

| | | | |
|--|--|------------|-------------|
| | QM QM-Instrumente Analyse Fehler- und Beschwerdemanagement | Version: 1 | Seite 1 / 4 |
| | | 6B FB-xx | |
| | | Formblatt | |

Name der Praxis: Dr. Mustermann
Datum der Bewertung: 16.05.2022

| Nr. | Bereich | Fragestellung | Antwort | Verbesserungspotential | Maßnahmen |
|-----|-----------------|---|---|--|--|
| 1 | Verantwortung | Gibt es eine allen Mitarbeitern bekannte verantwortliche Person für den Bereich Fehler- und Beschwerdemanagement? Gibt es eine Vertretungsregelung? | Frau XY ist unsere Beauftragte für das Fehler- und Beschwerdemanagement. | Aktuell gibt es keine Vertretungsregelung. | <ul style="list-style-type: none"> Benennung einer Vertretung für Frau XY |
| 2 | Verantwortung | Gibt es auf ärztlicher Seite, auf Führungsebene, eine verantwortliche Person, die sich um den Bereich Fehler- und Beschwerdemanagement kümmert? | Dr. XY ist seitens der ärztlichen Leitung für den Bereich Fehler- und Beschwerdemanagement zuständig. | Der Umgang mit Fehlern und Beschwerden könnte durch die Ärzte stärker vorgelebt und gefördert werden | <ul style="list-style-type: none"> Besprechung mit Dr. XY Suche nach Ideen zur Förderung der Umsetzung |
| 3 | Sammlung Fehler | Werden Fehler systematisch erfasst und zentral gesammelt? | Unsere Fehler werden in unserer Praxisverwaltungssoftware unter „Fehler, Fritz“ gesammelt. | <p>Anlegen von Textbausteinen, damit die Erfassung nach den gleichen Kriterien erfolgt und die Nachverfolgung besser funktioniert.</p> <p>Im Alltagsstress wird immer wieder vergessen, Fehler zu dokumentieren.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Anlegen von Textbausteinen Besprechung in jeder Teamsitzung Loben von besonders gut dokumentierten Themen und aktiven Mitarbeitern |

| | | | |
|--|--|------------|-------------|
| | QM QM-Instrumente Analyse Fehler- und Beschwerdemanagement | Version: 1 | Seite 2 / 4 |
| | | 6B FB-xx | |
| | | Formblatt | |

| Nr. | Bereich | Fragestellung | Antwort | Verbesserungspotential | Maßnahmen |
|-----|----------------------|--|--|---|---|
| 4 | Sammlung Beschwerden | Werden Beschwerden systematisch erfasst und zentral gesammelt? | Beschwerden werden zum einen in der Patientenakte beim jeweiligen Patienten erfasst und weiterhin in unserer Praxisverwaltungssoftware unter „Feedback, Frieda“ gesammelt und mit „B“ für Beschwerde gekennzeichnet. | Anlegen von Textbausteinen, so dass die Erfassung nach den gleichen Kriterien erfolgt und die Nachverfolgung besser funktioniert. Im Alltagsstress wird immer wieder vergessen, Beschwerden zu dokumentieren. | <ul style="list-style-type: none"> • Anlegen von Textbausteinen • Besprechung in jeder Teamsitzung, Erinnerung dass Einträge aus der Akte in die „Feedback, Frieda“ übernommen werden • Loben von besonders gut dokumentierten Themen und aktiven Mitarbeitern |
| 5 | Sammlung Lob | Erfassen Sie auch positive Rückmeldungen der Patienten systematisch? | Lob und positive Rückmeldungen werden ebenfalls in der „Feedback, Frieda“ gesammelt und mit „L“ gekennzeichnet. | Im Alltagsstress wird immer wieder vergessen, positive Rückmeldungen zu dokumentieren. | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechen in jeder Teamsitzung • Loben von besonders gut dokumentierten Themen und aktiven Mitarbeitern |
| 6 | Beschwerdekanäle | Welche Beschwerdekanäle bieten Sie den Patienten? | Die Patienten können sich persönlich, am Telefon oder schriftlich beschweren. Im Wartebereich steht ein Kasten für Feedback mit Karten. | Es werden nicht immer alle eingehenden Beschwerden zuverlässig an unsere Beauftragte weitergegeben. | <ul style="list-style-type: none"> • Erinnerung, dass alle Beschwerden, egal wie sie die Praxis erreichen, ins Beschwerdemanagement aufgenommen werden sollten. |

