



Fehlermanagement erfordert Verantwortung und gründliche Analyse

Patientenkritik dokumentiert immer auch eine enge Bindung zur Praxis

Die Patientenbehandlungen werden immer komplexer, die Zeit, die für den einzelnen Patienten zur Verfügung steht, wird immer kürzer – und parallel steigt der Kostendruck. Umso schwieriger die Rahmenbedingungen werden, desto größer ist die Gefahr, dass sich Fehler einschleichen oder sich unzufriedene Patienten beklagen. Im neunten Teil der Serie zum Qualitätsmanagement werden die Instrumentarien zum „Fehler- und Beschwerde-management“ erläutert.

Fehler kommen nun mal vor und führen zu Beschwerden – ungefragt und meist unangekündigt. Niemand, gleich in welcher Organisation, wird von sich sagen können, ihm sei noch nie ein Fehler unterlaufen. Ebenso wird es wohl keine Zusammenarbeit geben, in der nicht irgendwann Beschwerden oder Kritik vorgetragen werden. Doch Fehler und Beschwerden verlangen schnelle und adäquate Reaktionen aller Beteiligten. Leider „menschelt“ es hier überall. Ist ein Fehler aufgetreten und wird er entdeckt, lautet der oft zu hörende Standardsatz: „Das war ich nicht!“

Qualitätsmanagement fordert hier zum konsequenten Umdenken auf. Es geht bei der Fehlerbearbeitung nie darum, wer schuld gewesen ist, sondern immer nur um die Frage: Wie konnte es zu diesem Fehler kommen? Nur so kann der notwendige Lernprozess initiiert werden, um Fehlerquellen zu beseitigen. Die Übernahme der Verantwortung und die Darstellung der Ursachen hilft dem gesamten Praxisteam, den Fehler als Chance, als Weg zur Vermeidung schlimmerer Konsequenzen, zu akzeptieren.

DAS GLEICHE gilt für die Beschwerde. Diejenigen, die sich den Ärger anhören müssen, sehen sich oft in der Rolle des „Sündenbocks“, fühlen sich belästigt und akzeptieren leider nicht die positive Nachricht, die dahinter steht. Der sich Beschwerende teilt trotz aller Kritik dem Empfänger nämlich mit, dass er eine gute Beziehung zu ihm haben möchte. Würde er darauf keinen Wert legen, hätte seine Entscheidung gelaftet, die Beziehung abzubrechen. In diesem Fall wechselt der unzufriedene Patient einfach die Praxis. Daher sollte das gesamte Praxisteam lernen, mit Beschwerden offen und konstruktiv umzugehen. Der Gedanke, der dahinterstehen sollte, lautet: Jede Beschwerde ist eine kostenlose Beratung.

GLEICHGÜLTIG OB ein Fehler aufgetreten ist oder eine Beschwerde vorgebracht wurde: In beiden Fällen sollte in der Praxis klar geregelt sein, wie man damit umgeht. Das beginnt mit der Erfassung des Fehlers oder der Beschwerde, beinhaltet die Analyse – „Was war die Ursache?“ – sowie die verbindliche Vereinbarung von Maßnahmen, wie in Zukunft dafür Sorge

getragen wird, damit der Fehler sich nicht wiederholt, beziehungsweise aus gleichem Grund nicht weitere Beschwerden eingehen.

VORAUSSETZUNG FÜR einen pragmatischen Umgang mit Fehlern und Beschwerden ist die Stimmung im Praxisteam und die Art und Weise wie man miteinander umgeht. Denn es muss für alle Mitarbeiter problemlos möglich sein, über Fehler und Beschwerden sprechen zu können. Ziel ist für das gesamte Team die Einführung einer „Fehlerkultur“. Sicherlich gehört dies nicht zu den einfachen Zielen eines QM, sondern verlangt eine gute Vorbereitung seitens der Praxisleitung. Nur diese kann vorleben und aufzeigen, dass bei eingetretenen Fehlern/Beschwerden niemandem „der Kopf abgerissen“ wird. Hier ist die Praxisleitung in ihrer Vorbildfunktion gefordert.

ALLE BEMÜHUNGEN werden unter der Bezeichnung „kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)“ als das Hauptziel eines gelebten Qualitätsmanagements zusammengefasst. Beispiele unter anderem für den Aufbau eines Fehlermeldebogens, Methoden zur Fehleranalyse und Antworten zu allen Fragen rund ums QM erhalten interessierte Praxen bei den QM-Beratern der KVBW. ✓