

## Abstracts der Posterbeiträge zur 36. VÖK-Jahrestagung



Tierklinik Altheim GmbH, 4950 Altheim

## Qualitäts- und Fehlermanagement in Tierarztpraxen und Tierkliniken im deutschsprachigen Raum

M. Simon, A. Becher

**Schlüsselwörter:** Mitarbeiterbesprechungen, Kommunikation, GVP.

**Ziel der Studie:** Einblick in die Qualität des Fehlermanagements in Tierarztpraxen und -kliniken und branchenübergreifende Bewertung.

**Material und Methoden:** Die Datenerhebung erfolgte mittels webbasierten Fragebogens zwischen März und Juni 2018. Der Link zum Fragebogen wurde über den Bundesanzeiger der Tierärztekammer Deutsches Tierärzteblatt, das Anzeigenblatt Vetimpulse, das Mailforum des Bundesverbandes Praktizierender Tierärzte e.V. (bpt), sowie 2 geschlossene Facebook-Gruppen für tiermedizinisches Fachpersonal veröffentlicht. Des Weiteren wurden 1.221 Tierarztpraxen in Deutschland, Österreich und der Schweiz per E-Mail kontaktiert. Der Fragebogen umfasste unter anderem

- Fragen zur Implementierung eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS)
- Fragen zum Umgang mit Fehlern
- Fragen zur Kommunikation im Betrieb.

Der Fragebogenteil zum Umgang mit Fehlern (17 Items) wurde von van Dyck et al. (2005) übernommen, die Industrie- und Dienstleistungsbetriebe auf einen Zusammenhang zwischen Fehlermanagement-Kultur und wirtschaftlicher Entwicklung hin untersucht hatten. Van Dyck et al. (2005) beschränkten sich auf die Befragung von Personen aus der Managementebene.

**Ergebnisse:** An der Umfrage nahmen 239 Personen teil, davon 8 aus der Schweiz und 34 aus Österreich. Darunter waren 172 Tierärzte, 62 Tiermedizinische Fachangestellte und Tierärzthelfer, 4 sonstige Mitarbeiter, 1 ohne Angabe.

**Qualitätsmanagementsysteme (QMS):** 38 Teilnehmer (15,9 %) gaben an, dass im Betrieb ein QMS implementiert wurde; in den meisten Fällen handelt es sich um ein selbst formuliertes QMS. Betriebe mit QMS hatten im Durchschnitt keinen höheren Fehlermanagementscore (FMS) als solche ohne QMS.

**Kommunikation im Betrieb:** 27,6 % der Teilnehmer gaben an, dass es keine Teambesprechungen gibt. Bei den übrigen Teilnehmern werden sie in unterschiedlicher Frequenz abgehalten, am häufigsten monatlich. Betriebe, die mindestens alle 2 Wochen Mitarbeiterbesprechungen abhalten, weisen im Median den höchsten FMS auf.

**Fehlermeldeverhalten:** 30 % der Teilnehmer gaben an, beim Melden eigener Fehler gelegentlich zu zögern. Gruppenvergleiche: Das Fehlermanagement im Betrieb wird von Tierärzten insgesamt besser eingeschätzt als vom tierärztlichen Hilfspersonal. Inhaber erreichten im Median einen höheren FMS als die anderen betrachteten Gruppen.

**Branchenvergleich:** Die von van Dyck et al. (2005) befragten Manager erreichten im Median einen FMS von 3,22 (Studie 1) bzw. 3,43 (Studie 2) und schnitten damit schlechter ab als die Gesamtheit der Teilnehmer dieser Befragung mit einem Median von 4,0. Die Praxisinhaber erreichten im Median den höchsten Score (4,24).

**Diskussion:** Obwohl die kurative Veterinärmedizin eine Branche ist, in der die Qualitätsansprüche der Kunden ständig zunehmen, sind QMS noch kein Standard. Interessant ist, dass Praxen und Kliniken, die ein QMS nutzen, im Bereich Fehlermanagement nicht besser abschnitten als solche ohne QMS, vermutlich, weil auch hier einheitliche Strukturen für das Fehlermanagement fehlen. Die hohen Scores der Inhaber könnten bedingt sein durch eine Form von Fixierungsfehler, überspitzt gesagt, einen Tunnelblick. Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen fördern den innerbetrieblichen Austausch sowie eine positive Fehlerkultur. Dies ist eine gute Erklärung für die bessere Bewertung des Fehlermanagements.

**Schlussfolgerung:** Teambesprechungen sollten mindestens alle 2 Wochen durchgeführt und als wertvolle, für den Betrieb nachhaltig nützlich investierte Zeit gesehen werden, auch wenn sie personelle und finanzielle Ressourcen binden.

### Literatur:

Van Dyck C, Frese M, Baer M, Sonnentag S. Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication. *J Appl Psychol.* 2005;90(6):1228-1240. DOI:10.1037/0021-9010.90.6.1228

Korrespondierende Autorin: M. Simon, E-Mail: m.simon@tierklinik-altheim.at