

Interpellation Keller-Jona vom 24. September 2001
(Wortlaut anschliessend)

Zentrale Stelle für Patientenumfragen und Fehlererfassung als Beitrag zur Qualitätssicherung bezüglich «Pflegetqualität an den st.gallischen Spitälern»

Schriftliche Antwort der Regierung vom 22. Januar 2002

Barbara Keller-Jona wirft in ihrer Interpellation die Frage nach einer zentralen Stelle für Patientenumfragen und die Fehlererfassung als Beitrag zur Qualitätssicherung an den st.gallischen Spitälern auf.

Die Regierung antwortet wie folgt:

A. Patientenumfragen sind ein zentrales Instrument der Qualitätssicherung im Gesundheitswesen. Die professionelle Auswertung solcher Befragungen und die Notwendigkeit von entsprechenden Veränderungsmassnahmen sind wichtig und unbestritten. Vermehrt wird Qualitätssicherung in interdisziplinärer Zusammenarbeit betrieben, die sich nicht auf den Pflegebereich beschränkt. Die meisten Kliniken und Spitälern arbeiten mit externen Anbietern von Patientenbefragungen zusammen. Diese garantieren den sicheren Umgang mit den erhobenen Daten sowie die Qualität der Auswertung. Damit sich die erhobenen Daten positiv auf die Qualität eines Betriebes auswirken, ist eine Kultur des Vertrauens und der Offenheit bei den Verantwortlichen und Mitarbeitenden Bedingung. Ohne diese Voraussetzungen besteht insbesondere die Gefahr, dass Fehler vertuscht werden. Diese Gefahr wächst, wenn die gesammelten Informationen zentral zusammengeführt und verglichen werden.

Die Nationale Koordinations- und Informationsstelle für die Qualitätsförderung (KIQ) ist eine von H+ (Spitälern der Schweiz) und santésuisse paritätisch betriebene Institution. Sie hat im Herbst 2000 ihre Arbeit aufgenommen. Die KIQ ist beauftragt, die von H+ und santésuisse beschlossene schrittweise Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagements zu koordinieren. In dieser Aufgabe ist das Management der Patientenumfragen – die Auswertung nach einheitlichen Kriterien, die Information sowie konkrete Massnahmenvorschläge – miteingeschlossen. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten, hat die KIQ einen Katalog von qualitativ evaluierten Instrumenten als verbindlich erklärt. Über die direkte Zusammenarbeit zwischen KIQ und dem einzelnen Spital wird die erforderliche Vertrauensbasis geschaffen.

B. Die Fehlererfassung ist Teil einer wirkungsvollen Qualitätssicherung, deren Ziel es ist, ärztliche wie pflegerische Zwischenfälle zu erkennen, zu analysieren und – wenn immer möglich – zu verhindern. Jede medizinische Handlung birgt die Gefahr in sich, dem Patienten Schaden zuzufügen, beispielsweise durch unerwünschte Nebenwirkungen von Medikamenten, falschem Einsatz von therapeutischen Mitteln, technischen Mängeln an Geräten, Unkenntnis, Fehlleistungen und Fehlbeurteilungen, Verwechslungen usw. Das Ostschweizer Kinderspital in St.Gallen hat im Jahr 1998 begonnen, ein Fehlermanagement aufzubauen. Mit der schrittweisen Einführung eines Meldesystems wurde eine Atmosphäre des Vertrauens zwischen allen in der Patientenbetreuung tätigen Berufsgruppen innerhalb des Spitals geschaffen. Das Pflegepersonal wie die Ärzte wurden so mit einer neuen «Fehlerkultur» vertraut gemacht. Entscheidend ist, dass Fehler als unvermeidlicher Bestandteil der täglichen Arbeit von allen akzeptiert werden. Nur dann, und wenn von Sanktionen abgesehen wird, werden freiwillig Fehler gemeldet. So lassen sich Schwachstellen im System erkennen und durch geeignete Massnahmen eliminieren. Die

öffentlichen Spitäler befassen sich zurzeit mit der Einführung analoger Meldesysteme. Das Kantonsspital St.Gallen hat im Rahmen der Akkreditierungsgespräche der Schweizerischen Vereinigung für Qualität im Gesundheitswesen (VQG) ein Projekt zur Erarbeitung einer Gesamtstrategie für den Umgang mit kritischen Zwischenfällen gestartet.

Die Problematik wurde auch auf nationaler Ebene erkannt und es wurden erste Schritte für ein sicheres Gesundheitssystem eingeleitet. Unter der Leitung des Bundesamtes für Sozialversicherung, des Bundesamtes für Gesundheit und der Verbindung der Schweizer Ärzte wurde eine Expertengruppe beauftragt, Vorschläge für ein nationales Programm zur Erhöhung der Patientensicherheit auszuarbeiten. Die Expertengruppe empfiehlt, ein nationales Zentrum für Patientensicherheit zu schaffen und gesamtschweizerische Ziele und Vorgaben für unmittelbare Verbesserungsmaßnahmen sowie langfristige Risikoreduktionsstrategien festzulegen. Die Kantone müssen in dieses Projekt miteingebunden werden. Damit wird ein koordiniertes Vorgehen sichergestellt.