| | | | |
|--|--|------------|-------------|
| | QM QM-Instrumente Analyse Fehler- und Beschwerdemanagement | Version: 1 | Seite 3 / 4 |
| | | 6B FB-xx | |
| | | Formblatt | |

| Nr. | Bereich | Fragestellung | Antwort | Verbesserungspotential | Maßnahmen |
|-----|----------------------|--|--|---|--|
| 7 | Internet-bewertungen | Beziehen Sie auch Bewertungen im Internet (Google, Jameda etc.) mit in die Beschwerdedokumentation ein? | Bisher erfolgt keine systematische Kontrolle der Internetbewertungen. | Monatliche Auswertung durch unsere Beauftragte vor den Teamsitzungen | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechung der Rückmeldungen aus dem Internet im Team • Gegebenenfalls Reaktion oder Antwort verfassen |
| 8 | Kommunikation | Werden die Fehler und Rückmeldungen von Patienten im Team besprochen? | Besprechung erfolgt in der Teamsitzung. | Keines, funktioniert gut | <ul style="list-style-type: none"> • keine |
| 9 | Identifikation | Besteht im Team insgesamt eine hohe Identifikation mit dem Fehler- und Beschwerdemanagement? | Teilweise ist die Identifikation sehr hoch, aber nicht bei allen Mitarbeitern. | Erneute Erklärung in der Teamsitzung zum Nutzen von Fehler- und Beschwerdemanagement, keiner muss negative Folgen fürchten, offene Fehlerkultur fördern | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechung im Team • Erläuterung von Dr. XY zur Fehlerkultur |
| 9 | Schulung | Wurde zum Thema Umgang mit Fehlern und Beschwerden schon einmal eine Schulung durchgeführt (intern oder extern)? | Bisher erfolgte keine Schulung für das Team, Schulung der QB über Mojave Med. | Schulung für das Team durchführen | <ul style="list-style-type: none"> • Interne Schulung durchführen, evt. mit Unterstützung durch externen Referenten |

| | | | |
|--|--|------------|-------------|
| | QM | Version: 1 | Seite 4 / 4 |
| | QM-Instrumente | 6B FB-xx | |
| | Analyse Fehler- und Beschwerdemanagement | Formblatt | |

| Nr. | Bereich | Fragestellung | Antwort | Verbesserungspotential | Maßnahmen |
|-----|-------------------------|---|--|---|---|
| 10 | Maßnahmen | Erfolgt eine systematische Dokumentation: <ul style="list-style-type: none"> - Beschreibung des Vorfalls? - Datum? - Name (freiwillig)? - Einstufung (Schweregrad und Häufigkeit)? - Maßnahmen? - Ursachen? - Kontrolle? | Die Dokumentation erfolgt mit Beschreibung, Verantwortung und Maßnahme, könnte aber noch detaillierter sein. | Anlegen von Textbausteinen, um eine gleichartige Dokumentation zu fördern | <ul style="list-style-type: none"> • Anlegen von Textbausteinen mit unserem IT-ler |
| 11 | Übernahme Risiko | Gibt es eine klare Regelung, wann Themen aus dem Fehler- und Beschwerdemanagement ins Risikomanagement übernommen werden? | Wenn es sich um wiederholt auftretende Probleme oder schwerwiegende Fehler oder Beinahe-Fehler handelt, übernehmen wir den Punkt ins Risikomanagement. | Kontrolle nach jeder Teamsitzung | <ul style="list-style-type: none"> • Kontrolle nach der Teamsitzung, was in die „Jahresliste Risiken“ übernommen werden soll |
| 12 | Nutzung anderer Quellen | Nutzen Sie manchmal andere Quellen wie das Portal www.jeder-fehler-zaehlt.de um selber Fehler dieser Art zu vermeiden? | Bisher keine Nutzung solcher Portale. | Unsere Beauftragte soll vor den Teamsitzungen auf das Portal gehen und dann evt. relevante Punkte in der Teamsitzung vorstellen | <ul style="list-style-type: none"> • Versuch für 2-3 Monate, danach Entscheidung ob sinnvoll oder zu zeitintensiv |