



## Strategien für ein effektives Risikomanagement in Universitätskliniken

Berlin 09. – 10. Mai 2007

### Wie motiviere ich Abteilungen und Mitarbeiter zur aktiven Teilnahme an CIRS



# MHH

Medizinische Hochschule  
Hannover

Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagement  
cartes.maria@mh-hannover.de

# MHH

Medizinische Hochschule  
Hannover

## AKTUELLE ZAHLEN

Von 2004 bis 2007

**16 Abteilungen**  
**ca. 1.400 Mitarbeiter**

**1.290 Meldungen**



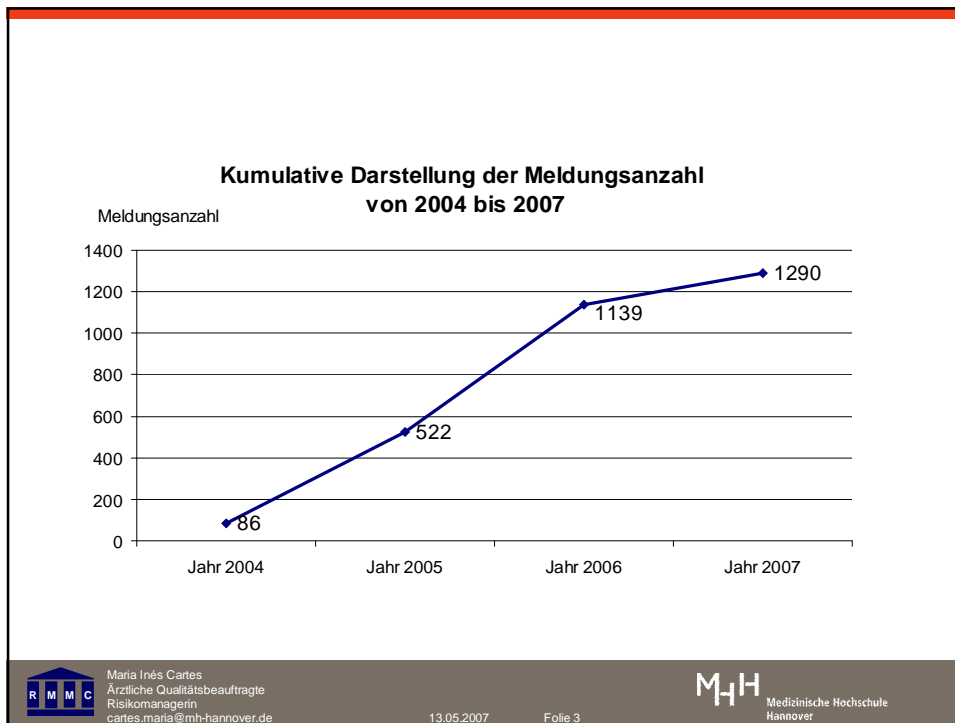
Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

# MHH

Medizinische Hochschule  
Hannover

13.05.2007

Folie 2



## Was bedeutet motivieren?

- § Motivation: Das Bestreben ein bestimmtes **Ziel** zu erreichen
- § Motivieren bedeutet Menschen dazu bringen, zielgerichtet etwas Bestimmtes zu tun.
- § Diese Leistungsbereitschaft wird beeinflusst durch **eigenen Willen**
- § **Motivieren wollen!!**

## Das Ziel

### Lösung der Probleme der Nutzer

- § Probleme erkennen
- § Probleme aus Sicht der Nutzer sehen
- § Die Beteiligten ernst nehmen
- § Das Handeln, die Arbeitskultur, das Miteinander muss vom Risikomanager verstanden und respektiert werden



## ... ist eigener Wille vorhanden?

Wenn nein:

- § Keine Arbeit investieren

### Wenn Ja: Lösung suchen

- § Unterstützung anbieten
- § Umsetzung möglich?
- § Gemeinsam Ergebnisse und Erfolge feiern
- § Wenn Skeptik über eine Lösung vorhanden ist,
  - ∅ die Einwände offen besprechen
  - ∅ die Argumentation ernst nehmen und berücksichtigen
- § **Die Lösung soll aber keine Bürokratie oder Papierberge beinhalten !**



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 7



Medizinische Hochschule  
Hannover



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 8



Medizinische Hochschule  
Hannover

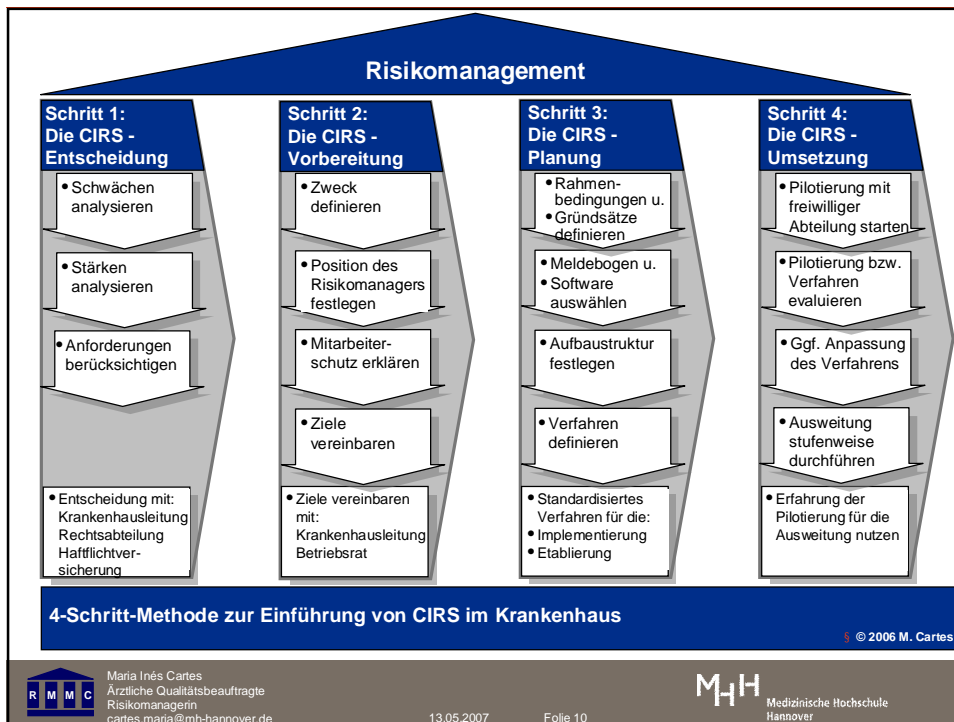
# Motivieren wollen!

