzung für Zahnärzte freiwillig ist und ihnen keine Sanktionen drohen, wenn sie sich dort über unerwünschte Ereignisse austauschen, um voneinander zu lernen. Denn wie schon gesagt, man muss nicht jeden Fehler selber machen, um daraus zu lernen. Ein Berichts- und Lernsystem soll vor allem für potenzielle Fehlerquellen und gefahrensensitive Prozesse in der eigenen Praxis sensibilisieren.

Die Vorteile für die Patienten und die teilnehmenden Zahnärzte liegen auf der Hand: „Nach dem Motto 'Jeder Fehler ist ein Schatz' kann sich „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ zu einer wahren Fundgrube mit praktischen Tipps und Tricks entwickeln.

Abschließend möchte ich noch einmal auf den von Dr. Engel angesprochenen Aspekt der Förderung der internen und externen Qualitätskreisläufe durch CIRS-Systeme eingehen. Denn beides ist wichtig. Primär geht es darum, die Abläufe in den Praxen zu verbessern und damit konkrete

Verbesserungen für die Sicherheit der Patienten herbeizuführen. Aber Systeme wie „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ können darüber hinaus einen grundlegenden Beitrag für die Patientensicherheit leisten. Sie helfen uns, problematische, d.h. risikobehaftete bzw. fehleranfällige Prozesse insgesamt besser zu verstehen, und sie können wertvolle Hinweise auf grundlegende medizinische Probleme geben, wie der von Dr. Engel angeführte Bericht zu den Limitationen der Bürstenbiopsie zeigt.

Ich freue mich über die hohe Akzeptanz, die das System seit seinem Start bei den Zahnärzten erfahren hat, und bin sicher, dass die Zahnärzte damit einen ganz wichtigen Beitrag zur Erhöhung der Patientensicherheit leisten.

*Aus Wissen wird Gesundheit.*