

MDK-Audioservice

1. September 2008

Beitrag:

Interview mit Hans Härting von der Austrian Airlines

Autorin und Sprecherin: Friederike Geisler

Länge: 3 Min. 51 Sek.

Anmoderation:

Die Operation nimmt stark an Spannung zu: Im entscheidenden Augenblick macht der Chirurg einen kleinen Fehler. Der Assistenz-Arzt sieht es, behält es aber für sich, weil er Angst davor hat, seinen Chef „schlecht dastehen zu lassen“. So ein Verhalten kann schwerwiegende Folgen haben. Der „Human Factor“ spielt zum Beispiel bei der Kommunikation im Team eine entscheidende Rolle.

Auch in der Luftfahrt kann eine Fehlkommunikation böse enden. Dort hat man das Problem jedoch erkannt und spezielle Maßnahmen und Trainings entwickelt.

Hans Härting, Flugkapitän bei Austrian Airlines, überträgt diese Methoden von der Luftfahrt auf die Medizin. Zusammen mit Prof. Norbert Pateisky vom Allgemeinen Krankenhaus in Wien hat er das Unternehmen Assekurisk gegründet.

Frage:

Herr Härting, wie ist es zu der Zusammenarbeit mit Herrn Pateisky gekommen?

O-Ton Härting

„Ich bin praktisch tätiger Flugkapitän und hatte eines Tages die Chance für einen befreundeten Professor der Frauenklinik Innsbruck einen Vortrag zu halten bei einer Tagung. Und Prof. Pateisky war damals der Präsident der österreichischen Fachgesellschaft für Gynäkologie und dessen Steckenpferd war Patientensicherheit. Er hat sich den Vortrag angehört. Wir haben uns dann getroffen und entdeckt, dass es sehr viele Gemeinsamkeiten gibt in den Problemen genauso wie in den unterschiedlichen Lösungen.“

Frage:

Wo bestehen die Gemeinsamkeiten zwischen Luftfahrt und Medizin?

O-Ton Härting:

„Die Gemeinsamkeiten sind die, dass beide Systeme – die Medizin so wie die Luftfahrt – erkennen mussten, dass ein großes Problemfeld einfach der Mensch, der Mitarbeiter an sich ist und die sogenannte „Human Factor“-Problematik überall dort gegeben ist, wo Menschen arbeiten. Jetzt hat die Luftfahrt aufgrund des extremen externen Druckes begonnen, Instrumente zu entwickeln und auch alle Mitarbeiter zwingend in der Dienstzeit zu Schulen in den Bereichen; und diese Lösungen sind in der Medizin vollkommen nicht bekannt – nicht in Anwendung.“

Frage:

Wo liegt denn das „Human Factor“-Problem in der Medizin? Können Sie Beispiele nennen?

O-Ton Schäffler

„Da gibt es ganz konkrete Beispiele: Wenn Sie zu McDonalds gehen, zum Drive Through, und Sie sagen was Sie wollen, wird es Ihnen der Mitarbeiter in der Vielzahl der Fälle wiederholen. Wenn Sie eine Telefonnummer irgendwo durchgeben, werden Sie es wiederholen. Ein Pilot wiederholt nahezu alles, was er an Freigaben bekommt. In der medizinischen Welt ist das die Ausnahme, nicht die Regel. Das kostet keinen Mehraufwand, das Bedarf nur einer Änderung der Kultur. Diese Kulturänderung herbeizuführen wäre wichtig.“

Frage:

Sie arbeiten ja auch konkret in Krankenhäusern. Da ist bestimmt gar nicht so einfach. Die Barrieren, jemanden von der Luftfahrt da mit hineinzulassen sind ja sicherlich riesig groß. Wie knacken Sie diese Barrieren?

O-Ton Härting

„Wir brauchen die Akzeptanz. Es ist auch so, dass wir Kunden tatsächlich ablehnen, wenn wir feststellen, dass es hier um eine Intervention geht – dass was gemacht werden muss. Man braucht die Bereitschaft der Menschen – frei nach St. Exupery: ‚Wenn man will, dass die Menschen ein Boot bauen, dann muss man ihnen nicht zeigen, wie sie die Bäume fällen, sondern man muss in ihnen die Leidenschaft für’s Meer wecken‘.“

Frage:

Welche Erfolge haben Sie bisher erzielt?

O-Ton Härting:

„Wir haben in Krankenhäusern ganze Prozesse umgestellt. Sie müssen sich vorstellen, manchmal ist der Zeitdruck und der Stress und die Hektik so groß, dass Operateure im letzten möglichen Moment in den OP-Saal eilen und dort eher rasch als entspannt eine Operation beginnen. Hier haben wir nachhaltig eingeführt, dass vorher Checklisten gelesen werden, die von der WHO empfohlen wurden. Man muss hier im Interesse der Sicherheit des Patienten eine gewisse Entschleunigung herbeiführen. Das Empfinden die Mitarbeiter nach kurzer Zeit als tatsächlichen systemischen Schutz und Hilfe, weil halt jeder einmal etwas vergisst. Und wenn die Leute einmal zwei oder drei Kleinigkeiten bemerken, die durch diese Checkliste abgefangen wurden, dann steigt der Respekt vor diesem Werkzeug sehr; und wir haben eigentlich nahezu überall dieses Werkzeug einführen können, und auch wenn wir drei Jahre weg waren machen die das dort und es ist Teil der Kultur geworden.“