



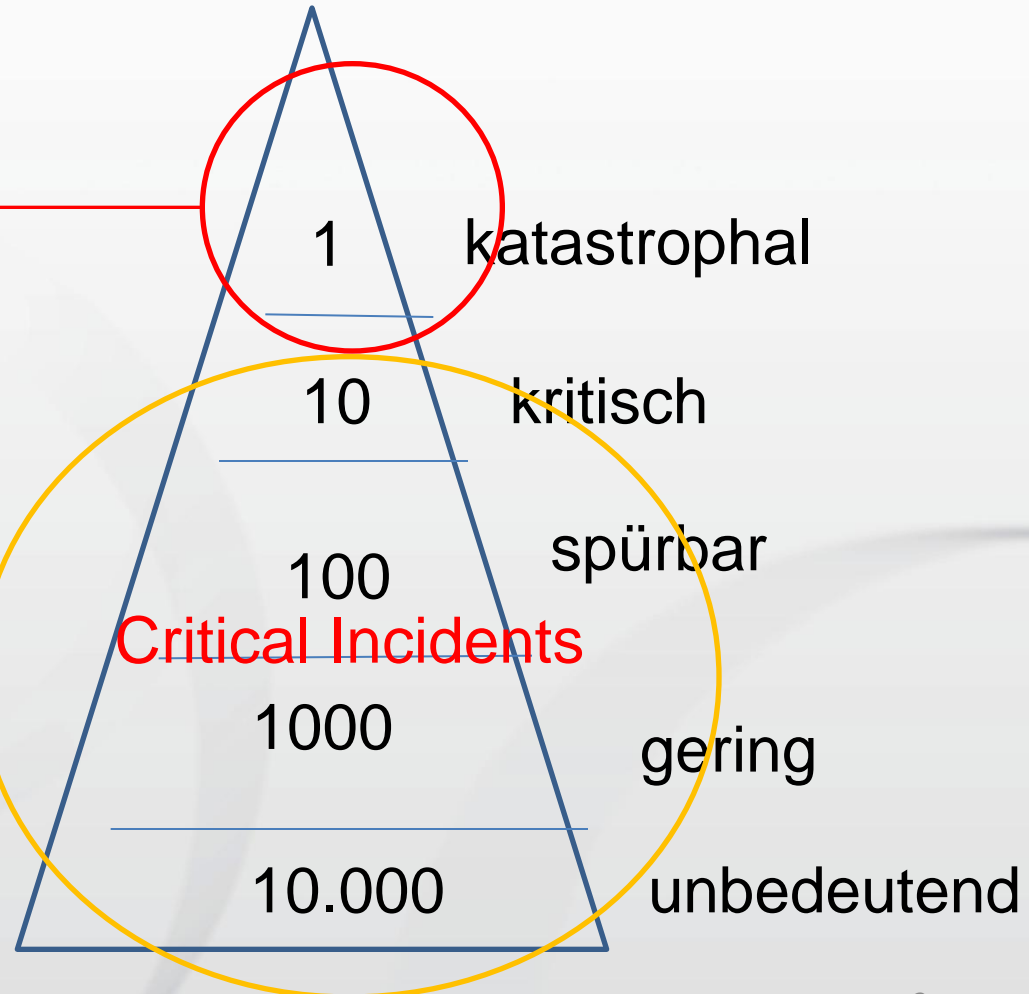
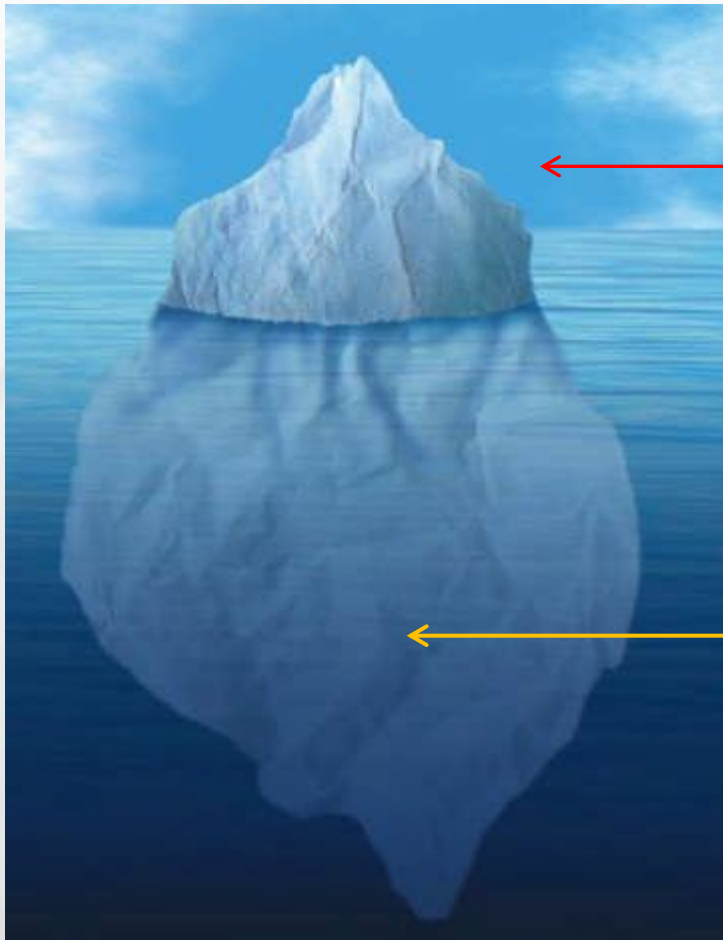
# Patientensicherheit und Risikomanagement in Reha-Kliniken



