



QUALITÄTSMANAGEMENT

Risikomanagement umsetzen: kein Grund zur Sorge!

von Silke Lehmann-Binder, ZQMS-Beauftragte der LZK Hessen

Das Risikomanagement ist ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements. Trotzdem höre ich häufig von Praxen, dass sie nicht so genau wissen, was damit gemeint ist und schon gar nicht, wie es umgesetzt wird. Viele erwarten, dass es sich dabei um eine weitere bürokratische Anforderung des Gesetzgebers handelt, die nur durch aufwendige Verwaltungsschritte zu erfüllen ist. Der Beitrag soll verdeutlichen, dass Sie – selbst wenn Sie das Thema bisher „vernachlässigt“ haben – bereits zahlreiche Forderungen des Risikomanagements erfüllen, ohne sich dessen bewusst zu sein. Aber der Reihe nach ...

Drei Komponenten
eines Risikomanagements

Forderungen des Gesetzgebers zum Risikomanagement

Der Gesetzgeber fordert ein **Risikoprofil**, um Risiken der Praxis identifizieren und analysieren zu können, eine **Risikobewertung**, in der die potenziellen Risiken eingeschätzt werden und eine **Risikostrategie**, aus der hervorgeht, wie mit den Risiken umgegangen wird bzw. wie diese vermieden werden (G-BA QM-Richtlinie 2016, Seite 7, www.de/s3236). Aber mit welchen Risiken haben wir es in der Zahnarztpraxis zu tun?

■ Mögliche Risiken in der Zahnarztpraxis (Aufzählungen nicht abschließend)

Klinische Risiken ■ Keine aktuelle Anamnese, die Diagnose, Therapie und Nachbehandlung berücksichtigt ■ Aufklärungsfehler (z. B. Alternativbehandlungen wurden nicht erläutert und/oder nicht dokumentiert) ■ Durchführung von Behandlungen, deren Standard der Behandler nicht beherrscht ■ Unverträglichkeit von zahnärztlichen Werkstoffen ■ Fehldiagnosen ■ Therapiefehler ■ Nicht abgeklärte Blutungsneigung eines Patienten ■ Fehlerhafte Aufklärung nach der Behandlung ■ Kein Notfallmanagement vorhanden	Hygiene ■ Infektionsgefahr durch fehlerhafte Aufbereitung ■ Infektion des Patienten ■ Mangelnde Hygienesdokumentation ■ Mangelnde Händedesinfektion
Organisatorische/personelle Risiken ■ Hohe Personalfuktuation ■ Mangelnde Kommunikation im Team ■ Fehlende Kompetenzen im Team ■ Personalausfälle ■ Verantwortlichkeiten nicht geregelt ■ Schnittstellen zwischen den einzelnen Arbeitsbereichen unklar	Arbeitsunfälle ■ Verletzungsgefahren (Umgang mit Gefahrstoffen, Nadelstichen etc.) ■ Infektionsgefahren
Dokumentation und Datenschutz ■ Patientenakte geht verloren ■ Systemausfälle ■ Haftungsfall wegen vermeintlich fehlerhafter Aufklärung ■ Datenschutzverletzungen ■ Schweigepflichtverletzungen ■ Keine vollständige und genaue Dokumentation	Aktive Medizinprodukte ■ Fehlende Wartung ■ Nicht funktionstüchtige Medizingeräte ■ Mangelnde Bedienungskompetenz ■ Gefährdung von Patienten oder Mitarbeitern durch falschen Betrieb Strategische Risiken ■ Betriebswirtschaftliche Risiken durch steigende Darlehenskonditionen ■ Wettbewerbsrisiken, durch Niederlassung neuer Kollegen in unmittelbarer Nähe, Schließung einer größeren Firma in der Umgebung etc.

Mithilfe einer Tabelle können Sie die identifizierten Risiken Ihrer Praxis dokumentieren, bewerten und ggf. jederzeit ergänzen. Auch wenn dies aufwendig klingt, ist es recht simpel – vor allem, weil es keine konkrete Vorgabe gibt, wie die Dokumentation gestaltet sein muss. Wichtig ist, dass Ihr Dokument eine Beschreibung des unerwünschten Ereignisses, die Wahrscheinlichkeit des Eintritts eines solchen Ereignisses und die Maßnahmen, die getroffen werden, um ein solches Ereignis zu verhindern, enthält.

