

# Fehlerkultur und Geschlechteridentität: Eine empirische Untersuchung unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rettungsdienst

Matthias Zimmer, Daria Magdalena Czarniecki, Stephan Sahn

## Hintergrund:

Empirische Untersuchungen zum Umgang mit Fehlern sind bislang rar in vielen Bereichen der Medizin. Eine wichtige Ursache der Entstehung von Fehlern sind Störungen der Kommunikation im Behandlungsteam. Für den Rettungsdienst ist gezeigt, dass Störung der Kommunikation als signifikanter Faktor zu Schädigungen von Patienten beitragen. In wieweit die Rolle des Geschlechtes beim Umgang mit Fehlern bedeutsam ist, ist bisher nicht untersucht.

## Ziele der Arbeit

- ➔ Bundesweite Erfassung der bestehenden **Kommunikationskompetenzen und -defizite** der Rettungsdienstmitarbeiter
  - ➔ **Selbst- und Fremdeinschätzung** zur Qualität des Kommunikationsmanagements, **Wünsche und Verbesserungsvorschläge**
  - ➔ **Analyse** der erhobenen Aussagen und **Reflexion** der Ansichten und Standpunkte
  - ➔ Entwicklung einer hierauf basierenden **Strategie zur Verbesserung** der Kommunikation in der präklinischen Notfallmedizin.
- ➔ Begleitende Analyse: Erkennung und Analyse von Faktoren, die den **Umgang mit Fehlern** beeinflussen. Darüber wird in dieser Präsentation berichtet

Beitrag zur Verbesserung der Patientensicherheit und Versorgungsqualität im deutschen Rettungsdienst

## Methode

- **onlinebasierter Fragebogen**
  - 53 Single- / Multiple-Choice- / offene Fragen
  - auf der Plattform umfrageonline.com
  - Server nach höchsten EU-Richtlinien geschützt
  - EU-Datenschutzgesetz geachtet
  - bundesweit, freiwillig, anonym, verschlüsselt
- **Persönliche Einladungsschreiben und –E-Mails**
  - an alle Rettungswachen des DRK
  - an alle Leiter des Rettungsdienstes aller Regionalstellen des ASB, JUH und Malteser
  - an rund 200 Notfallmediziner
- **Statistische Auswertung**
  - Analyse der Daten mit Unterstützung des Instituts für Biostatistik der Goethe-Universität Frankfurt

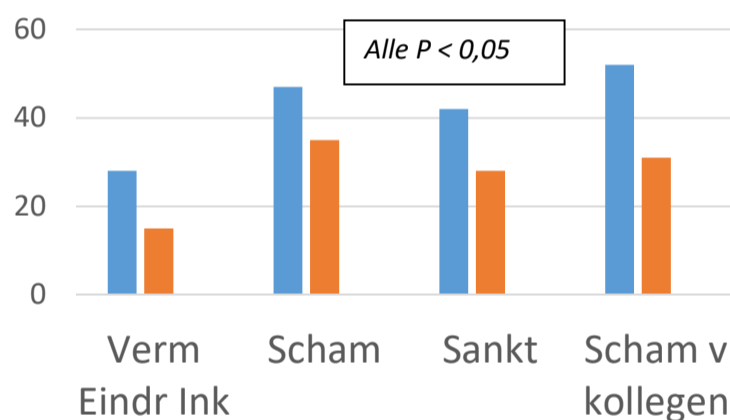
## Ergebnisse

**714 Interviews: w: 126/ m: 588**

Anteil der Befragten, die über eigene Fehler mit folgender Patientenschädigung berichten („self-reported“): **68%**

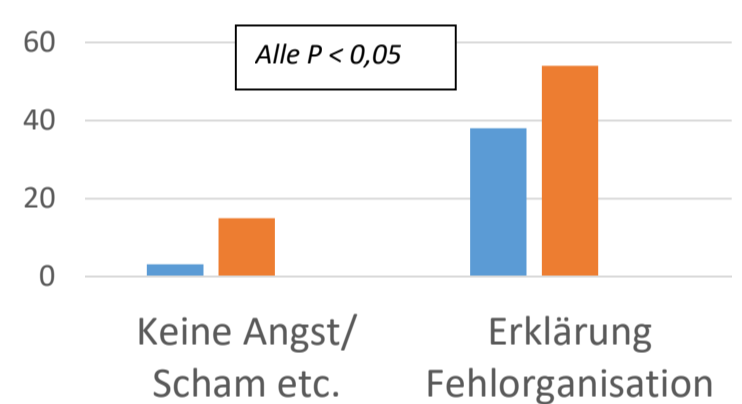
(Soziodemographische Daten und Resultate Kommunikationsqualität in Publikation, s. Zielbeschreibung der Arbeit)

**Abb. 1: Umgang mit / Verarbeitung von Fehlern**



Legende: Verm Eindr Ink: Vermeidung Eindruck Inkompetenz/ Scham: Schamgefühl (vor sich selbst) / Sankt.: Furcht vor Sanktionen/ Scham-Koll: Scham vor Kollegen

**Abb. 2: Umgang mit / Verarbeitung von Fehlern**



Legende: Keine Angst / Scham: Fehlen von Angstgefühlen und Desinteresse/ - Erklärung Organisation: Zuschreibung der Fehler einer unzureichenden Organisationsstruktur

## Schlussfolgerungen 1

In der bisher umfangreichsten Studie zur Kommunikation als Ursache von Fehlern und Patientenschädigungen werden häufig Fehler berichtet. In mit Stress verbundenen Kommunikationssituationen zeigen weibliche Mitarbeiter eher ein Vermeidungsverhalten, Störungen der Kommunikation zu benennen. Nach aufgetretenen Fehlern berichten sie vermehrt über Schamgefühle, fürchten eher Sanktionen als männliche Mitarbeiter im Rettungsdienst.

## Schlussfolgerungen 2

Männliche Mitarbeiter neigen dazu die Ursachen fehlerhafter Kommunikation auf strukturelle Gegebenheiten wie Führungsverhalten und Betriebsorganisation zurückzuführen. Die Ergebnisse legen nahe, geeignete kommunikative Räume zu schaffen zur Verarbeitung von Fehlern, wobei die Beachtung geschlechtsspezifischer Unterschiede im Umgang mit Fehlern unerlässlich ist.

## Literatur (Auswahl)

- 1) Neumayr et al., Risikomanagement in der prähospitalen Notfallmedizin, Springer (2016)
- 2) Hohenstein et al., World Journal of Emergency Medicine (2016)
- 3) Mankaka CO, Waerber G, Gachoud D. Female residents experiencing medical errors in general internal medicine: a qualitative study. MC Med Educ 2014, 14:140. doi: 10.1186/1472-6920-14-140.

Anschrift korrespondierender Autor: Prof. Dr. med. habil. Stephan Sahn - Ketteler Krankenhaus, Offenbach/ Lichtenplattenweg 85  
63071 Offenbach- e-mail: s.sahn@ketteler-krankenhaus.de

**Ketteler Krankenhaus, Offenbach, und**

**Dr. Senckenbergisches Institut für**

**Geschichte und Ethik in der Medizin - Goethe-Universität Frankfurt am Main**