**IQMG-Jahrestagung Berlin**  
November 2013

### Die größten Risiken im Krankenhaus:

- Fehler bei der Verabreichung von Medikamenten
- Verwechslung von Befunden, Patienten oder Seiten
- Verlust von Informationen bei der Patientenübergabe
- Nicht verfügbare Informationstechnologie
- Fehlerhafter Umgang mit Medizinprodukten
- Hygiene und nosokomiale Infektionen
- Nicht erprobtes Notfall- und Krisenmanagement
- Unzureichende Patientenaufklärung



---

## Definition Risiko

---

### Risiko = Auswirkung von Unsicherheit auf Ziele

- (1) die Auswirkungen können positiv oder negativ sein,
- (2) die Unsicherheit bzw. Ungewissheit wird mit Wahrscheinlichkeiten geschätzt bzw. ermittelt,
- (3) die Kombination von Wahrscheinlichkeit und Auswirkung,
- (4) die Ziele der Organisation oder des Systems umfassen strategische, operationelle oder finanzielle Ziele, die Sicherheit von Menschen, Sachen und der Umwelt genauso wie andere Ziele und
- (5) Risiko ist eine Folge von Ereignissen oder von Entwicklungen

(Quelle: ONR 49000)



# Wie kann ein Risikomanagement in Reha-Kliniken aussehen welches den

- Gesetzlichen Vorgaben, den
  - Zertifizierungsanforderungen und den
  - Anforderungen der Versicherer
- entspricht und sinnvoll und umsetzbar ist?

# Zertifizierungsvorgaben

- Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben
- Wirtschaftliches Risikomanagement
- Medizinisches Risikomanagement
- Notfallmanagement
- Fehler-/Beschwerdemanagement



# Integriertes Risikomanagement

- Verantwortung der obersten Leitung (KL/VL)
- Risikomanager (QMB)
- Risikoeigner (Abteilungsleiter und Beauftragte)
- Risikomanagementkonzept  
(ggf. Teil des QM-Handbuches)

## Vorhandene Bausteine des Risikomanagements in Reha-Kliniken

### Wirtschaftlicher Bereich

Versicherungen  
Regelm. Controlling  
Auswertung Fehler- und Beschwerdemanagement  
Managementbewertung  
Ergebnisse der externen und internen Qualitätssicherung  
Analyse aller Schadensereignisse

### Technischer Bereich

Regelmäßige Begehungen (Brandschutz, Arbeitsschutz, Hygiene, Datenschutz)  
Gerätewartung  
Gefährdungsanalysen Arbeitsplätze

### Elemente eines Risikomanagements

### Klinischer Bereich

Interne Audits  
Fehlermanagement  
Beschwerdemanagement  
Notfallmanagement  
Hygienebegehung



# Integriertes Risikomanagement

- Verantwortung der obersten Leitung (KL/VL)
- Risikomanager\* (QMB)
- Risikoeigner\* (Abteilungsleiter und Beauftragte)

### Wirtschaftlicher Bereich

Versicherungen

Regelm. Controlling

Auswertung Fehler- und Beschwerdemanagement

Managementbewertung

Ergebnisse der externen und internen

Qualitätssicherung

Analyse aller Schadensereignisse

### Klinischer Bereich

Interne Audits

Fehlermanagement

Beschwerdemanagement

Notfallmanagement

Hygienebegehung

### Technischer Bereich

Regelmäßige Begehungen (Brandschutz,  
Arbeitsschutz, Hygiene, Datenschutz)

