

## Risikomanagement und Sicherheitsstrategien im Krankenhaus

María Inés Cartes  
Risikomanagerin  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte

31.08.2006

1

## Was ist Risikomanagement?

„Systematische Vorgehensweise,  
um potenzielle Risiken  
zu identifizieren, zu bewerten und  
Maßnahmen zur Risikohandhabung  
auszuwählen und umzusetzen.“

31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

2

## Ausgangssituation

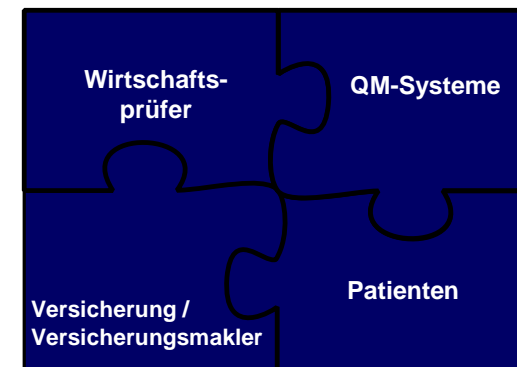
- Anspruchsverhalten der Patienten nimmt weiter zu
- Negative Entwicklung der Patienten-Arzt Beziehung / Vertrauensverlust
- Gesetzliche Forderungen aus:
  - > KonTraG
  - > § 91 AktG
  - > § 53 HGrG
- zunehmende Anzahl von angemeldeten Haftpflichtschadenfällen
- extreme Prämiensteigerungen der Haftpflichtversicherung im gesamten Gesundheitswesen
- Haftpflichtversicherungsschutz für die Mitarbeiter und das Krankenhaus sind nur langfristig möglich wenn die Krankenhausleitung Risikomanagement etabliert

31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

3

## Risikomanagement



31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

4

## Die Bäume und der Wald...

M-H

Kein Bereich ohne Fehler



31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

5

## Fehler in der Medizin

M-H

Schätzung in Deutschland:

- a) ca. 40.000 Behandlungsfehlervorwürfe pro Jahr,  
ca. 12.000 sind nachgewiesene Behandlungsfehler  
d.h. 30%!!

(Quelle: RKI 2001)



- b) mindestens 17.000 Tote p.a. durch „Klinik-Pfusch“

(Quelle: Marburger Bund)

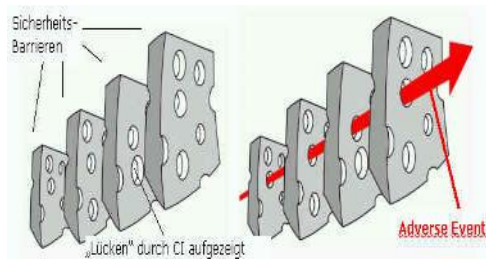
31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

6

## Fehlerkette

M-H



Aus: Reason BMJ 320, 2000,768

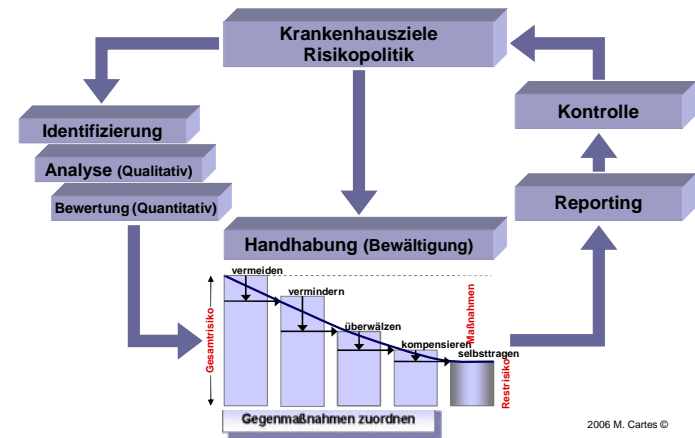
31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

7

## Risikomanagement-Prozess

M-H



2006 M. Cartes ©

31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

8

## Risikomanagement in der MHH MHH

### Entwicklung in der MHH

- Jahr 1999: Präsidiumsentscheidung  
**Implementierung und Etablierung des Risikomanagement**
- Jahr 2000: Einführung Incident Reporting in den Pilot-Abteilungen
- Jahr 2002: Einrichtung einer zusätzlichen Stelle für Risikomanagement
- Jahr 2003: Evaluation des Qualitäts- und Risikomanagement Ausweitung des Incident Reporting
- Jahr 2004: RM-Report
- Jahr 2005: Aktionsbündnis Patientensicherheit  
Referenzprozesse
- Jahr 2006: Konzept „Ergebnissicherheit durch prozessorientiertes Risikomanagement“