Für das „Wie“ der Dokumentation gibt es keine konkreten Vorgaben

Die Tabelle, die Sie für Ihre Beschreibungen nutzen, kann wie folgt aufgebaut sein:

■ Risikobewertung mit Risikoprofil der Praxis

Kategorie*	Festgestellter Fehler/ unerwünschtes Ereignis	Relevanz**	Datum	Maßnahmen

* **Kategorie:** Medizinisch/Behandlung = M; Hygiene = H; Organisatorisch = O; Kommunikationsfehler Personal/Patienten = K; Betriebswirtschaftlich = B; Abrechnung = A; EDV/IT = E; Sonstiges = S

** **Relevanz:** 1 = hoch ; 2 = mittel ; 3 = gering

Stichverletzungen stellen z. B. ein hohes Infektionsrisiko für die Mitarbeiter dar. Das Risiko lässt sich vermeiden, indem das Recapping von gebrauchten Kanülen verboten wird und kontaminierte Sharps sofort in den dafür vorgesehenen durchstichsicheren Behältern entsorgt werden. Zusätzlich sollten die Mitarbeiter zum Umgang mit spitzen und scharfen Gegenständen und zum Vorgehen nach einer Nadelstichverletzung etc. regelmäßig unterwiesen werden, um sie zu sensibilisieren. Diese Maßnahmen könnten in der obigen „Risikobewertung“ im Feld „Maßnahmen“ eingetragen werden.

Praktische Umsetzung des Risikomanagements

In den meisten Praxen wird das Risikomanagement als Bestandteil eines vorhandenen QM-System organisiert und umgesetzt. Das bedeutet, dass das Risikomanagement nicht separat betrachtet und organisiert wird, sondern zahlreiche Schnittstellen zu vorhandenen Organisationsinstrumenten aufweist. Ohnehin vorhandene Prozesse sind bereits Bestandteil Ihres Risikomanagements wie z. B.

- das Notfallmanagement,
- das Fehlermanagement,
- festgelegte Arbeitsanweisungen wie der Umgang mit Gefahrstoffen und die Unterweisung anhand der Betriebsanweisungen,
- die regelmäßige Aktualisierung der Anamnesebögen, um die Informationen bei der Therapie zu berücksichtigen.

Risikomanagement wird oft nicht separat betrachtet

Auf überschneidende Prozesse verweisen

Zentrales Dokument zum Umgang mit Risiken anlegen

Für die Darstellung einer grundsätzlichen Strategie im Umgang mit Risiken empfehle ich ein Dokument, in dem Sie Ihre in der Praxis festgelegten Vorbeugemaßnahmen darstellen und auf die sich überschneidenden Prozesse, wie z. B. das Fehlermanagement verweisen. Ein solches Dokument könnte wie folgt aufgebaut sein:

■ Formular zum Risikomanagement

Die Risikoanalyse unserer Praxis ... hat Folgendes ergeben:			
Mögliche Risiken	Vorbeugemaßnahmen	Verantwortlich	Mitgeltende Dokumente
Untersuchungs- und Behandlungsrisiken ■ Aufklärungsfehler ■ Diagnosefehler ■ Therapiefehler	■ Qualifiziertes Personal ■ Festgelegte Behandlungsabläufe ■ Fehlermanagement ■ Karteikartendokumentation ■ Vertretungsregelungen ■ Regelmäßige Fortbildungen ■ ...		■ Fort- und Weiterbildungsnachweise ■ Festgelegte Behandlungsabläufe ■ Patientenaufklärung/-dokumentation ■ Beschwerdemanagement ■ Fehlermanagement ■ Fehleranalyse ■ ...
Fehlmedikationen	■ Arzneimittel- und Therapie-sicherheit ■ ...		■ Anamnesebögen ■ Ablauf „Aufklärung“ ■ ...
Risiken im Strahlenschutz	■ Beachtung der Strahlenschutzverordnung ■ ...		■ Protokoll „zahnärztliches Röntgen“ ■ Arbeitsanweisungen „Röntgen“ ■ ...
Umgang mit Gefahrstoffen	■ Arbeitsschutzmanagement (persönliche Schutzausrüstung, Unterweisungen etc.) ■ ...		■ Betriebsanweisungen für Umgang mit Gefahrstoffen ■ Mitarbeiterunterweisungen ■ ...
Infektionsgefahr	■ Einhaltung Hygienestandards ■ Arbeitsschutzmaßnahmen (Unterweisungen etc.) ■ ...		■ Protokoll Modul Hygiene ■ Hygieneplan ■ Dokumentation der Aufbereitung ■ Standardarbeitsanweisungen ■ ...
Arbeitsunfälle	■ Arbeitsschutzmanagement (Wartung und Instandhaltung von Medizinprodukten und technischen Geräten, Unterweisungen etc.) ■ Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen ■ ...		■ Protokoll Modul Arbeitssicherheit ■ Gefährdungsbeurteilung ■ Verbandbuch ■ Mitarbeiterunterweisung über den Inhalt der Unfallverhütungsvorschriften ■ Wartungsbescheinigungen ■ ...
Sonstige Notfälle (Brand, medizinischer Notfall)	■ Notfallmanagement ■ ...		■ Notfallmanagement (Vorsorgemaßnahmen etc.) ■ ...
Datenpannen (z. B. Verlust von Daten, Weiterleitung von Daten an Dritte ohne Einwilligung, falscher Empfänger etc.)	■ Einhaltung Datenschutzgrundverordnung (siehe Datenschutzhandbuch) ■ ...		■ Datenschutzhandbuch ■ Verfahrensanweisung „Vorgehen bei Datenpannen“ ■ ...
...	■ ...		■ ...

