

Risikomanagement & KTO im Einklang



Kliniken Köln: Merheim, Holweide und Kinderkrankenhaus

- 4.350 Mitarbeiter/innen
- 1.500 Betten
- ca. 65.000 stationäre Patienten im Jahr



Patientensicherheit / klinisches Risikomanagement & KTQ

- **KTQ-Manual:** 107 von 284 Themen = **38%** sind mit Stern* als besonders sicherheitsrelevant Themen gekennzeichnet ! 😊
- **Patientensicherheit** ist der **zweitwichtigste Faktor** für die **Patientenzufriedenheit** (Analyse der Forschungsgruppe Metrik):
 - Ärzte
 - **Sicherheit**
 - Pflege
 - Sauberkeit
 - Schmerzfreiheit

Klinisches Risikomanagement gehört zum Qualitätsmanagement

- Sicherheit ist aus der Patientenperspektive ein **wesentlicher Teil der Qualität** (Qualität = Erfüllung von Erwartungen)
- Es handelt sich größtenteils um die **selben Themen**.
- Grundlage ist jeweils der **PDCA-Zyklus**.
- Das **selbe Leitbild mit Führungsgrundsätzen** wird benötigt – vor allem die Umsetzung 😊
- Es werden die **selben Methoden** verwendet, z.B. Patienten-, Mitarbeiterbefragung, Beschwerdemanagement, Behandlungspfade, Verfahrensanweisungen, interne und externe Audits, Checklisten
- Die erforderliche **Qualifikation fast identisch**.

Sicherheitsrelevante Strukturen und Prozesse

Beispiele für Themen aus dem KTQ-Katalog:

- 1 Patientenorientierung
 - strukturiertes Triage- und Aufnahmesystem
 - Berücksichtigung der Leitlinien der Fachgesellschaften und der Expertenstandards der Pflege
 - Patientenaufklärung und -information auch bei der Entlassung
- 2 Mitarbeiterorientierung
 - Berechnungs- und Planungsverfahren zum Personalbedarf
 - Qualifikationsquoten
 - Umgang mit Personalausfall / Engpässen

Sicherheitsrelevante Strukturen und Prozesse

Beispiele für Themen aus dem KTQ-Katalog:

- 3 Sicherheit - Risikomanagement
 - Organisation der Hygiene, hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement
 - Arzneimittelmanagement
 - Medizinisches Notfallmanagement
- 4 Informations- und Kommunikationswesen
 - berufsgruppenübergreifende Patientendatendokumentation
 - Vernetzung der IT- und papiergestützten Dokumentation
 - Krankenhausinformationssystem incl. Regelungen zum externen Datenzugriff

Sicherheitsrelevante Strukturen und Prozesse

Beispiele für Themen aus dem KTQ-Katalog:

■ 5 Unternehmensführung

- Sicherheitskultur, Führungsgrundsätze, z.B. adäquater Umgang mit Kritik und Fehlern
- Abgrenzung und Verbindung zwischen kaufmännischen und klinischen RM
- Beauftragtenwesen: Übersicht und Kompetenzen, Aufgaben

■ 6 Qualitätsmanagement

- Transparente Kommunikation und Nutzung der Befragungsergebnisse unter sicherheitsrelevanten Aspekten
- Verantwortlichkeiten und Ablauf zum Beschwerdemanagement
- Nutzung von Qualitätsindikatoren und M&M-Konferenzen

Methoden des klinischen Risikomanagements im Überblick

(gelb markiert: enthalten in der aktuellen QM-RL des GBA vom 15.11.16)

- Checklisten, z.B. OP-Sicherheitscheckliste incl. Team-Time-Out → 1.4.3
- Fehlermeldesysteme - Critical Incident Reporting System (CIRS) → 3.1.1
- Umgang mit unerwünschten Ereignissen - besonderen Vorkommnissen, Behandlungsfehlern → 3.1.1
- Patienten-/Mitarbeiterbefragung incl. Patientensicherheit → 3.1.1 + 6.2
- Leitlinien, Standards, Behandlungspfade → 1.1.2
- Medizinische Qualitätsindikatoren → 6.4.1
- Risikoaudits, Risikokoordinationsteams → 3.1.1
- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen → 3.1.1

Wichtigster Erfolgsfaktor für Patientensicherheit und somit für das klinische Risikomanagement:

