

Qualitätsmanagement *Aktuell*

Fehler- und Risikomanagement

Neue Vorgaben des G-BA

In den aktuellen Richtlinien zum Qualitätsmanagement in der vertrags(zahn)ärztlichen Versorgung (ÄQM-RL und ZÄQM-RL) vom Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) liegt der Fokus besonders auf dem Fehler- und Risikomanagement im ambulanten Sektor.

In den Fassungen vom April 2014 wurde der „Umgang mit Risiken und sicherheitsrelevanten Ereignissen“ sowie die „Implementierung von Verbesserungsprozessen“ (§4 ÄQM-RL) aufgenommen. Zahnärzte sollen zusätzlich ein Risikoprofil erstellen, potentielle Risiken bewerten und eine Risikostrategie festlegen (§4 ZÄQM-RL).

Das bedeutet, dass alle Arztpraxen aufgefordert werden, im Umgang mit Patienten Risiken zu reduzieren, um schwerwiegende Folgen für die Patienten zu vermeiden.

Mit einem funktionierenden Fehler- und Risikomanagement können Patienten besser geschützt werden. Im Europäischen Praxisassessment wurden diese Vorgaben bereits umgesetzt. Nachfolgend finden Sie die Indikatoren zum praxisinternen Fehler- und Risikomanagement bei EPA.

Kurz und Knapp

Indikatoren zum Fehlermanagement bei EPA

- Die Praxis führt ein Verzeichnis kritischer Ereignisse
- Die Praxis kann ein Beispiel für ein kritisches Ereignis nennen
- Die Praxis analysiert kritische Ereignisse
- Die Praxis trifft Maßnahmen zur Vermeidung kritische Ereignisse
- Die Praxis nimmt an einem praxisübergreifenden Fehlerberichtssystem teil

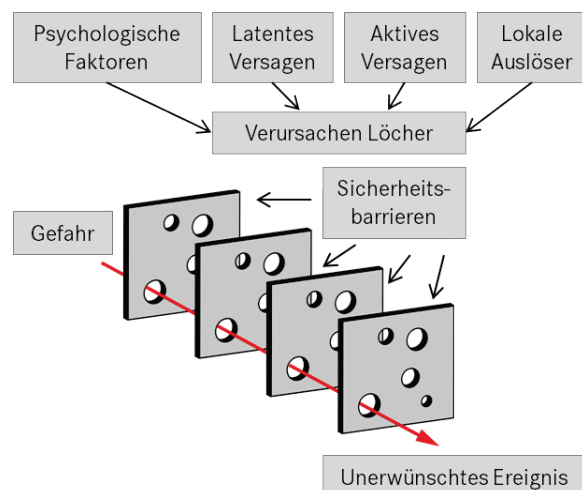
Zusätzlich zum praxisinternen Fehler- und Risikomanagement ist es sinnvoll, sich einem praxisübergreifenden Fehlermeldesystem anzuschließen, um Fehler

und deren Ursache benennen sowie Maßnahmen zur Vermeidung der Fehler ableiten zu können. Hilfreiche Systeme sind *Jeder Fehler zählt* oder *CIRSmedical*.

Weitere Informationen finden Sie unter www.jeder-fehler-zaehlt.de und unter www.cirsmedical.de.

Wie Fehler entstehen

Das Schweizer-Käse-Modell macht deutlich, wie ein Fehler entsteht. Erst wenn eine Gefahr alle Sicherheitsbarrieren überwindet, kann ein unerwünschtes Ereignis passieren.



Das Schweizer-Käse-Modell

Psychologische Faktoren wie mangelhafte Konzentration oder lokale Auslöser wie Baulärm verursachen „Löcher“ in den Sicherheitsbarrieren. Liegt zudem ein latentes oder aktives Versagen vor (z.B. ungeklärte Praxisabläufe, unsicheres Handeln), kann eine Gefahr durch die Sicherheitslücken zu einem unerwünschten Ereignis führen.

Ein Fehler sollte analysiert und die Faktoren, die den Fehler verursacht haben, behoben werden. „Das wichtigste Ziel nach dem Auftreten eines unerwünschten Ereignisses ist die Verhütung weiterer Schäden und die Aufarbeitung des Ereignisses“, so Dr. Julia Rohe, eine erfahrene EPA-Visitorin. „Stellen Sie sicher, dass wichtige Arbeitsabläufe dokumentiert sind. Häufige Prozesse sollten möglichst einfach ge-

staltet sein und zum Beispiel in einer Checkliste im QM-Handbuch abgelegt sein. Klären Sie einen unerwünschten Vorfall dem Patienten gegenüber ehrlich auf, um sein Vertrauen möglichst zu erhalten“, empfiehlt Rohe.

Tipps für Ihre Praxis

Fehlermanagement einfach umgesetzt

- Ermutigen Sie Ihr Team, Fehler zu benennen
- Betonen und beachten Sie dabei, dass dies freiwillig, anonym und sanktionsfrei geschieht
- Tragen Sie alle relevanten Informationen über den Fehler zusammen
- Analysieren Sie den Fehler in einer Teamsitzung: Was ist warum passiert?
- Erarbeiten Sie gemeinsam Lösungsvorschläge und Verbesserungsmöglichkeiten
- Prüfen Sie, ob der Fehler zukünftig nicht mehr geschieht

Weitere hilfreiche Tipps und Materialien finden Sie auch in der Datenbank VISOTOOL® in den QM-Materialien unter dem Stichwort „Qualität und Sicherheit“.

Gerne können auch Sie über eigene Erfahrungen berichten! Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen unter epa@aquainstitut.de oder unter 0551 789 52-0.

Zahnarztpraxen profitieren von Qualitätsmanagement

Neue Studie zeigt: EPA wirkt

Eine aktuelle Studie zum Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen zeigt, dass Zahnarztpraxen, die mit dem Qualitätsmanagementsystem EPA arbeiten, ein messbar höheres Qualitätsniveau aufweisen.

In der Studie wurden zwei Gruppen von Zahnarztpraxen verglichen. Zum einen 45 Praxen, die bereits an EPA teilgenommen hatten und zum anderen 56 Praxen, die am Beginn der EPA-Einführung standen.

Insbesondere im Personalmanagement konnten deutliche Unterschiede festgestellt werden. Die EPA-erfahrenen Praxen waren in diesem Bereich um 17,3 Prozent besser als die Einsteigerpraxen. Im Beschwerdemanagement schnitten die EPA-Praxen

sogar um 25,7 Prozent besser ab. Aber auch bei dem patientenrelevanten Punkt „Vorbereitungen auf Notfallsituationen“ lagen die EPA-Praxen um 14,6 Prozent vor der Kontrollgruppe. Die englischsprachige Studie finden Sie [hier](#).

EPA on Tour

Treffen Sie uns auf diesen Veranstaltungen

Terminübersicht

- **17. September 2014**, 8. BMVZ Praktikerkongress, Berlin – [Link](#)
- **11. Oktober 2014**, 20. Heidelberger Tag der Allgemeinmedizin, Heidelberg – [Link](#)
- **22.–24. Oktober 2014**, practica, Fortbildung zum Mitmachen inklusive QM-Seminar unter der Leitung von Frau Iris Schluckebier (EPA-Visitorin), Bad Orb – [Link](#)

Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ ist kostenlos. Unter www.epa-qm.de können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:

0551 789 52-0 oder epa@aquainstitut.de

Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)
Redaktion: Claudia Herrler, Robert Deg

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551 78952-0 Telefax (+49) 0551 789 52-10
epa@aquainstitut.de/Veröffentlichung: Juli 2014