Die beispielhaft genannten Vorbeugemaßnahmen lassen erkennen, dass bereits durch das Erfüllen der gesetzlichen Vorgaben die Risiken in der Praxis minimiert werden. Das Erfüllen dieser Vorgaben ist also bereits elementarer Bestandteil Ihres Risikomanagements. Hierzu gehören u. a. die Umsetzung der Arbeitsschutzvorgaben, der Hygienerichtlinien, der Strahlenschutzverordnung, der Datenschutzgrundverordnung. Die Erfüllung dieser Anforderungen hat somit direkten Einfluss auf die Eintrittswahrscheinlichkeit von Arbeitsunfällen, Infektionen, Datenpannen etc.

Erfüllen der gesetzlichen Vorgaben minimiert Praxisrisiken

Weitere Risiken in Zahnarztpraxen

Hinzu kommen die klinischen Risiken, die Diagnose und Therapie der Patienten mit sich bringen. Fehlerquellen sind z. B. Aufklärungs-, Diagnose- und Therapiefehler. Auch hier sind die Vorbeugemaßnahmen der Kern. Weitere allgemeine Beispiele für Vorbeugemaßnahmen in zahnärztlichen Praxen sind z. B.:

■ Allgemeine Vorbeugemaßnahmen im Rahmen des Risikomanagements

- **Qualifiziertes Personal** – dessen Ausbildung und Schulung,
- **begründete Verfahren für Untersuchung und Behandlung**,
- **hohe Standards der Hygiene, Infektionskontrolle** und der Bewertung auf Wirksamkeit,
- **angemessene Wartung und Instandhaltung von Medizinprodukten und technischen Geräten**,
- **Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit** von Patienten, ihrer Proben und von anderem persönlichen Besitz, einschließlich patientenbezogener Angaben in der Betreuungskette,
- **Sicherungs- und Sicherheitssysteme** (z. B. Namensschilder und beschränkter Zugang für die Belegschaft, Sicherheitskräfte, Schließ- und Alarmsysteme),
- **Ausfallregelungen** für Belegschaft, Ausrüstung, Material, Energieversorgung.

Es gibt kein allgemeingültiges Risikomanagement

Das bisher Gesagte macht klar, dass es kein allgemeingültiges Risikomanagement gibt, das für alle Zahnarztpraxen gleichermaßen anwendbar ist. Beides – Qualitäts- und Risikomanagement – muss der jeweiligen Situation der Zahnarztpraxis entsprechen und kann individuell dokumentiert werden. Maßnahmen im Rahmen des vom Gesetzgeber vorgeschriebenen und häufig in Praxen bereits etablierten Fehlermanagements haben ebenso Einfluss auf Ihr Risikomanagement wie die jährlichen Unterweisungen Ihrer Mitarbeiter. Alle diese Maßnahmen führen zu Verbesserungen und Anpassungen von Praxisprozessen und damit auch dazu, dass Risiken vermieden bzw. minimiert werden.

Risikomanagement ist praxisindividuell zu gestalten

➔ WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Die Formulare zur „Risikobewertung mit Risikoprofil“ sowie zum „Risikomanagement“ finden Sie unter iww.de/ppz (Downloads -> Checklisten). Es handelt sich um Word-Dokumente von ZQMS (www.zqms-eco.de), die PPZ mit Genehmigung von ZQMS bereitstellen darf.
- Beitrag „Das Risikomanagement – eine Empfehlung zur Umsetzung in der Praxis“ in PPZ 06/2018, Seite 4 ff.



DOWNLOAD
iww.de/ppz
Checklisten