

QM PRAXIS

Fehlermeldesystem-Serie, Teil 3

In vier Phasen zum Erfolg

Eine strukturierte Einführungsphase erleichtert die spätere Arbeit mit dem neuen Fehlermeldesystem. Mitarbeiterbefragungen und -schulungen zeigen auf, welche Funktionen gewünscht sind. Durch Feedback soll das System kontinuierlich verbessert werden.



Die Mitarbeiter wurden im Rahmen der Durchführungsphase im Umgang mit dem System geschult.

Foto: Bennerscheidt

von Oliver Koschowsky & Beate Kriechel

Köln // Der gesamte Implementierungsprozess des Fehlermeldesystems an allen acht Standorten des Intensivpflegedienstes Bennerscheidt dauerte 15 Monate und gliederte sich in vier Phasen:

- Phase 1: Initiierung,
- Phase 2: Planung,
- Phase 3: Durchführung,
- Phase 4: Abschluss.

Alle ins Boot holen

Der Anfangsprozess war durch eine intensive Vorbereitungs-, Planungs- und Testphase gekennzeichnet. Priorität war am Anfang vor allem, dass sich das Fehlermeldesystem am Leitbild des Pflegedienstes orientiert. In diesem sind Werte wie hohe Qualität, Zufriedenheit, medizinisch-pflegerische und soziale Kompetenzen, Lernfähigkeit und Respekt festgehalten.

Um die Mitarbeiter von Anfang an mit ihren persönlichen und pflegerischen Bedürfnissen zu berücksichtigen und sie für die Einführung eines Fehlermeldesystems zu gewinnen, fand bald nach der Initiierung durch die Mitarbeiterin Katja Lösche eine Mitarbeiter-Befragung statt. Gefragt wurde beispielsweise, an wen Fehler bisher innerhalb des Unternehmens weitergegeben wurden oder wie die Mitarbeiter den Umgang mit

Fehlern einschätzten. Von 104 Mitarbeitern, die an der Umfrage teilgenommen haben, gaben 78 an, dass sie glaubten, die Einführung eines internen Fehlermeldesystems würde zur Verbesserung der Qualität im Unternehmen beitragen, acht fanden das nicht, 18 haben mit „ich weiß nicht“ geantwortet. Der überwiegende Teil hielt die Einführung eines internen Fehlermeldesystems für sehr wichtig. Danach befragt, wie viel Zeit sie bereit seien, in das Ausfüllen eines

men, die zu erwartenden Kosten zu eruieren und die technischen und praktischen Erfordernisse umzusetzen. Im Mitarbeiterportal musste der neue Bereich „Fehlermeldesystem“ angelegt werden, der Meldebogen, die FAQs und ein Einarbeitungsplan für Führungskräfte und Mitarbeiter wurden erstellt. Wichtig war vor allem auch zu definieren, wie mit den gemeldeten Fehlern umzugehen ist: Wie sollte ein Feedback aussehen,

welche Konsequenzen würden sich aus zu erwartenden Fehlern für den Pflegealltag und für die Abläufe ergeben? Und nicht zuletzt – wie kann man den gewünschten Lerneffekt optimal für alle Mitarbeiter nutzen und zur Verfügung stellen?

In der Durchführungsphase wurden zunächst die Führungskräfte und die Mitarbeiter der beiden Standorte Köln und Bonn geschult. Im Anschluss an eine zweimonatige Pilot-Phase, in der das System laufend evaluiert und Rückmeldungen zum System und zum Implementierungsprozess berücksichtigt und angepasst wurden, fanden Schulungen an den übrigen Standorten statt und das System wurde Anfang 2016 dort ebenfalls implementiert.

Nochmals hinschauen

Nach rund einem halben Jahr gab es eine erneute umfangreiche Evaluation und im Rahmen eines Sommercamps fand im Juni 2016 ein Workshop statt, in dem gezielt Fragen rund um das Fehlermeldesystem bearbeitet wurden. Ein Sommercamp hatte es auch schon in 2015 gegeben. Das Ziel der Sommercamps ist es, Mitarbeiter aus allen Standorten und aus der zentralen Verwaltung an Planungen oder internen Änderungen zu beteiligen. Es soll die Chance gegeben werden, Meinungen, Ängste oder auch Vorschläge gemeinsam zu kommunizieren, zu diskutieren und even-

tuelle Lösungswege zu erarbeiten. Mit diesem Ansatz schien das Sommercamp daher besonders geeignet, sich auch mit dem Fehlermeldesystem zu beschäftigen, Erfahrungen dazu auszutauschen und nochmals zu schauen, welches die Möglichkeiten und Ziele eines Fehlermeldesystems sind.

Ansätze aus dem Workshop

Als ein Ergebnis des Workshops wurden „Unsere Ansätze“ erarbeitet und für alle festgehalten:

- Wir möchten möglichst fehlerfrei arbeiten.
- Wir wissen, dass überall, wo Menschen arbeiten, Fehler auftreten können.
- Wir wollen gefährliche Situationen erkennen, bevor daraus Zwischenfälle werden.
- Wir möchten erneute Vorkommnisse gleicher Art möglichst vermeiden.
- Wir wollen aus Zwischenfällen und Beinahefehlern lernen.

Oliver Koschowsky ist QM-Beauftragter beim Pflegeteam Bennerscheidt.

Kontakt: oliver.koschowsky@marc-bennerscheidt.de

Beate Kriechel arbeitet als freie Autorin und Redakteurin in Köln

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

Meldebogens zu investieren, gaben sie eine Zeitspanne von fünf bis 15 Minuten an.

Planung, Schulung, Umsetzung

In der Planungsphase ging es vor allem darum, die Prozessabläufe und die Verantwortlichkeiten zu bestimmen