

# Aus Fehlern anderer lernen

Über Fehlerberichtssysteme als QM-Methode

Die große Kunst beim Qualitätsmanagement ist der Aufbau einer Fehlerkultur und die Umsetzung eines Fehlermanagements. Beides setzt eine offene Grundhaltung

macht hat, sondern darum, die Ursache zu finden. Der Fehler wird positiv als Chance zur Verbesserung gesehen. Man will aus einem Fehler lernen!

ler-„Management“ betreibt, hat diesen Prozess klar geregelt und die offene Kommunikation hierzu trainiert. Wird ein Fehler festgestellt, sind die nächsten Schritte die Dokumentation, die gemeinsame Analyse, die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen und so weiter. Hier greift der bekannte QM-Zyklus Plan-Do-Check-Act. Der Lernprozess beginnt mit dem eigenen Fehler, der in der Praxis passiert ist.

## Wie Fehlerberichtssysteme funktionieren

Das geht allerdings auch anders! Aus den Fehlern anderer lässt sich ebenfalls lernen.

Wie soll das funktionieren? Hier kommen Fehlerberichtssysteme ins Spiel. Auf solchen Plattformen im Internet oder Intranet wird vollkommen anonym von Fehlern berichtet.

Der anonyme Fehlerverursacher beschreibt auf Basis eines standardisierten Formulars, was in seiner Organisation vorgefallen

ist. Er beschreibt den Fehler, der passiert ist, das unerwünschte oder kritische Ereignis oder Nebenwirkungen beziehungsweise die Behandlungsfolgen, die eingetreten sind – einzig und allein zum Nutzen anderer. Lesende erkennen, dass sich über Fehler reden, schreiben und diskutieren lässt und dass die Ableitung von Lösungen und die Einleitung von Verbesserungen möglich sind. Jedes Fehlerberichtssystem fördert somit einen sachlichen und konstruktiven Umgang mit Fehlern. Lesende des Fehlerberichts können zu dem Ergebnis kommen: „Das hätte mir auch passieren können.“ Damit wird eine neue Basis des Lernens geschaffen. Der Fehlerbericht kann in der Folge in der Teambesprechung der eigenen Praxis analysiert werden und bei Bedarf können praxisinterne Prozesse angepasst werden, bevor eigene Fehler entstehen. Ein Fehlerberichtssystem verhindert im Idealfall weitere Fehler und unerwünschte Ereignisse in anderen Praxen und Kliniken.

Die Nutzung von Fehlerberichtssystemen – als Instrumente des Fehlermanagements – wurde daher vom G-BA schon 2014 in die QM-Richtlinie aufgenommen. Die

QM-Stichprobe zeigt bei diesem Thema allerdings, dass die Bekanntheit dieser Systeme noch ausgebaut werden muss.

## Jeder Fehler zählt

Krankenhäuser haben ihr eigenes oder sogar ein einrichtungsübergreifendes Fehlerberichtssystem. Im ambulanten Bereich bieten sich hierfür Internetplattformen an. Die Bundesärztekammer betreibt beispielsweise das Fehlerberichtssystem [www.cirsmedical.de](http://www.cirsmedical.de). Die Berichte kommen aus der gesamten Ärzteschaft und können nach diversen Kriterien – ambulant/stationär, Fachbereich, Kontext – gefiltert werden. Speziell für den hausärztlichen Bereich gibt es ein Angebot des Insituts für Allgemeinmedizin der Goethe-Universität Frankfurt: [www.jederfehler-zaehlt.de](http://www.jederfehler-zaehlt.de). Die Fehlerberichte werden auf Anonymität geprüft, klassifiziert und gegebenenfalls mit ähnlichen verlinkt. Nach Freigabe können diese auch kommentiert werden. *uw*

➔ **Weitere Informationen:** QM-Fachberater beim Praxiservice 0711 7875-3300



Offen mit Fehlern umzugehen, ist sinnvoll.

zum Thema Fehler voraus. Offen im Bewusstsein, dass Fehler passieren, sollen sie sich im Denken des Qualitätsmanagements nicht wiederholen. Aufbauend auf der Analyse, warum der Fehler passiert ist, werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Es geht nicht darum zu klären, wer den Fehler ge-

## Eigenanalyse

Das Risiko für Fehler nimmt stetig zu. Die Medizin wird immer komplexer, die Arbeitsdichte immer größer. Daher werden Maßnahmen zur Vorbeugung und Fehlerprävention umso relevanter. Eine Praxis, die ein aktives Feh-