C. Zusammengefasst bleibt festzustellen, dass auf eine zentral geführte kantonale Stelle sowohl für Patientenumfragen als auch zur Fehlererfassung zu verzichten ist. Beide Bereiche sind wesentliche Bestandteile der Qualitätssicherung, deren Umsetzung als Führungsaufgabe durch die einzelnen Spitäler wahrgenommen wird. Aufgrund einheitlicher Kriterien des Bundes werden die Ergebnisse durch Dritte ausgewertet und anschliessend im Rahmen des Qualitätsmanagements im Betrieb umgesetzt. Neben diesen Strukturen auf der operativen Ebene der Spitäler und Kliniken, unterstützt aufgrund von Vorgaben des Bundes durch Dritte, bleibt kein sinnvoller Raum für eigene Aktivitäten des Kantons. Neben den Aspekten der Vertrauenskultur sprechen die fehlenden personellen Ressourcen und auch finanzielle Überlegungen dagegen.

Die beiden Fragen werden wie folgt beantwortet:

1. Die Patientenumfragen erfolgen durch die einzelnen Spitäler und Kliniken. Für die Auswertung und Beurteilung werden externe Stellen beigezogen. Mit der nationalen Koordinations- und Informationsstelle für die Qualitätsförderung (KIQ) besteht bereits eine zentrale Stelle für Patientenumfragen. Diese gewährleistet die professionelle und einheitliche Durchführung und Auswertung der Umfragen. Sie bietet ausserdem Gewähr für das Entstehen und den Bestand einer Vertrauensbasis, die Grundvoraussetzung für die Wirksamkeit der Umfragen und der entsprechenden Massnahmen ist. Es erweist sich daher aus der Sicht der Regierung als nicht notwendig, kantonsintern eine zentrale Stelle zu schaffen. Mit dem geltenden System ist sichergestellt, dass Patientenumfragen auf der operativen Ebene durchgeführt und deren Erkenntnisse umgesetzt werden.

2. Ebenso besteht für das zentrale Anliegen von Fehlerstatistiken aus der Sicht der Regierung keine Notwendigkeit. Auf der Grundlage eines Expertenberichtes sind Anstrengungen auf Bundesebene im Gang, die darauf abzielen, eine nationale Lösung zu treffen. Die Kantone werden in diese Arbeiten miteinbezogen, um so die Koordination der Einführung und die Weiterentwicklung zu einem wirkungsvollen Fehlermanagement sicherzustellen. Mit einem nationalen Zentrum werden die Fehler breit erfasst, sodass sich eine grössere Wirkung, über die Kantonsgrenzen hinaus, erzielen lässt. Die Regierung begrüsst ebenso die aktuellen Anstrengungen der Spitäler, hausintern Fehlermeldesysteme zu institutionalisieren.

22. Januar 2002

Wortlaut der Interpellation 51.01.57

Interpellation Keller-Jona: «Zentrale Stelle für Patientenumfragen und Fehlererfassung als Beitrag zur Qualitätssicherung bezüglich <Pflegequalität an st.gallischen Spitälern>

Eine vorberatende Kommission befasste sich mit dem Bericht der Regierung zur Pflegequalität an den st.gallischen Spitälern (40.01.01). Der Pflegebereich ist im Kanton St.Gallen zur Zeit in verschiedener Hinsicht im Umbruch.

Es ist in diesem Zusammenhang zu prüfen, ob im Kanton St.Gallen von einer zentral geführten Stelle aus Patientenumfragen gemacht werden sollten. Diese können professionell und gemäss einheitlichen Richtlinien ausgewertet werden und konkrete Massnahmenvorschläge zur Folge haben.

Bis anhin wurden Patientenumfragen nur spitalintern durchgeführt und es ist nicht transparent, wie weit die Ergebnisse in Massnahmen umgesetzt werden konnten.

Es ist ebenfalls zu prüfen, ob die gleiche zentrale Stelle Fehlerstatistiken anlegen sollte. Aus Fehlern lernt man vor allem dann, wenn sie thematisiert, bearbeitet und weitergereicht werden.

Es ist anzunehmen, dass Fehler in der Pflege passieren, so wie überall dort Fehler passieren, wo gearbeitet wird. Und gerade unter den schwierigen Umständen, unter denen unser personell unterdotiertes Pflegepersonal arbeiten muss, geschehen Fehler. Fehler sind aber gerade im Pflegebereich dringend zu minimieren, da sie schnell einmal fatale Folgen haben können.

Es ist zu beachten, dass die Resultate sowohl der Patientenumfragen wie auch der Fehlerstatistiken gegenüber der Öffentlichkeit mit Vorsicht kommuniziert werden, da vorschnelle und nicht reflektierte Mitteilungen nicht angebrachte, übermässig negative Auswirkungen auf ein Spital haben könnten.

In diesem Zusammenhang bitte ich die Regierung um Beantwortung folgender Fragen:

1. Teilt die Regierung meine Ansicht, dass es der Qualitätssicherung im Pflegebereich dienen würde, wenn von einer zentral geführten Stelle aus Patientenumfragen durchgeführt, diese professionell und gemäss einheitlichen Richtlinien ausgewertet und geeignete Massnahmen dargelegt würden?
2. Teilt die Regierung meine Ansicht, dass es sinnvoll wäre, wenn die gleiche zentrale Stelle Fehlerstatistiken anlegen würde, damit Fehler thematisiert, bearbeitet und weitergereicht werden können, mit dem Ziel, sie künftig zu minimieren? »

24. September 2001