

Zusammenfassung der Master-Thesis von  
Meier Buenzli Charlotte

**Umgang mit kritischen Zwischenfällen**  
**Aufbau und Akzeptanzevaluation eines anonymen spitalweiten Meldesystems**  
**am Kantonsspital St. Gallen (KSSG)**

Ein Element zur Erhöhung der Patientensicherheit, einem zentralen Anliegen in unserem Gesundheitssystem, ist die Schaffung einer Sicherheitskultur, in der Fehler identifiziert, Ursachen abgeklärt und darauf basierend Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden. Das systematische Erfassen von kritischen Ereignissen (Critical Incident Reporting) trägt dazu bei, Schwachstellen im Behandlungsprozess aufzudecken, bevor gravierende Folgen für den Patienten entstehen. Die nachfolgende Diskussion der Ereignisse kann einen Lerneffekt bei den Beteiligten auslösen.

Somit führt das erfolgreiche Betreiben eines solchen Systems zu einer Veränderung in der Fehlerkultur.

Am Kantonsspital St. Gallen wurde ein anonymes Meldesystem für kritische Zwischenfälle eingeführt und dessen Akzeptanz mit einer Mitarbeiterbefragung evaluiert.

In 809 verteilten Fragebogen mit 17 Fragen wurde nach der Meldesystemqualität, der Wirkung der Meldungen und nach der persönlichen Einstellung zum Meldesystem gefragt. Die 498 retournierten Fragebogen wurden deskriptiv analysiert. Die Antworten wurden nach Klinik, Geschlecht, Berufsgruppen und Hierarchieposition differenziert betrachtet.

Rund 90% der antwortenden Mitarbeiter hatten eine sehr positive Einstellung zum Meldesystem. Es ergaben sich keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Kliniken, Berufsgruppen, Position und Geschlechtern. Die Form des Meldesystems wurde grösstenteils als gut erachtet. Die Einhaltung der Philosophie der personenunabhängigen Fehlerbeurteilung wurde hingegen von knapp der Hälfte angezweifelt. Ungenügend war bisher die Nachhaltigkeit der Meldungen. Zwei Drittel der Mitarbeiter hatten noch kein Feedback oder Veränderungen erlebt.

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass das im Kantonsspital St. Gallen eingeführte Instrument zur Verbesserung der Patientensicherheit von den Mitarbeitern unterschiedslos akzeptiert und breit getragen wird.