## Standardisiertes Verfahren anwenden

### § 4 Schritt-Methode zur Einführung von CIRS im Krankenhaus

#### § Vorteile einer Methode

- Ø Gespräche auf oberster Ebene
- Ø Vereinbarungen treffen auf allen Ebenen (RM-Teams, Abt. Leitung)
- Ø Alle an Board holen
- Ø Vergleichbarkeit
- Ø Gerechtigkeit
- Ø Transparenz
- Ø Akzeptanz durch die Erfahrung der Anderen



## Grundsätze halten und respektieren

§ Grundsätze müssen bekannt sein

§ Vorbild sein

- Ø Vertraulichkeit geht vor
- Ø Anonymität und Diskretion gewährleisten

§ Ehrlich handeln

- Ø Keine Versprechungen die nicht gehalten werden können
- Ø Fehler zugeben d. h. auch sich entschuldigen

§ Stimmigkeit zeigen



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 11



Medizinische Hochschule  
Hannover



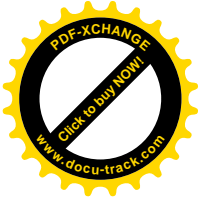
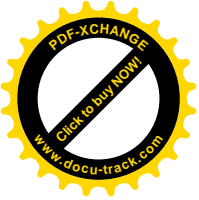
Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 12



Medizinische Hochschule  
Hannover



## Diskussionsbereitschaft haben

- § Schmerz sofort!
- § Den Nutzer aktiv zuhören
- § Keine Ausreden suchen
- § Expertenwissen beherrschen
- § Praxis muss vorhanden sein
- § Blickwinkel ändern können
- § Gegenargumentation nicht persönlich nehmen



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 13



Medizinische Hochschule  
Hannover

## Ausnahme erlauben?

- § Ja!
- § Aber Bedingungen festhalten
  - Ø Frist
  - Ø Ergebnisse prüfen
- § Die „Ausnahme“ bewerten und ggf. das Verfahren ändern



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 14



Medizinische Hochschule  
Hannover



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007 Folie 15



## Kommunizieren

§ KOMMUNIZIEREN  
§ KOMMUNIZIEREN  
§ KOMMUNIZIEREN

Stellen Sie auch aus, Herr Kollege?

**Große Kunstfehlerausstellung**

- Meisterwerke aus der Klinik
- Internationale Medizinszene
- Sie trauen Ihren Augen nicht

Erasmus



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007 Folie 16



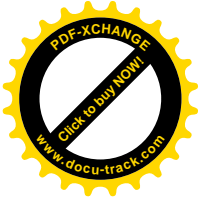
## Flexible und innovativ sein!



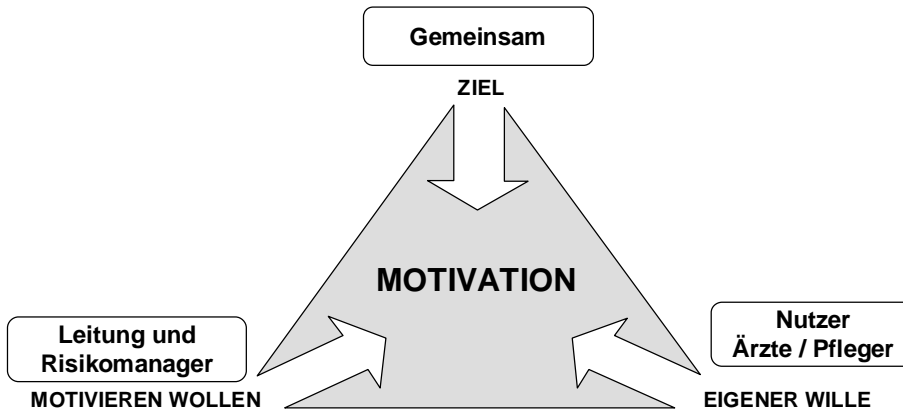
## Das Geheimnis?

### Die Ziele der Nutzer mit dem Risikomanagement erreichen

- § Unterstützung bei der Umsetzung von Maßnahmen und Projekte
- § Keine Bürokratie
- § Diskussionsbereitschaft
- § Große Flexibilität



## Einflüsse



**Tut was Gutes ...und redet darüber !!**



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de

13.05.2007

Folie 19



Medizinische Hochschule  
Hannover

## Strategien für ein effektives Risikomanagement in Universitätskliniken

Berlin 09. – 10. Mai 2007

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!!**



Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagement  
cartes.maria@mh-hannover.de



Medizinische Hochschule  
Hannover



Medizinische Hochschule  
Hannover