Sicherheits-/Unternehmenskultur → Führung

- **5.1 Unternehmensphilosophie und –kultur**
 - 5.1.1 Philosophie / Leitbild
 - 5.1.2 Förderung der Sicherheitskultur in Verbindung mit den Führungsgrundsätzen
 - 5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung
- **3.1 Patientenbezogene Risiken**
 - 3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements
Vorgehen zur Etablierung einer Fehler-/Sicherheitskultur

Führungsgrundsätze der Kliniken Köln mit besonderem Bezug zur Sicherheitskultur:

- „**Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Respekt** sind die Grundlage für die Zusammenarbeit.“
- „Führungskräfte haben die Aufgabe, die **Zusammenarbeit** zu fördern und **Teamstrukturen** zu entwickeln.“
- „Führungskräfte beziehen Mitarbeiter in ihre **Entscheidungsprozesse** mit ein.“
- „Führungskräfte schaffen **Transparenz** durch **wechselseitige Information und Kommunikation**.“

Führungsgrundsätze der Kliniken Köln mit besonderem Bezug zur Sicherheitskultur:

- „Führungskräfte treffen **Entscheidungen verbindlich** und halten Vereinbarungen ein.“
- „Führungskräfte sprechen **Anerkennung und Kritik** unmittelbar und konkret in einer angemessenen Weise an.“
- Führungskräfte **ermutigen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Fehler und kritische Ereignisse anzusprechen**, um aus ihnen ohne negative Folgen für die Beteiligten zu lernen
- „Führungskräfte sind in der Lage, sich selbst zu reflektieren, **konstruktive Kritik anzunehmen und Fehler einzugestehen.**“

Vorgehen:

- **Strategieentwicklung:** Ziele (*wohin*) und darauf ausgerichtete Maßnahmen & Projekte (*womit*)
- Weiterentwicklung der **Unternehmenskultur** (*wie*)
 - **P:** Überarbeitung des Leitbilds incl. Werte- und Führungsverständnis
 - **D:** Durchführung von berufsgruppenübergreifenden Führungskräfte trainings – Human Factor Trainings
 - **C:** Evaluierung der Umsetzung der Führungsgrundsätze über Mitarbeiterbefragungen → Kooperation Personalabteilung & Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
 - **A:** auf den Stellenwert und die Konsequenz kommt es an!

Kölner Stadtanzeiger, 01.09.2016



Ende einer Dienstzeit

Thomas Müller und Manuel Neuer trugen ihn auf den Schultern zur Fankurve, später warfen ihn seine Mannschaftskollegen gar in die Luft. Es war ein bewegender, ein vollkommener Abend für Bastian Schweinsteiger. „Er war ein großer Spieler und ein großer Mensch“, sagte Bundestrainer **Joachim Löw**:

„Er hat die Mannschaft immer über das Ich gestellt. Allen voran 2014 im wichtigsten Spiel der letzten Jahre. Seine Menschlichkeit, Ehrlichkeit und Fairness haben mich immer beeindruckt. Die Erfolge der letzten Jahre wären ohne ihn nicht möglich gewesen.“ Der Gehuldigte selbst war überrascht von seinen



Ausblick: Risikomanagement & KTQ im Einklang (1)

- **Verbindung der Themen / Kriterien**
 - Strategie und Zielplanung mit Qualitätszielen (5.2.1)
 - Leitbild: Sicherheits-/Unternehmenskultur (5.1.1 & 5.1.2 & 5.1.3 & 3.1.1)
 - Führungskräfteentwicklung / Human Factor Training (5.1.2)
 - Evaluierung der Umsetzung der Führungsgrundsätze über Mitarbeiterbefragung (6.2.3) mit Konsequenzen



- Patientensicherheit aus der Patientenperspektive 😊 (6.2.1)

Ausblick: Risikomanagement & KTQ im Einklang (2)

- **Kontinuierliche Aktualisierung des KTQ-Manuals**
unter der Berücksichtigung der Anforderungen / Empfehlungen zum Thema Patientensicherheit / Risikomanagement
 - des GBA
 - der Haftpflichtversicherungen
 - des Aktionsbündnisses Patientensicherheit
 - von KTQ-zertifizierten Krankenhäusern, Visitoren & Zertifizierungsstellen
 - ...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Carsten Thüsing
Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
Tel.: +49 221 8907-2785
ThuesingC@kliniken-koeln.de
© Kliniken Köln