

## Die Bedeutung der Praxisprozesse für das Patientenrisiko wird unterschätzt

- Dr. Thomas Müller und Harald Schwarz – mediQs Unternehmensberatung -

In Rahmen unserer Projekte stoßen wir im Praxisteam häufig auf die Meinung, dass das Aufschreiben und Analysieren der Abläufe in der Praxis überflüssig und lediglich eine unnötige Zusatzarbeit sei: „Warum sollen wir das aufschreiben, das wissen doch alle und es funktioniert“.

Schaut man jedoch genauer hin, stellt man leider oft fest, dass das Team Abläufe in der Praxis nicht gleich durchführt und das Sicherheitsmechanismen aus Bequemlichkeit oder Unwissenheit übergangen werden. Auch stellen wir nicht selten fest, dass wichtige Schnittstellen zu externen Stellen wie Laboren, Zulieferern und auch anderen Praxen nicht oder nur ungenügend definiert sind.

Führt man sich dann noch vor Augen, welche Rolle unklare oder fehlende Festlegung von Praxisprozessen bei der Entstehung von **Arztfehlern** spielt, wird deutlich, dass diese Einschätzung zumindest oberflächlich ist. Im Gegenteil, die Identifizierung und Beschreibung von Praxisprozessen und Schnittstellen ist dringend erforderlich, weil dies wesentlich dazu beiträgt das Fehlerrisiko zu verringern und die Patientensicherheit zu erhöhen.

So trägt Professor Ferdinand Gerlach, Direktor des Instituts für Allgemeinmedizin an der Universität Frankfurt auf einer Fortbildungsveranstaltung der Frankfurter Medizinischen Gesellschaft zum Thema Patientensicherheit vor, dass etwa 80 Prozent der Fehler in der Primärversorgung auf falsche Praxisabläufe zurückzuführen sind. Fehler durch mangelndes Wissen oder Fertigkeiten sind dagegen eher selten.

Das Problem ist erkannt und Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern sollten schnell ergriffen werden. Zunächst müssen bereits eingetretene Fehler und potenzielle Fehler identifiziert werden. Helfen kann hier Website [jeder-fehler-zaehlt.de](http://jeder-fehler-zaehlt.de) oder die Ausarbeitungen des Aktionsbündnisses für Patientensicherheit ([www.aktionsbueundnis-patientensicherheit.de](http://www.aktionsbueundnis-patientensicherheit.de)).

Im nächsten Schritt werden die Praxisabläufe, so wie sie sind identifiziert und beschrieben. Dann folgt die Analyse der Prozesse. Sind Fehler möglich? Fehlen Beschreibungen fehlerkritischer Prozesse? Wie müssen die Abläufe ergänzt und angepasst werden, um eine größtmögliche Sicherheit für die Patienten zu erreichen?

Ideal ist es, das gesamte Praxisteam in die Verbesserung und Sicherung der Praxisprozesse einzubeziehen. Das Team ist täglich in die Praxisprozesse eingebunden und kann wertvolle Hinweise über mögliche Fehlerquellen und Verbesserungsmöglichkeiten geben.

Aus unserer Erfahrung werden dann die besten Ergebnisse erzielt, wenn das Praxisteam bei der Optimierung des komplexen Systems der Praxisprozesse durch eine professionelle Moderation unterstützt wird.