Gerätewartung

Gefährdungsanalysen Arbeitsplätze

# Integriertes Risikomanagement

- Verantwortung der obersten Leitung (KL/VL)
- Risikomanager (QMB)
- Risikoeigner (Abteilungsleiter und Beauftragte)
- Risikomanagementkonzept (ggf. Teil des QM-Handbuches)

### Wirtschaftlicher Bereich

Versicherungen

Regelm. Controlling

Auswertung Fehler- und Beschwerdemanagement

Managementbewertung

Ergebnisse der externen und internen  
Qualitätssicherung

Analyse aller Schadensereignisse

### Klinischer Bereich

Interne Audits

Fehlermanagement

Beschwerdemanagement

Notfallmanagement

Hygienebegehung

### Technischer Bereich

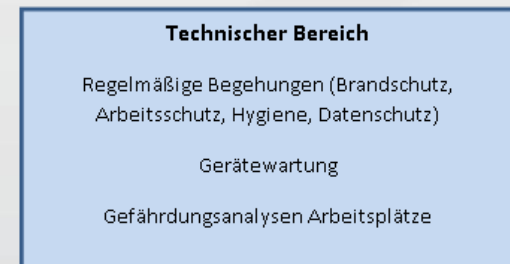
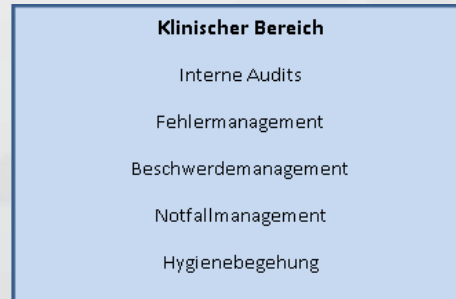
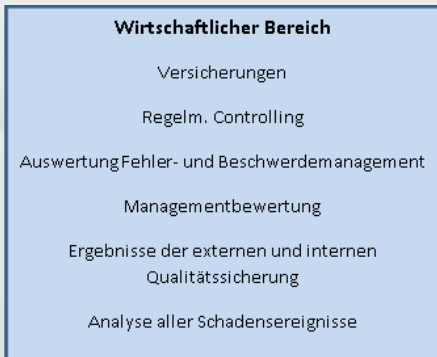
Regelmäßige Begehungen (Brandschutz,  
Arbeitsschutz, Hygiene, Datenschutz)

Gerätewartung

Gefährdungsanalysen Arbeitsplätze

# Risikomanagementkonzept:

- Rahmenbedingungen
- Ziele und Verantwortlichkeiten
- Kennzahlen und Leistungsindikatoren
- Externe und interne Risiken



