

Fehlermanagement in der hausärztlichen Praxis

7. FORUM Patientensicherheit & Risikomanagement
29/10/2010 - Ärztehaus Hannover

© armin wunder , Frankfurt am Main

„Denn der Fehler liegt im Anfang, und der
Anfang, heißt es, ist die Hälfte des Ganzen, so
dass also auch ein kleiner Fehler im Beginn große
Fehler im weiteren Verlauf zur Folge hat.“

Aristoteles

Vorbetrachtungen I.

- Es ist menschlich, Fehler zu machen!
- Es ist menschlich, Fehler zu vertuschen!
- Es ist menschlich nicht zuzugeben, dass ein Fehler begangen wurde!

Vorbetrachtungen II.

- Jeder Fehler muss nur ein Mal gemacht werden!
- Fehlerverursacher dürfen nicht angeprangert werden!

Fehlermanagement- warum?

Fehlermanagement- warum?

Systematische Auswertung der Fehler führt zur

- Identifikation der Fehlerursache

Fehlermanagement- warum?

Systematische Auswertung der Fehler führt zur

- Identifikation der Fehlerursache führt zu
- Reduktion der Fehler

Fehlermanagement- wie?

**Bei Patienten- Gefährdung:
sofort Praxisleitung informieren !!!
Hier ist eine sofortige Reaktion
notwendig !!!**

Fehlermanagement Rahmenbedingungen I.

- Erst mit der/dem Beteiligten sprechen, dann mit allen im Team.
- Kein Gespräch zwischen Tür und Angel- diese Themen benötigen Zeit und Raum.
- Kein Telefon.
- Die Atmosphäre soll offen sein, alle sollen zum Gespräch und zu Vorschlägen eingeladen werden, alle sollen dazu ihre Meinung äußern.

Fehlermanagement Rahmenbedingungen II.

- Feedback möglichst zeitnah zu dem Ereignis.
- Die eigene Stimmungslage reflektieren.
- MitarbeiterIn, die auf ein kritisches Ereignis aufmerksam macht, loben.
(Don't shoot the messenger!)

Fehlermanagement Rahmenbedingungen III.

- Wir sollten von „wir“ und „lasst uns“ sprechen, dies verstärkt die Teamperspektive.
- Lasst uns über Probleme, nicht (notwendigerweise) über Personen sprechen.
- Lasst uns zunächst alle Informationen sammeln, die wir benötigen, um zu verstehen, was passiert ist.

Fehlermanagement Rahmenbedingungen IV.

- Lasst uns zunächst beschreiben und nicht erklären, was passiert ist.
- Lasst uns gutes und sicheres Verhalten benennen.
- Lasst uns fragen, wer was wie verstanden hat.

Fehlermanagement Rahmenbedingungen V.

- Wir sollten uns auf wenige, wichtige Aspekte des Ereignisses konzentrieren und auf die Lösungsmöglichkeiten.
- Lasst uns überlegen, ob das Ereignis einer anderen Person oder einem anderen Praxisteam genau so hätte passieren können- wenn ja, dann sollten wir alle etwas ändern.
- Lasst uns die wesentlichen Ergebnisse dokumentieren und ggf. in die Wiedervorlage legen.

Fehlermanagement- wie?

- Fehler in Fehlermeldung dokumentieren!
- Die wichtigsten Fehler werden in jeder Teamsitzung besprochen nach Relevanz u. Frequenz bewertet.
(Alle Fehlerprotokolle werden den MitarbeiterInnen zum Durchlesen gegeben.)
- Maßnahmen werden mit Zeitrahmen festgelegt, um Fehlerquelle zu beseitigen.

Fehlermanagement- wie?

- Eine für die jeweilige Maßnahme verantwortliche Person wird benannt.
- Wurde die Maßnahme durchgeführt, wird dies kontrolliert und im Fehlerprotokoll dokumentiert.

Formular für die Dokumentation und Bearbeitung von Fehlern

(Stand 05/2010)

Unter Berücksichtigung der Fallanalyse SAFE des Instituts für Allgemeinmedizin der Johann Wolfgang Goethe- Universität Frankfurt am Main

DOKUMENTATION des Fehlers:

Fehler gemeldet amvon:.....

Was ist passiert?

Wer war beteiligt?

Welche Folgen hatte das Ereignis?

Was hat beigetragen

- zu dem Ereignis?
- zu dem Ergebnis?

Welche Faktoren können wir beeinflussen?

Maßnahme/n zu Vermeidung des Fehlers:

Wer führt diese Maßnahme/n durch und bis wann?

Datum der Besprechung:.....

Unterschriften:

.....

.....

Datum der Wiedervorlage:.....

Helfen Sie mit!

www.jeder-fehler-zaehlt.de