31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

9

## Risiko-Erkennungssystem der MHH MHH

1. Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung und Beschwerdemanagement
2. Ergebnisse der Externen vergleichenden Qualitätssicherung (EQS)
3. Prozess- / Ablauforientierte Risikoanalyse
4. Meldungen aus dem Incident Reporting (CIRS)
5. Schadendatenstatistik
6. Analyse von Vorwürfen (Schadensfälle)
7. Risikomanagement-Report

QM oder ähnliche Stelle

BQS

Spezialisierte Versicherungsmakler

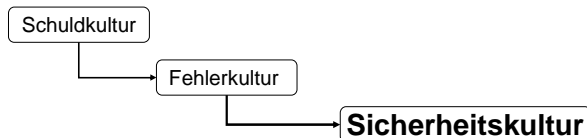
31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

10

## CIRS: Critical Incident Reporting System MHH

- Meldesystem zur Erfassung von kritische Zwischenfälle
- **Ziel:** durch Sammeln von Informationen über kritische Zwischenfälle (incidents) Erkenntnisse für Korrekturen gewinnen und damit künftige Fehler vermeiden
- Entwicklung der Kommunikationskultur (Sicherheitskultur)



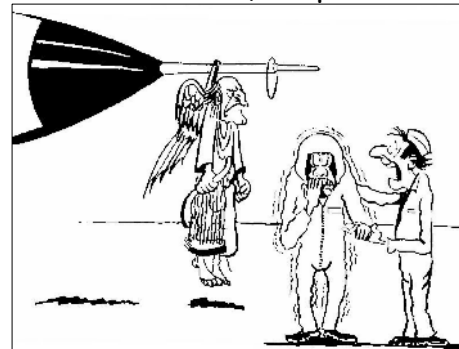
31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

11

## Zweck der Methode MHH

Hören Sie auf zu zittern !  
Erzählen Sie einfach, was passiert ist.



Ziel ist ein analytischer Dialog...

- beleben und fördern
- entkrampfen und dynamisieren
- rationalisieren und systematisieren
- strukturieren und institutionalisieren

(Dr. M.-A. Hochreutener, 2005, GF Stiftung Patientensicherheit, Schweiz)

31.08.2006

M. I. Cartes © 2006

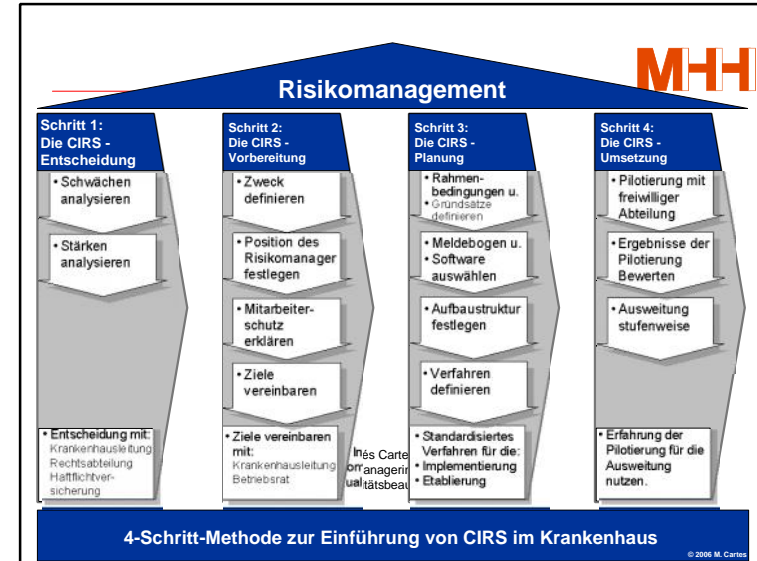
12

## Risikomanagement in der MHH Aktueller Stand



### Incident Reporting Zahlen und Daten

Am 31. August 2006  
16 Abteilungen  
ca. 1 400 Mitarbeiter  
ca. 25 500 Fälle/Jahr 05  
945 Meldungen



...es geht im Risiko-Management  
nur um wenige wesentliche Dinge:

Patienten sollen fehlerhafte Behandlungen  
und schwere Schicksale erspart bleiben,

Ärzte und Pflegende in ihrem Ruf nicht geschädigt

und Krankenhäuser  
nicht in schwierige Situation gebracht werden

Beyer-Rehfeld, A., Krankenhausumschau 6/2003



**Muchas gracias  
für Ihre Aufmerksamkeit**

Maria Inés Cartes  
Ärztliche Qualitätsbeauftragte  
Risikomanagerin  
cartes.maria@mh-hannover.de  
0511 532 6033  
[www.mh-hannover.de/risikomanagement.html](http://www.mh-hannover.de/risikomanagement.html)