



## Fehler im Praxisalltag

# Die Krux mit der Zettelwirtschaft

In der Rubrik „Fehler im Praxisalltag“ stellen wir in jedem Heft einen Fall vor. In dieser Folge geht es um die Vorhaltung von Aufgaben, die erledigt werden müssen.

Aus einer Hausarztpraxis wird folgendes Ereignis berichtet:

### Was ist passiert?

Wir haben in unserer Praxis immer wieder das Problem, dass Aufgaben, die erledigt werden sollen, untergehen. Etwa Anrufe oder Befundnachforderungen. Wir haben schon viel ausprobiert und landen immer wieder bei Klebenotizzetteln. Die fallen aber auch mal ab, sodass letzte Woche ein wichtiger Anruf bei einer Angehörigen nicht getätigt wurde, weil der Zettel unterm Tisch lag.

### Was war das Ergebnis?

Es werden immer mal wieder andere Dinge vergessen, im hier beschriebenen Fall verzögerte sich die Einleitung einer Betreuung für einen bedürftigen Patienten.

### Mögliche Gründe, die zu dem Ereignis geführt haben können?

Der Zettel fällt herunter, wird von der Putzfrau entsorgt oder zwischen all den anderen Zetteln einfach übersehen.

### Welche Maßnahmen wurden aufgrund dieses Ereignisses getroffen?

Dazu schreibt die berichtende Praxis: „Wir sind absolut ratlos. EDV-gestützte Dokumentation funktioniert bei uns irgendwie nicht. Vielleicht benutzen wir die falsche Praxissoftware?“

### Wie häufig passiert dieser Fehler?

Dieser Fehler passiert in vielen Praxen leider sehr häufig und bedarf daher einer Lösung.

### Kommentare von Nutzern

#### Kommentar 1

Einfach ausdrucken, in eine farbige Kunststoffhülle legen und dem oder der Kollegin Arzt ins Fach legen und fertig. Wir nehmen einfache farbige Sichthüllen aus Kunststoff mit folgender einmal zugewiesener Bedeutung:

- Gelb: sollte mal gemacht werden
- Grün: möglichst diese Woche erledigen
- Rot: muss heute noch erledigt werden

#### Kommentar 2

Richten Sie sich einen Miniserver auf Basis von Nextcloud ein. Dort können Sie Aufgaben verwalten und nach Priorität, Projekt oder Datum sortieren. Außerdem gibt es eine App, sodass MFAs, VERAHs oder die Ärzte auch unterwegs Notizen machen können. Wir setzen dieses System sehr erfolgreich in unserer Praxis ein. *Tatjana Blazejewski*

### Fehler melden

In der Medizin können Fehler fatale Folgen haben. Sie können mithelfen, die Wiederholung von Fehlern zu verhindern. Melden Sie dazu Fehler, die in Ihrer Praxis passiert sind, anonym im Internet an das Fehlerberichts- und Lernsystem beim Institut für Allgemeinmedizin der Universität Frankfurt. *info praxisteam* veröffentlicht besonders für MFA interessante Fälle.

[www.jeder-fehler-zaehlt.de](http://www.jeder-fehler-zaehlt.de)



## Aus Fehlern lernen mit CIRSForte

Die aktive Teilnahme an einem Fehlerberichts- und Lernsystem gilt als eines der wichtigsten Elemente des Risikomanagements. Vertragsärztinnen und -ärzte sind vom G-BA aufgefordert, Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme als Bestandteile eines internen Qualitätsmanagement-Systems in ihrer Praxis einzurichten.

Im Rahmen des Projekts CIRSForte wird zur Zeit eine Studie durchgeführt, in der Berichts- und Lernsysteme in niedergelassenen Praxen eingeführt und fortentwickelt werden. Das bedeutet, dass die Praxis ein neues CIRS in Papier- oder elektronischer Form einführt oder den bisher vorhandenen Austausch systematischer angeht.

Zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten stehen den an der Studie teilnehmenden Praxen zur Verfügung: Workshops, Online-Schulungen, eine Handlungsempfehlung, Arbeitsmaterialien und eine Telefon-Hotline helfen Praxen dabei, kritische Ereignisse und Risiken in ihren Arbeitsabläufen zu identifizieren und als Anlass für Verbesserungen zu nutzen.

Ziel des Projektes unter der wissenschaftlichen Leitung des Instituts für Allgemeinmedizin der Goethe-Universität Frankfurt am Main ist es, durch die systematische Aufarbeitung von Fehlern und kritischen Ereignissen die Sicherheitskultur zu verbessern.

[www.cirsforte.de](http://www.cirsforte.de)