

Gültigkeit/Verteiler:

x												
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Ziel/Zweck:

Alles, was die, inhaltlichen Abläufe der Klinikarbeit beeinträchtigt, kann als Fehler betrachtete werden.

Alles, was Mitarbeitende in ihrer beruflichen Tätigkeit stört, kann ebenfalls als Fehler gelten. Ein Fehler ist ein nicht beabsichtigtes unerwünschtes Ergebnis einer ausgeführten oder unterlassenen Maßnahme, z.B. die Nichterfüllung einer Anforderung an die Dienstleistung der Klink.

Fehlerhafte Leistungen sind alle objektiv oder subjektiv erkennbaren Abweichungen von Sollvorgaben oder definierten Vorgaben.

Damit solche fehlerhaften Leistungen beseitigt und ein erneutes Auftreten verhindert wird, ist nach bestimmten Grundsätzen zu verfahren.

Als Hilfe zur Fehlerbehebung kann die „Matrix für Fehler- und Beschwerdemanagement“ genutzt werden (siehe QMH; Prozesse; Kontinuierlicher Verbesserungsprozess; Beschwerden)

Zuständigkeit:

Jeder Mitarbeiter ist bei Erkennen von fehlerhaften Leistungen verpflichtet, die entsprechenden Maßnahmen einzuleiten um den Fehler zu beheben.

Durchführung:

Überall, wo fehlerhafte Leistungen erkannt werden, sind diese vom „Erkenner“ formlos zu dokumentieren und dem für die Leistung zuständigen MA mitzuteilen.

Die Abweichung kann auch dem QMB mitgeteilt werden.

Der Zuständige entscheidet, ob die jeweilige Leistung gesperrt wird bzw. welche Korrekturmaßnahmen getroffen werden. Die getroffene Maßnahme wird auf angemessene Art dokumentiert und allen Verantwortlichen mitgeteilt.

Wie dies erfolgt, ist abhängig davon, in welchem Bereich die fehlerhafte Leistung auftritt (Patienten-Akte, Protokoll, Brief). Fehlerhafte Leistungen können in fehlerhaften Richtlinien, Arbeitsanweisungen bzw. Organisationsmängel oder technischen Defekten liegen. Diese Ursachen müssen von dem Zuständigen beseitigt werden. Der „Erkenner“ bzw. die zuständige Person für die Leistung, hat zu kontrollieren, ob die gemeldete fehlerhafte Leistung bearbeitet und behoben wurde.

Fehlerkultur:

Die Abteilungsleiter sollen den Mitarbeiter*innen verdeutlichen, dass Lernen aus Fehlern wichtiger ist als Stillstand. Bei Fehlern geht es nicht um Schuldzuweisung oder Schuldeingeständnis, sondern um die Verbesserung der Klinikleistung gegenüber Kunden und der Optimierung von internen Abläufen und der Zusammenarbeit aller MA.

Dokumentation:

- formloser Abweichungsbeleg
- Email intern
- Protokolle von MA-Gesprächen, Q-Zirkeln