## Risikomanagementkonzept:

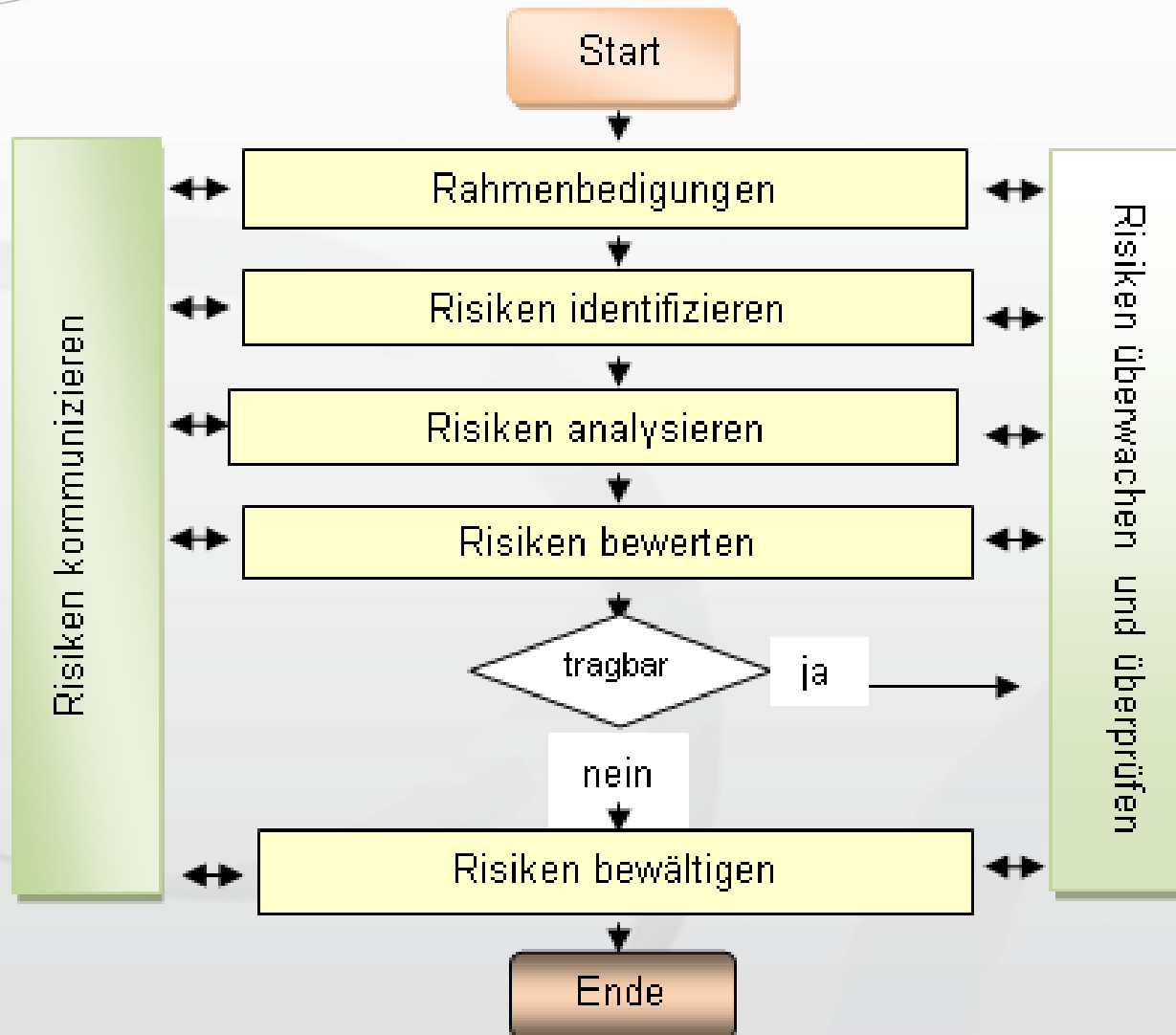
- Rahmenbedingungen
- Zielen und Verantwortlichkeiten
- Kennzahlen und Leistungsindikatoren
- Externe und interne Risiken



## Risikobeurteilungen

# Risikobeurteilungen

- durch Risikoeigner jeweils für ihren Bereich
- Risiken identifizieren
- Risiken analysieren
- Risiken bewerten
- Risiken bewältigen





