

13. Risiko- und Fehlermanagement

Risikomanagement dient dem Umgang mit potenziellen Risiken, der Vermeidung und Verhütung von Fehlern und unerwünschten Ereignissen und somit der Entwicklung einer Sicherheitskultur. Dabei werden unter Berücksichtigung der Patienten- und Mitarbeiterperspektive alle Risiken in der Versorgung identifiziert und analysiert sowie Informationen aus anderen Qualitätsmanagement-Instrumenten, insbesondere die Meldungen aus Fehlermeldesystemen genutzt.

Eine individuelle Risikostrategie umfasst das systematische Erkennen, Bewerten, Bewältigen und Überwachen von Risiken sowie die Analyse von kritischen und unerwünschten Ereignissen, aufgetretenen Schäden und die Ableitung und Umsetzung von Präventionsmaßnahmen. Ein relevanter Teil der Risikostrategie ist eine strukturierte Risikokommunikation.

Ziel ist die Prävention von Fehlern und Schäden durch Lernen aus kritischen Ereignissen, damit diese künftig und auch für andere vermieden werden können. Die Meldungen sollen freiwillig, anonym und sanktionsfrei durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen. Sie werden systematisch aufgearbeitet und Handlungsempfehlungen zur Prävention werden abgeleitet, umgesetzt und deren Wirksamkeit im Rahmen des Risikomanagements evaluiert.

Weitere ausführliche Informationen zu besonderen Praxissituationen finden Sie im Praxishandbuch oder unter: www.zahnaerzte-in-sachsen.de/zahnarztpraxis/Praxis/Praxisfuehrung.

➔ Details dazu finden Sie im Formular „Ausfall des Praxisinhabers“ oder „Einbruch in die Praxis“

Empfohlenes externes System – CIRS Dent – jeder Zahn zählt

Das gemeinsame Berichts- und Lernsystem von KZBV und BZÄK „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ leistet einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Patientensicherheit. Zahnärztinnen und Zahnärzte sollen über dieses Online-System aus eigenen Erfahrungen mit unerwünschten Ereignissen im Praxisalltag und aus Erfahrungen ihrer Kollegen lernen. Nicht nur die betroffene Zahnarztpraxis soll dabei aus diesen Ereignissen lernen, sondern auch andere Praxen – damit diese im Idealfall von vornherein vermieden werden können. Jeder Zahn zählt! ist anonym lässt keine Rückschlüsse auf die berichtende Praxis zu.

Anforderung des Registrierungsschlüssel per Mail: qualitaet@kzv-sachsen.de

➔ Details dazu finden Sie Formular „Fehlermeldung / CIRS-Bericht“

Ziel: Lernen aus Fehlern und Beinahe-Fehlern – ohne Schuldzuweisung.

Ausfall des Praxisinhabers

Ereignisdatum	
Art des Ereignisses	☐ Krankheit ☐ Unfall ☐ nicht erscheinen
Patientenrelevanz	☐ ja ☐ nein ☐ unklar
Bearbeitet von / am	

Beschreibung des Ereignisses (was ist passiert?)

Mögliche Maßnahmen

- ☐ Rücksprache mit (Ehe-) Partner / Vertrauensperson
- ☐ Vertretung organisieren (z.B. anderer Zahnarzt, andere Praxis)
- ☐ Laufenden Praxisbetrieb absichern, z.B. Praxistelefon besetzt halten
- ☐ Verpflichtung zur Anzeige - Notdienstvertretung (bei voraus. längerem Ausfall (LZKS und KZVS))
- ☐ Suche nach einem Vertreter (wenn Vertretung durch anderen Zahnarzt/Praxis nicht möglich ist), hier hilft die LZKS und KZVS, Wichtig: ein Vertreter benötigt eine eigene Berufshaftpflichtversicherung
- ☐ Beratung mit (Ehe-) Partner / Vertrauensperson über weitere Schritte (Steuerbüro, Versicherung, Kollegen)

Sofortmaßnahmen, die ergriffen wurden

Vorschläge zur Vermeidung / Verbesserung

Zusammenfassung / Bemerkungen

Ort, Datum: _____

Unterschrift QM-Beauftragter: _____

Einbruch in die Zahnarztpraxis

Ereignisdatum	
Patientenrelevanz	☐ ja ☐ nein ☐ unklar
Bearbeitet von / am	

Beschreibung des Ereignisses (was ist passiert?)

Sofortmaßnahmen

- ☐ Praxis nicht betreten / Tatort nicht verändern und Polizei rufen (110)
- ☐ Praxisinhaber / Vertretung informieren

Prüfung, Kontrolle, Meldung

- ☐ Sobald die Praxis betreten werden kann – Schäden dokumentieren
- ☐ Telematikinfrastruktur prüfen (Server und PC-System prüfen, Bei Diebstahl oder Manipulation des Konnektors oder des Kartenterminals – sofort SMC-B Karte/Praxisausweis sperren lassen)
- ☐ Meldung an den Datenschutzbeauftragten der Praxis
- ☐ Medikamente und Betäubungsmittel kontrollieren (wurden Medikamente oder Rezepte gestohlen) ggf. Meldung an das BfArM: Wenn Betäubungsmittel oder BtM-Rezepte entwendet wurden, muss dies unverzüglich dem Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) sowie der zuständigen Landesbehörde (z. B. Pharmazierat/Gesundheitsamt) gemeldet werden.
- ☐ Versicherung informieren (Praxis-Inhaltsversicherung)
- ☐ Sperrung von Bankkarten falls diese entwendet wurden
- ☐ Information an KZVS und LZKS, wenn der Praxisbetrieb wegen zerstörter Infrastruktur tagelang pausieren muss.

Vorschläge zur Vermeidung / Verbesserung

Zusammenfassung / Bemerkungen

Ort, Datum: _____

Unterschrift QM-Beauftragter: _____

Fehlermeldung / CIRS-Bericht

Meldedatum / Ereignisdatum	
Gemeldet von	☐ Name: _____ ☐ anonym
Ort / Bereich in der Praxis	
Art des Ereignisses	☐ Fehler ☐ Beinahe-Fehler ☐ Sicherheitsbeobachtung
Patientenrelevanz	☐ ja ☐ nein ☐ unklar
Schweregrad (falls Patient betroffen)	☐ ohne Folge ☐ gering ☐ mittel ☐ schwer
Bearbeitet von / am	
Status	☐ offen ☐ in Bearbeitung ☐ abgeschlossen
Rückmeldung an Melder erfolgt	☐ ja am _____ ☐ nein ☐ anonym

Beschreibung des Ereignisses (was ist passiert?)

Mögliche Ursachen / beitragende Faktoren

- ☐ Kommunikationsproblem
- ☐ Unklare Zuständigkeit / Prozesslücke
- ☐ Zeitdruck / Arbeitsbelastung
- ☐ Technisches / Geräteproblem
- ☐ Unvollständige Information / Dokumentation
- ☐ Schulungsbedarf / Kenntnisstand

Sofortmaßnahmen, die ergriffen wurden

Vorschläge zur Vermeidung / Verbesserung

Zusammenfassung / Bemerkungen

Ort, Datum: _____

Unterschrift QM-Beauftragter: _____