

# Etwas gelernt in Lugano? («Aus Fehlern lernen»<sup>1</sup>)

Der 25. Schweizerische Kongress für Allgemeinmedizin – ein Jubiläum, welches als solches gar nicht gefeiert wurde! – fand am 6. und 7. September in Lugano statt.

«Imparare dagli errori» – «Aus Fehlern lernen» – war das Thema, welches in der wunderschönen Università della Svizzera italiana zur Debatte stand. Diese jüngste unter den Schweizer Universitäten besitzt zukunftsweisende Strukturen, versinnbildlicht die Vernetzung zwischen Sprachen und Kulturen Europas und so auch den Gedanken eines gemeinsamen Aufbruches. Zusammen mit der Schweizerischen Gesellschaft für Prävention und Gesundheitswesen (SSSP) und der Schweizerischen Gesellschaft für Suchtmedizin (SSAM) präsentierten die Organisatoren ein hochinteressantes und lehrreiches Programm; für den perfekten Ablauf sei dem OK an dieser Stelle ganz herzlich gedankt. Die gute Stimmung unter den KollegInnen und die vielen engagierten Diskussionen in den Workshops und während der Pausen waren beeindruckend!

Fehler zu begehen, ist eine Aktion, welche eigentlich verboten ist. Zumindest in der Schule wurden und werden auch heute noch Fehler bestraft, führen zu schlechten Noten und zu einer gewollten Selektion zwischen den «Guten» und den «Schlechten». So haben wir alle unsere liebe Mühe, mit Fehlern «konstruktiv» umzugehen, sie einzugestehen oder gar zuzulassen. Die «Angst vor ...» kann sowohl bei uns Ärztinnen und Ärzten wie auch bei den PatientInnen Verunsicherung hervorrufen und als Folge zu Über- oder auch Unterbehandlung führen mit all ihren negativen und belastenden Folgen – körperliche oder seelische Schäden für die PatientInnen und, nicht zu vergessen, auch für die Befindlichkeit von uns betroffenen ÄrztInnen.

Doch aus Fehlern kann man auch lernen! Dazu braucht es allerdings eine neue «Fehlerkultur» und, das möchte ich besonders betonen, auch eine Gesprächskultur, welche wir weiter entwickeln wollen. Es geht nicht mehr darum, die Fehlerursache aus der Optik des entlarvten «Sündenbocks» zu betrachten,

sondern die Fehler als Folge multifaktorieller Wechselwirkungen in einem komplexen Prozess zu verstehen. Gelingt uns dies – und es gibt ausgezeichnete Ansätze dazu (zum Beispiel «CIRSmedical»<sup>2</sup>) –, so werden wir alle von den Fehlern profitieren, indem wir «konstruktiv» damit umgehen können. Das neu erworbene Wissen wird allen zugute kommen, und selbst die «Schwarzen Schafe», von denen in letzter Zeit so viel die Rede ist, werden die Möglichkeit, einen Veränderungsprozess einzuleiten, erhalten. Etwas gelernt in Lugano? Ja, ganz sicher! Doch nun heisst es, mit dieser Arbeit weiterzufahren.

Wir erinnern uns, und wir alle haben das längst begriffen: «Sucht beginnt im Alltag» – «Prävention beginnt im Alltag». Und auch das Sprechen über Fehler, die Kommunikation unter Kolleginnen und Kollegen, mit Patientinnen und Patienten, beginnt im Alltag. Nehmen wir den Geist von Lugano mit in diesen Alltag und beginnen wir, anhand der Fehler, die uns täglich unterlaufen, zu üben. Das braucht Mut und verlangt ein gehöriges Mass an Solidarität. Und auch diese, liebe Kolleginnen und Kollegen, beginnt im Alltag. Etwas gelernt in Lugano? Etwas gelernt in Lugano, «'tamisiech nomal»<sup>3</sup>!

*Hansueli Späth,*  
Mitglied des SGAM-Vorstandes

<sup>1</sup> Titel-Folie des Vortrages «Aus Fehlern lernen» von R. Malinverni am SGAM-Kongress in Lugano.

<sup>2</sup> CIRSmedical: Critical Incidents Reporting System; Andreas Brun wird in PrimaryCare regelmässig über den Stand des Projektes berichten.