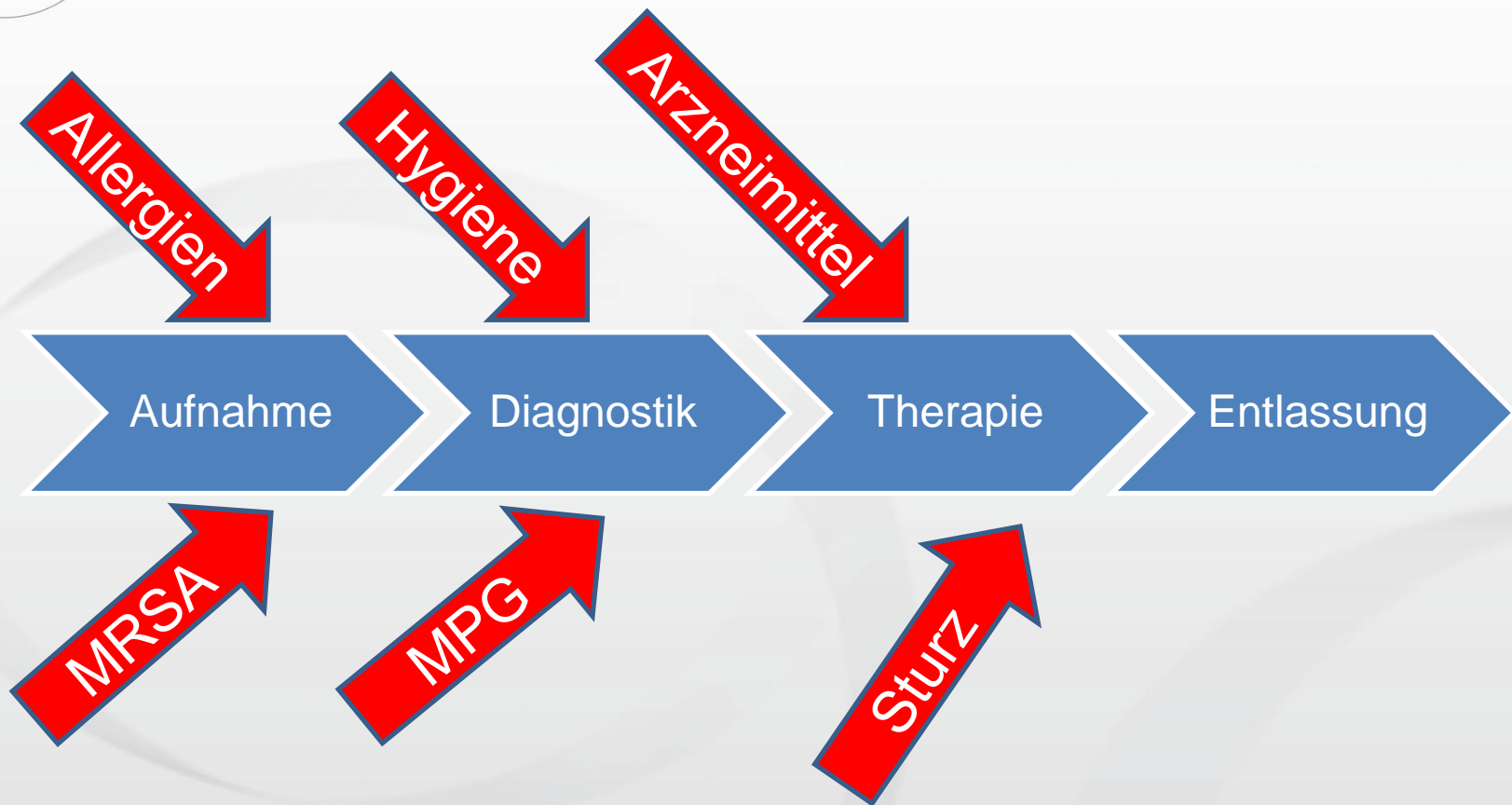
## Risiken identifizieren

Systematische Bestandsaufnahme aller Risiken

- Schadensfallanalyse
- Gefahrenliste
- Prozessanalyse (FMEA, Ishikawa-Diagramm)



