

Mit systematischer Fehleranalyse lassen sich Schwachstellen tilgen

Das Praxisteam profitiert davon, wenn Kritik von Patienten ernstgenommen wird

NEU-ISENBURG. Patientenbeschwerden und Kritik anzunehmen ist nicht immer leicht. Allzu gerne wird automatisch nach Rechtfertigungen gesucht. Viel besser ist es akzeptieren zu lernen, daß Beschwerden und Kritik von Patienten ihre Unzufriedenheit aufzeigen.

VON BÄRBEL KEIM-MEERMANN

So wird es der Arzthelferin möglich, Schwachstellen in der Praxisorganisation oder im Verhalten zu erkennen. Deshalb ist es für die qualitätsorientierte Praxis unerlässlich, den Umgang mit Beschwerden und Fehlern zu strukturieren. Ein gut funktionierendes Fehlermanagement bietet die Möglichkeit, aus Fehlern systematisch zu lernen und die Patientenzufriedenheit ständig zu steigern.

Viel zu selten trauen sich Patienten, gegenüber dem Arzt oder der Arzthelferin Beschwerden vorzubringen. Das kann daran liegen, daß sie Angst vor der Reaktion haben oder Kritik nicht aussprechen können.

Will allerdings ein Praxisteam immer besser werden, braucht es Hinweise von Patienten zu Abläufen oder Verhaltensweisen, die nicht optimal sind. Deshalb ist es sinnvoll, Patienten nach ihrer Meinung zu fragen.

Ziel ist es dabei, den Patienten zu vermitteln, daß Arzthelferin und Arzt ernsthaft daran interessiert sind, Fehler zu vermeiden und ihr Verhalten zu ändern. Die Patienten sollten dauerhaft ermutigt werden, Unzufriedenheit mitzuteilen. Das Team muß dann allerdings auch in der Lage sein, mit kritischen Anmerkungen richtig zu verfahren.

Umgang mit Patientenbeschwerden:

- freundlich und gelassen bleiben
- Beschwerden ernst nehmen
- Verständnis äußern und sich entschuldigen
- Lösungsmöglichkeit erfragen
- gemeinsame Regelung für die Zukunft vereinbaren
- jede Beschwerde dokumentieren (Zeitpunkt, Anlaß, Lösung, Wichtigkeit der Kritik)



Wenn ein Patient sich beschwert, sollte das Praxisteam nicht abblocken. Standardisiertes Beschwerdemanagement ist die Basis dafür, aus Fehlern zu lernen. Foto: sth

Professionelles Kommunikationsverhalten sollte die Grundlage für den richtigen Umgang mit Kritik sein: nicht rechtfertigen, sondern Verständnis für die Sicht des Patienten äußern. Außerdem sollte ein standardisiertes Beschwerdemanagement sicherstellen, daß alle Fehler dokumentiert werden und die Praxisorganisation so verändert wird, daß bekannte Fehler künftig nicht mehr auftreten.

Für alle im Praxisteam heißt das:

- Alle Beschwerden und alle auftretenden Fehler werden schriftlich festgehalten oder, anders ausgedrückt, dokumentiert.

In einem allen zugänglichen Dokument wird festgehalten, wer sich wann kritisch geäußert hat. Sollte der Patient gleich einen Verbesserungsvorschlag gemacht haben, wird auch dieser aufgeschrieben. Dann erfolgt

eine erste Analyse durch die Mitarbeiterin, der gegenüber die Beschwerde vorgebracht wurde. Auch diese wird notiert.

- Die Fehlerdokumentation wird einmal pro Quartal zum Schwerpunktthema einer Teambesprechung gemacht.

Die dokumentierten Vorfälle werden gemeinsam analysiert. Dann wird einvernehmlich geklärt, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um die nunmehr bekannten Fehler oder Beschwerden in der Zukunft zu vermeiden. Die Vereinbarung zum weiteren Verfahren wird schriftlich festgehalten.

Das Fehlermanagement hilft, gegenseitige Vorwürfe zu verhindern. Statt dessen lernen alle im Praxisteam gemeinsam aus Fehlern. Das fördert auch die Ehrlichkeit beim Erkennen und Offenlegen von eigenen Fehlern.