<sup>3</sup> R. Malinverni: «Tamisiech!» als mögliche Reaktion, im Gegensatz zum konstruktiven Umgang mit Fehlern.

# Avez-vous appris quelque chose à Lugano? («Apprendre par l'erreur»<sup>1</sup>)

Le 25<sup>e</sup> Congrès Suisse de Médecine Générale – un jubilé qui n'a même pas été fêté! – s'est tenu les 6 et 7 septembre derniers à Lugano.

«Imparare dagli errori» – «Apprendre par l'erreur» – fut le thème des débats, tenus dans les bâtiments de la superbe Université de la Suisse italienne. Cette Université, la plus jeune de Suisse, possède des structures d'avant-garde, et son activité exploite les liens entre les langues et les cultures européennes, faisant ainsi fond sur une créativité commune. De concert avec la Société Suisse de Santé Publique et la Société Suisse de Médecine de l'Addiction, les organisateurs et organisatrices ont proposé un programme du plus haut intérêt; le Comité d'organisation mérite en outre notre vive reconnaissance pour un déroulement sans le moindre accroc; l'ambiance chaleureuse entre les participantes, et les nombreuses discussions passionnées dans les ateliers et pendant les pauses, furent impressionnantes!

Commettre une erreur est, en fait, interdit. A l'école en tout cas, les erreurs étaient et sont encore punies, elles font avoir de mauvaises notes et mènent à une sélection délibérée entre «bons» et «mauvais»; nous avons ainsi toute la peine du monde à aborder les erreurs de façon constructive, à les avouer, ou même à les admettre. La «peur de ...» peut, tant chez nous médecins que chez les patientes, créer pas mal d'insécurité et conduire à des excès ou à des défauts de soins – entraînant toutes les conséquences négatives et pesantes qu'on connaît, avec des dommages corporels et psychiques pour les patientes et aussi – ne l'oublions pas – pour les médecins impliqués.

Et pourtant on peut apprendre par les erreurs! Ce qu'il faut pour cela, c'est en fait une nouvelle «culture de l'erreur» et aussi – il faut le souligner – une culture du dialogue, que nous souhaitons développer bien davantage. Il ne s'agit plus de considérer les causes d'une erreur du point de vue d'un bouc émissaire

qu'on démasquerait, mais bien de voir les fautes comme les conséquences d'interactions dans un système complexe. Si nous y parvenons – et il y aurait d'excellentes raisons à cela, à commencer par le «CIRSmedical»<sup>2</sup> – nous profiterons chacune et chacun des erreurs commises, en les abordant de manière constructive. Les connaissances qui en découleront seront pour le bénéfice de toutes, et même les «moutons noirs», dont on parle tellement ces temps, y gagneront l'occasion d'engager un processus d'amélioration. Appris quelque chose à Lugano? Assurément! Mais il s'agit maintenant d'aller de l'avant.

Nous savons depuis longtemps que «la dépendance commence dans le quotidien le plus ordinaire», de même que «la prévention commence dans le quotidien»; parler des erreurs, et la communication entre Collègues et avec les patientes, commence aussi dans ce quotidien le plus ordinaire. Prenons donc un peu de l'esprit de Lugano avec nous dans notre quotidien, et tentons de le mettre en pratique à chacune des erreurs qui émaillent nos journées. Cela demande un certain courage et exige une bonne dose de solidarité – et celle-là aussi, cher-es Collègues, commence dans le quotidien le plus ordinaire!

Avons-nous appris quelque chose à Lugano? Eh oui, nous avons appris quelque chose à Lugano, «nom de D...»<sup>3</sup>!

*Hansueli Späth,*

membre du Comité de la SSMG

(Texte français: Jacques de Haller)

<sup>1</sup> Diapositive de titre de l'exposé «Apprendre par l'erreur» de R. Malinverni au Congrès SSMG de Lugano.

<sup>2</sup> CIRSmedical: «Critical Incident Reporting System»; Andreas Brun nous tiendra régulièrement informés, dans PrimaryCare, de l'avancement du projet.

<sup>3</sup> R. Malinverni: «Nom de D...» (NdT: libre traduction de l'allemand ...) comme réaction possible, illustrant une gestion non constructive de l'erreur.