## Risikomanagementprozess – Risiken identifizieren



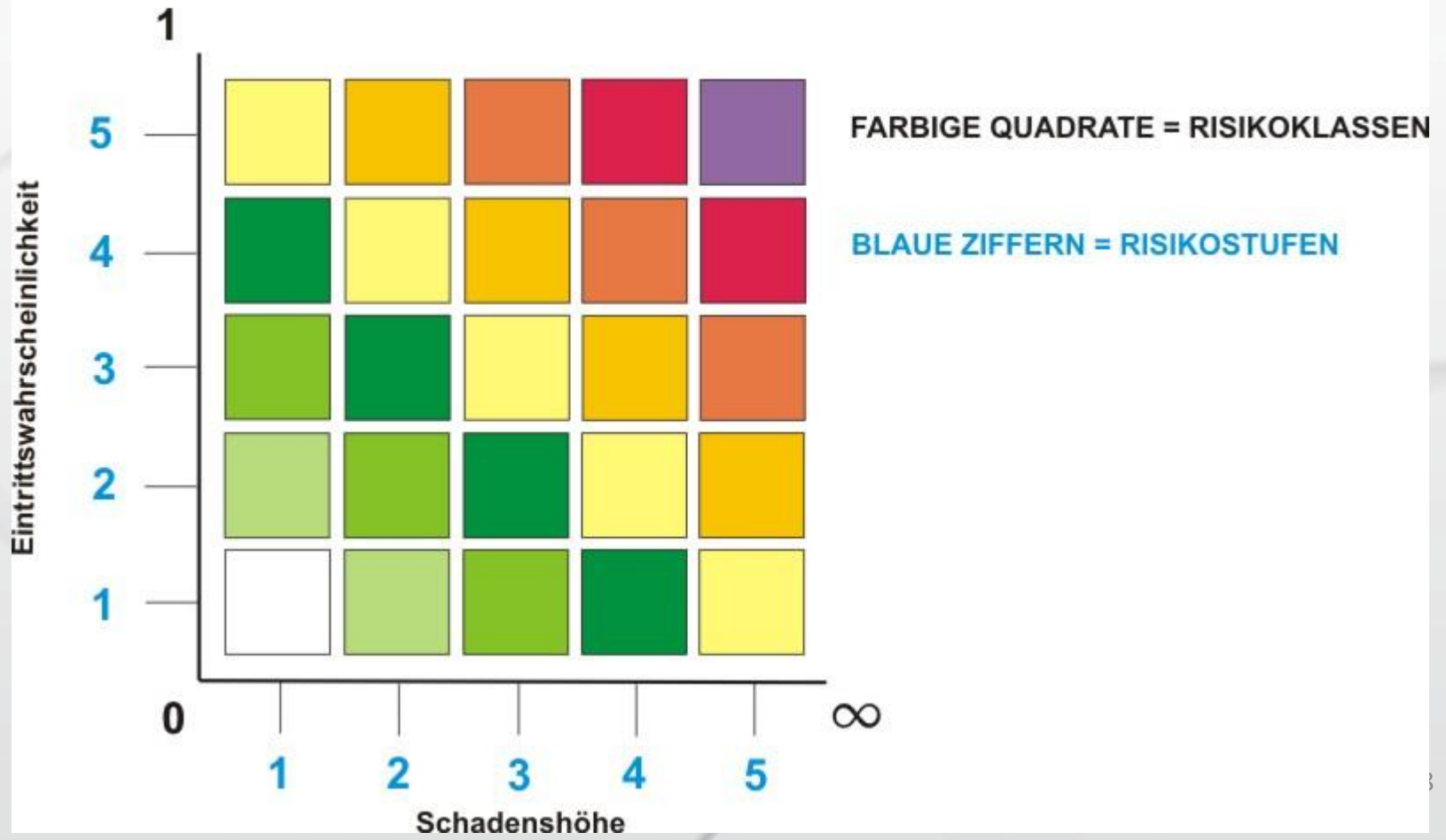




## Risiken analysieren

- Darstellung des Risikos mit Ursachen und Auswirkungen: Risikoszenario
- Darstellung des schlimmst-möglichen Falles (credible-worst-case)
- Darstellung von Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenshöhe

