

QM PRAXIS

Fehlermeldesystem-Serie, Teil 2

Das Fehlermeldesystem im Alltag



Das Fehlermeldesystem wird von Pflegekräften und QM-Beauftragten am Computer bedient.

Foto: Werner Krüper

Grundsätzlich ist es die Aufgabe jedes Mitarbeiters, das Fehlermeldesystem zu bedienen und Mängel zu melden. Der QM-Beauftragte muss dann die Informationen sichten, gegebenenfalls nachhaken und Lösungen oder Änderungen kommunizieren.

Von Oliver Koschowsky & Beate Kriechel

Köln // Wie geht es weiter, wenn ein Fehler gemeldet wird? Hat ein Mitarbeiter einen Meldebogen im Fehlermeldesystem ausgefüllt und gespeichert, wird der gemeldete Fehler nicht sofort automatisch veröffentlicht. Zunächst erhält der zuständige Qualitätsmanagement-Beauftragte per Mail eine Nachricht darüber, dass eine neue Meldung eingegangen ist. In dieser Mail sind die wichtigsten Infos der Meldung zusammengefasst und ein integrierter Link führt den QM-Beauftragten direkt auf den ausgefüllten Meldebogen. Durch die Info per Mail ist der QM-Beauftragte jederzeit auf dem aktuellen Stand, kann mit einem Klick direkt auf neue Inhalte zugreifen und die Meldungen zeitnah bearbeiten.

Meldungen sind stets anonym

Angaben, die Rückschlüsse auf einen Standort, einen Mitarbeiter oder Kunden zulassen, aber auch Beleidigungen oder Angriffe, werden vom QM-Beauftragten zunächst entfernt. Im nächsten Schritt fasst er die Fehlerbeschreibung in einer Meldung zusammen und stellt sie mit dem Status „eingegangen“ allen Mitarbeitern auf der Startseite des Fehlermeldesys-

tems zur Verfügung. Da auch der QM-Beauftragte nicht weiß, von wem die Meldung kommt, bittet er bei noch offenen Fragen zum gemeldeten Fehler alle Zugangsberechtigten darum, eine erneute Fehlermeldung mit zusätzlichen Informationen zu verfassen. Während der QM-Beauftragte

DIE THEMEN DER REIHE

1. Keine Angst vor Konsequenzen
2. Das Fehlermeldesystem im Alltag
3. In vier Phasen zum Erfolg
4. Anonymität und Sanktionsfreiheit garantieren

sich mit dem Fall beschäftigt, ändert er den Status auf „in Bearbeitung“. Sobald er ein abschließendes Feedback zu dem Fall erstellt hat, wird der Status auf „abgeschlossen“ geändert.

Flexibler Zugriff möglich

Sowohl der QM-Beauftragte als auch die Mitarbeiter können über das Internet von überall und zu jeder Zeit mittels diverser Endgeräte wie Computer, Tablets oder Smartphones

Team-Sitzungen teilnehmen, werden die Ergebnisse im Sitzungs-Protokoll festgehalten.

Haben Mitarbeiter an der Umfrage teilgenommen und darin ihre Wünsche, Anregungen oder Verbesserungsvorschläge mitgeteilt, wird der QM-Beauftragte auch hierüber automatisch per Mail informiert. Von Beginn an wurden alle Mitarbeiter aufgefordert, Feedback zur Verwendung, Umgang oder Gebrauch zu geben. Technische Verbesserungsvorschläge am System wurden zeitnah umgesetzt und so die Hemmschwelle zur Nutzung des Systems stark herabgesetzt.

Nach anfänglich reger Nutzung des Systems hat sich in den letzten Monaten gezeigt, dass die Beteiligung der Mitarbeiter am Fehlermeldesystem etwas weniger intensiv geworden ist. Das ist zum Teil darauf zurückzuführen, dass Fehler bereits mehrfach gemeldet, erläutert und Handlungsempfehlungen gegeben wurden. Aber auch auf Unsicherheiten darüber, was überhaupt als Fehler gilt – ist es beispielsweise ein Fehler, wenn der Kollege den Müll nicht rausbringt? Das hat dazu geführt, dass ein Teil der Mitarbeiter doch etwas vorsichtiger geworden ist.

Als Leitungsaufgabe begreifen

Außerdem hat sich gezeigt, dass es wichtig ist, das Fehlermeldesystem

konstant als Aufgabe des QM-Beauftragten, aber auch als Aufgabe aller Führungskräfte zu verstehen. Das muss immer wieder an alle Mitarbeiter kommuniziert werden. Gleichzeitig sollte man diese immer wieder an den Nutzen des Systems erinnern. In den Team-Sitzungen sollte das Fehlermeldesystem ein fester Punkt der Tagesordnung sein. Eingegangene Fehler und Handlungsempfehlungen können, wenn nötig, nochmals besprochen und ausführlich erläutert werden.

Die Team-Sitzungen sind auch der geeignete Ort, um nachzufragen, warum Fehlermeldungen ausbleiben, ob Unsicherheiten bezüglich der Nutzung bestehen oder ob Fehler möglicherweise bereits mündlich, telefonisch oder per E-Mail an die Team- oder Standort-Leitung gemeldet wurden. Auf diesem Wege erfahren auch neue Mitarbeiter in ihrer ersten Team-Sitzung vom Fehlermeldesystem und können direkt im richtigen Umgang damit geschult werden.

? Oliver Koschowsky ist QM-Beauftragter beim Pflegeteam Bennerscheidt. Kontakt: oliver.koschowsky@marc-bennerscheidt.de

Beate Kriechel arbeitet als freie Autorin und Redakteurin in Köln.