

Qualitätsmanagement *Aktuell*

Fehler- und Risikomanagement

Aus Fehlern lernen

Aus Fehlern können Sie lernen. Sehr hilfreich ist es, wenn Sie festlegen, wie mit Fehlern generell umgegangen werden soll. Kritische Ereignisse, Beinahe-Fehler und Fehler müssen nicht nur bemerkt, sondern sollten auch für die Optimierung von Prozessen genutzt werden. Jedem aus dem Team sollte klar sein, wie er sich beim Auftreten von Fehlern verhalten sollte. Der richtige Umgang mit Fehlern und Risiken gehört zu den Führungsaufgaben in einer Arztpraxis.

Kurz und Knapp

- Nutzen Sie Fehler für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
- Verdeutlichen Sie Ihrem Team, dass Fehler Missstände im Prozess aufzeigen.
- Fragen Sie bei Fehlern nach dem „warum“, nicht nach dem „wer“.
- Kommunizieren Sie, dass Fehler nicht die Schuld eines Einzelnen sind.
- Machen Sie Fehlerbesprechungen zur Ursachenanalyse.
- Verändern Sie Prozesse, um erneute Fehler zu vermeiden.
- Nutzen Sie Fehlermeldesysteme, wie z.B. Jeder Fehler zählt! – [Link](#).

Hilfreiche Musterdokumente wie etwa ein Fehlermeldebogen oder ein Fehlerverzeichnis finden Sie auch auf der [VISOTOOL®](#)-Materialiensite (Suchbegriff: Fehlermanagement).

EPA-Pionier in der Zahnmedizin

Interview mit Dr. Jochen Klemke

Als erste Zahnarztpraxis führte das Team von Dr. Jochen Klemke in Speyer EPA zum vierten Mal erfolgreich durch und ist von Stiftung Praxissiegel e.V. zertifiziert worden.

Seit 2005 arbeitet das Praxisteam am internen Qualitätsmanagement mit EPA und der Datenbank VISOTOOL®. Dr. Jochen Klemke im Gespräch mit EPA.



Dr. Klemke mit seinem Praxisteam

Wie sind Sie 2005 zu EPA gekommen?

Dr. Klemke: Wir waren mit unserer Praxis ein Teil der Pilotierung des EPA-Systems Zahnmedizin. Als ehemaliger Mitarbeiter der Akademie für Zahnärztliche Fortbildung Karlsruhe habe ich EPA dort kennengelernt und das System mitentwickelt.

Was schätzen Sie an EPA?

Dr. Klemke: Den mehrdimensionalen Ansatz. Wir arbeiten noch mit einem anderen QM-System: da wird einem allerdings das Gefühl vermittelt „Hauptsache es ist alles abgehakt und damit erledigt“. Bei EPA ist das anders.

Was genau meinen Sie damit?

Dr. Klemke: Die Einbeziehung des Teams ist sehr wichtig. Die Tatsache, dass die Mitarbeiter explizit nach ihrer Meinung gefragt werden, ist sehr wertvoll. Es motiviert mein Team, sodass man schon die Frage hört: „Wann machen wir EPA wieder?“. Außerdem ist mir wichtig, dass jemand von außerhalb in die Praxis kommt und Dinge aufdeckt, die man selbst im Praxisalltag nicht mehr wahrnimmt.

Was motiviert Sie, dabei zu bleiben?

Dr. Klemke: Die Freiwilligkeit. Hinter EPA stehen keine Behörde und keine Kammer. Ich kann außerdem selbst entscheiden, ob mir eine Domäne wichtig ist oder nicht und welche Indikatoren ich zum Anlass nehme, Vorgaben und Zielsetzungen zu verändern.

Außerdem das Benchmark. Als Zahnmediziner habe ich faktisch kaum eine Möglichkeit eines objektiven Vergleichs mit anderen Praxen. Bestenfalls erhalte ich diesen über einen Steuerberater zu betriebswirtschaftlichen Eckdaten. Spannend ist es aber zu erfahren, wie meine Praxis im Vergleich zu den anderen EPA-Praxen sich fachlich und inhaltlich präsentiert und in welchen Indikatoren wir uns vom Durchschnitt dieser Praxen unterscheiden.

Und zu guter Letzt: der Preis. Bei EPA ergibt sich für die umfassende Abbildung meiner Praxis inklusive der Patientenumfrage und ihrer Auswertung ein sehr günstiger Preis. Mit Hilfe des AQUA-Instituts habe ich sogar die beantragten EU-Fördermittel bekommen.

Wie unterscheiden sich die Qualitätsziele beim vierten Assessment im Vergleich mit dem ersten Durchlauf?

Dr. Klemke: Es geht wie jedes Mal um neue, aber immer mehr auch um die Verfeinerung der bestehenden Ziele. Wir versuchen immer besser zu werden und suchen nach Detaillösungen. Keine andere vergleichbare Maßnahme, die das gesamte Team erreicht und motiviert, kann dies leisten.

Wie werden die Ziele in Ihrer Praxis umgesetzt?

Dr. Klemke: Bei uns werden alle Aufgaben verteilt. Jeder hat seine Stärken und Schwächen. Ein Schlüssel für den Erfolg ist, dass die Verantwortlichkeiten klar geregelt sind. Auch an dieser Stelle hat uns EPA sehr geholfen. Meine Mitarbeiter übernehmen ganz gezielt Verantwortung. Das fördert deren Zufriedenheit, schweißt zusammen und wirkt sich sehr positiv auf das gesamte Team aus.

Zahnmedizinische Agenda Qualitätsförderung

Dritte Ausgabe veröffentlicht

Nach 1988 und 2004 haben die Kassenärztliche Bundesvereinigung KZBV und die Bundesärztekammer BZÄK dieses Jahr die dritte Ausgabe der Agenda Qualitätsförderung veröffentlicht. Die aktuelle Agenda Qualitätsförderung finden Sie [hier](#).

In dem Grundsatzpapier werden umfangreiche freiwillige Aktivitäten und Entwicklungen aufgelistet, Bezüge zu gesetzlichen Rahmenbedingungen dargestellt und Handlungsempfehlungen zur Qualitätsförderung in der zahnmedizinischen Versorgung gegeben.

EPA on Tour

Treffen Sie uns auf diesen Veranstaltungen

Terminübersicht

- **22.-25. Oktober 2014**, practica, Fortbildung zum Mitmachen inklusive QM-Seminar unter der Leitung von Frau Iris Schluckebier (EPA-Visitorin), Bad Orb – [Link](#)
- **19. November 2014**, 16. Bremer Hausärztetag, Bremen, Referenten u.a. Frau Iris Schluckebier und Herr Dr. med. Armin Mainz – [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, Katja Sperling, Robert Deg

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

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