# RISIKOMATRIX

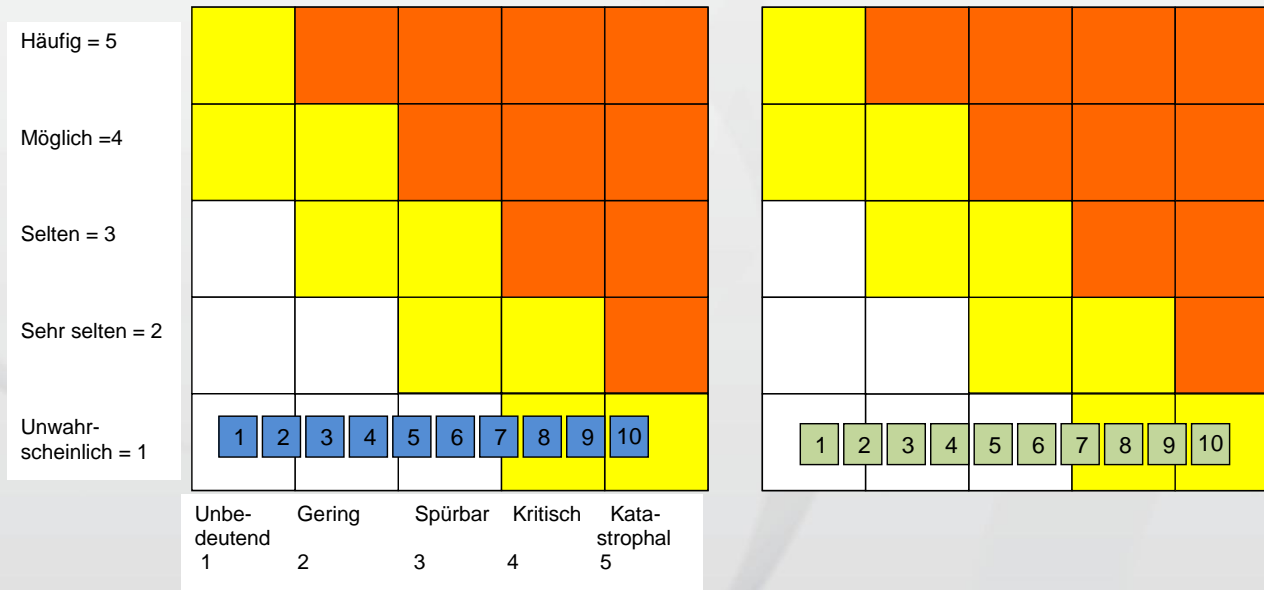




## Risiken bewerten

### Einteilung in Risikotoleranzgrenzen:

- Maßnahmen zwingend erforderlich
- dringend zu empfehlen
- möglich





---

## Eintrittswahrscheinlichkeit

---

# Eintrittswahrscheinlichkeit

|                  |                                   |
|------------------|-----------------------------------|
| häufig           | einmal pro Monat                  |
| Möglich          | einmal im Quartal                 |
| Selten           | einmal im Jahr                    |
| Sehr selten      | einmal in drei Jahren             |
| Unwahrscheinlich | weniger als einmal in drei Jahren |



---

## Schadenshöhe

---

# Schadenshöhe

(z.B. Patient, Reputation, wirtschaftlicher Schaden, Leistungsfähigkeit)

### Beispiel Patient:

|              |  |
|--------------|--|
| unbedeutend  | Behandlungsfehler ohne Folgen  |
| gering       | leichte Verletzung, vorübergehende Beschwerden oder Schmerzen                                    |
| spürbar      | schwere Körperverletzung ohne Dauerfolgen  |
| kritisch     | schwere Körperverletzung mit Dauerfolgen z.B. Berufseinschränkung                                |
| katastrophal | schwere Körperverletzung mit Dauerfolgen z.B. dauerhafter Pflegebedürftigkeit, Tod des Patienten |



