

Erste Jahresversammlung der Qualitätszirkel-Moderatoren in Olten

Am 9. November trafen sich in Olten über 30 Qualitätszirkel-ModeratorInnen aus der ganzen Schweiz zu einem eintägigen Austausch. Zu den TeilnehmerInnen zählten sowohl Pioniere der schweizerischen Qualitätszirkelarbeit als auch Neumoderatoren wie der Autor dieser Zeilen.

Reto Misteli
QZ Tom und Jerry

Erfahrungsaustausch unter den ModeratorInnen

An einer morgendlichen zweistündigen Sitzung wurden praktische Probleme diskutiert, welchen wir bei der Arbeit in unseren Qualitätszirkeln (QZ) begegnen. In unserer Gruppe besprachen wir vor allem zwei Themen:

- Tips und Tricks zur *Aufrechterhaltung der Motivation* der QZ-Teilnehmer. Hier konnten wir von den unterschiedlichen Erfahrungen der einzelnen Moderatoren viel profitieren.
- Anhand von Beispielen praktischer Qualitätszirkelarbeiten besprachen wir Probleme, die sich bei der *Themenwahl* sowie beim Herausarbeiten von dazu *geeigneten Indikatoren* stellen. Bezüglich des Festlegens von brauchbaren Indikatoren wünschten sich viele Teilnehmer einen besseren Kontakt zu anderen Qualitätszirkeln, um auf deren Erfahrung zurückgreifen und auf vorhandenen Arbeiten aufbauen zu können. Hierfür werden sich die Möglichkeiten des Internets sowie die Mithilfe von wissenschaftlichen Institutionen wie der Horten-Stiftung positiv auswirken.

Während des Mittagessens erfolgte ein sehr *lebhafter Erfahrungsaustausch* – rasch konnten viele persönliche *Bekanntschaften geknüpft* werden.

www.egroups.com/group/moderatoren und
www.qualitaetszirkel.ch

Jürg H. Weber zeigte uns die heute bereits bestehende Möglichkeit des elektronischen Gedankenaustausches unter Moderatoren im E-Mail-Forum www.egroups.com/group/moderatoren (Info bei J. Weber jweber@tiscalinet.ch).

Interessiert verfolgten wir Jürg H. Webers Vorstellung der zurzeit im Aufbau begriffenen Qualitätszirkel-Homepage www.qualitaetszirkel.ch. Diese Website wird uns ermöglichen, die Qualitätszirkelarbeit – so weit, wie von den einzelnen QZ gewünscht – in einem öffentlichen Bereich nach aussen zu präsentieren. In einem geschlossenen, vorläufig nur für Moderatoren zugänglichen Bereich wird die viel geforderte Vernetzung unter den QZ möglich sein. QZ werden ihre aktuell in Bearbeitung stehenden Themen vorstellen und aktuelle QZ-Themen erläutern können. Weiter soll eine Datenbank von bearbeiteten Themen erstellt werden. Ebenfalls werden in QZ erarbeitete Indikatoren und Guidelines gefunden werden können. In einer späteren Phase wird auch die QZ-interne Kommunikation über dieses System möglich sein. Dieses Projekt wird tatkräftig unterstützt durch die Horten-Stiftung, deren Leiter PD J. Steurer am ganzen Moderatorentreffen teilgenommen hat. Nach Korrektur der jetzt noch bestehenden «Kinderkrankheiten» der Software wird die Website Anfang 2001 auf dem Internet zugänglich sein.

Critical Incident Analysis

Ein Workshop war unserem Fehlermanagement in der täglichen Praxis gewidmet. In einer Startrunde konnten innert kurzer Frist verschiedenste Beispiele von Zwischenfällen und Beinahe-Zwischenfällen – mit mehr oder weniger schwerwiegenden Folgen für den Patienten und den Arzt – aus unserem Praxisalltag gesammelt werden. Beim Analysieren der verschiedenen Begebenheiten zeigte sich, wie schlecht wir für den Umgang mit unseren eigenen Fehlern geschult wurden. Viele von uns haben bereits die Erfahrung gemacht, wie wichtig es sein kann, mit Kollegen über gemachte Fehler, die uns belasten, sprechen zu können. Gerade der

Dr. med. Reto Misteli
Hardstrasse 3
CH-4455 Zunzgen

Qualitätszirkel kann ein gutes Forum für die Bearbeitung solcher Probleme darstellen.

Einen konkreten Ansatz zur Fehlerbearbeitung vermittelte uns Professor D. Scheidegger, Leiter des Departements Anästhesie der Universitätskliniken Basel. Er hat an seiner Klinik unter Mithilfe der Swissair, welche für ihre Piloten solche Verfahren bereits seit langem anwendet, eine Möglichkeit entwickelt, Zwischenfälle im klinischen Alltag mittels eines Critical Incident Report (CIR) zu melden. Diese CIR werden anonymisiert in einem geschützten Netz veröffentlicht, mit dem Ziel, ähnliche oder gleiche Zwischenfälle zu vermeiden. Dieses System wird heute im Bereich der Anästhesie international eingesetzt. Beispiele können unter www.anaesthesie.ch eingesehen werden.

Inwieweit ein ähnliches Meldeverfahren für unsere hausärztlichen Belange hilfreich sein könnte, wurde nicht abschliessend erörtert.

Professor Scheidegger legte Wert darauf, wie wichtig es ist, dass sich in unserer Gesellschaft eine neue Kultur entwickelt, mit Fehlern umzugehen: Weg vom Suchen des schuldigen Fehlerverursachers – des letzten in einer Kette von unglücklichen Ereignissen – hin zur Frage, durch welche Prozesse ein Fehler entstehen konnte. Welche Massnahmen müssen getroffen werden, damit sich der gleiche Fehler nicht wieder ereignen kann?

Mit Fehlern umzugehen, das Fehlermanagement, ist lernbar. HADmedical, ein Joint-venture des Departements Anästhesie der Universitätskliniken Basel und der Swissair, bietet entsprechende Kurse an. Näheres kann auf der Web-Site www.hadmedical.ch erfahren werden.

Feedback-Runde

In der abschliessenden Gesprächsrunde zeigten sich die Teilnehmer sehr befriedigt über dieses Treffen. Jeder konnte für seine Belange Wichtiges mitnehmen. Sehr geschätzt wurde das Zusammentreffen mit KollegInnen aus der Deutschschweiz, der Romandie und aus dem Tessin. Es wird gewünscht, dass solche Jahrestreffen der QZ-Moderatoren regelmässig durchgeführt werden sollen, am liebsten alle Jahre – abwechselungsweise auf nationaler und regionaler Ebene.

Für mich beeindruckend war die Vielfältigkeit der QZ-Aktivitäten in der ganzen Schweiz. Man merkt, hier bewegt sich einiges. Es entwickelt sich ein anderes Fortbildungsverständnis mit dem Ziel, die Qualität unserer Arbeit weiter zu verbessern. Sehr angenehm war die offene und persönliche Anteilnahme aller Teilnehmer an der Diskussion, am eindrucklichsten im Workshop über das Fehlermanagement.