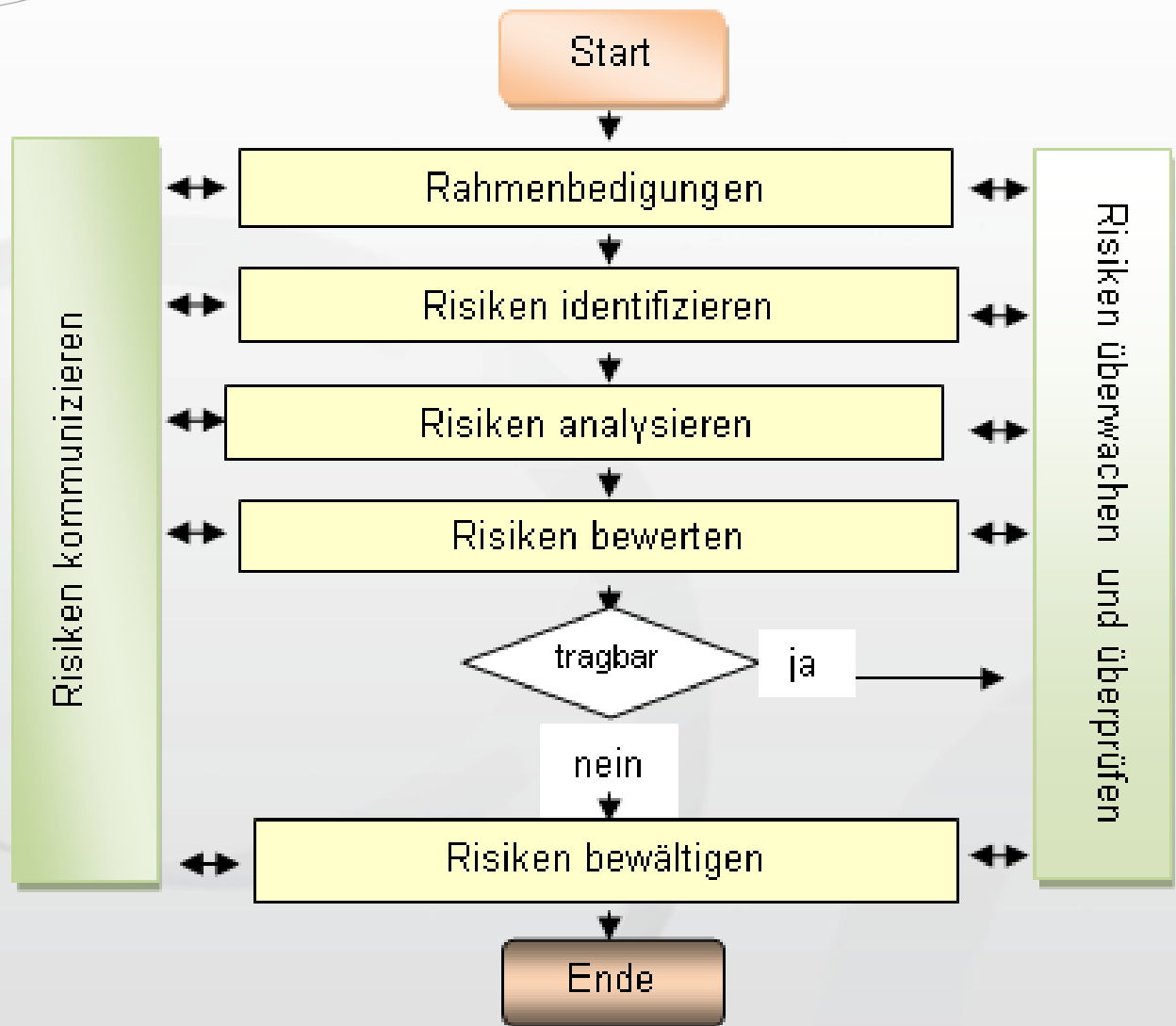
## Risiken bewältigen

- Konkrete Aktion
- Verantwortlicher
- Termin
- Notwendige Ressourcen

### Instrumente zur Steuerung und Überwachung von Risiken:

- Fehlermanagement/CIRS
- Beschwerdemanagement
- Ergebnisse aus Interne Audits
- Schadensfälle
- Unfallstatistik, Sturzstatistik, Infektionsstatistik
- Ergebnisse aus Begehungen
- Ergebnisse aus Befragungen
- Gefährdungsbeurteilungen
- aber auch Frühwarnindikatoren wie z.B. hohe Krankheitsrate  
hohe Fluktuation, Überlastungsanzeigen, viele Überstunden







Was ist zusätzlich zu den bereits vorhandenen Strukturen notwendig?

1. Risikomanagementkonzept/Risikomanagementprozess
2. Festlegung von Verantwortlichkeiten
3. Durchführung Risikobeurteilungen
4. Durchführung von Risikoaudits
5. Schulung der Verantwortlichen/Risikoeigner

### Erstellung eines Risikoprofils:

#### linikbezogen

- Identifizierung und Analyse der größten internen und externen Risiken für die gesamte Klinik  
→ systematische Bestandsaufnahme

#### abteilungs-/bereichsbezogen

- Identifizierung und Analyse der größten Risiken für jeden Bereich
- Bewertung der Risiken
- Darstellung der Maßnahmen zur Bewältigung der Risiken

## Einbindung des Risikomanagements in die vorhandenen Qualitätsmanagementstrukturen

- Verantwortung der obersten Leitung für das QM = für das RM
- QMB = Risikomanager
- Abteilungsleiter = Risikoeigner
- Beauftragte = Risikoeigner



## Risikomanagement und Qualitätsmanagement 2



## Patientensicherheit

- Fallkonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Dekubitusprävention
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Aufklärung von Rehabilitanden
- Regelung zum Umgang mit Beschwerden
- Regelung zum Umgang mit multiresistenten Keimen
- Regelungen zum Umgang mit Noro-Viren
- Regelungen zum Umgang mit Entweichung
- Regelungen zum Umgang mit Selbstgefährdung
- Regelungen zum Umgang mit medizinischen Notfällen
- Regelungen zum Umgang mit nichtmedizinischen Notfällen



### Risikomanagement und Unternehmensentwicklung

|         |              |   |
|---------|--------------|---|
| Stufe 5 | Generativ    | Risikomanagement ist Teil unseres Geschäftsmodells, eine offene Risikokultur hilft, die Aufgaben und die Verantwortungen vorausschauend und besser wahrzunehmen |
| Stufe 4 | Proaktiv     | Wir arbeiten an den Problemen, die wir immer noch finden  |
| Stufe 3 | Kalkulierend | Systeme sind eingeführt, um mit allen Risiken umzugehen   |
| Stufe 2 | Reaktiv      | Risikomanagement ist wichtig, wir machen immer was wenn etwas passiert ist oder jemand etwas verlangt   |
| Stufe 1 | Pathologisch | Was soll's, bringt sowieso nichts   |



**isquo**  
*is quality!*

Qualitätsmanagement  
und Organisationsentwicklung ■■■

Wartebergstraße 10  
37213 Witzenhausen  
05542/50 70 614  
[www.isquo.de](http://www.isquo.de)

Ansprechpartner:

Dr. Rita Weber-Wied  
05542/5070616  
[rita.weber-wied@isquo.de](mailto:rita.weber-wied@isquo.de)