

# Risikomanagement

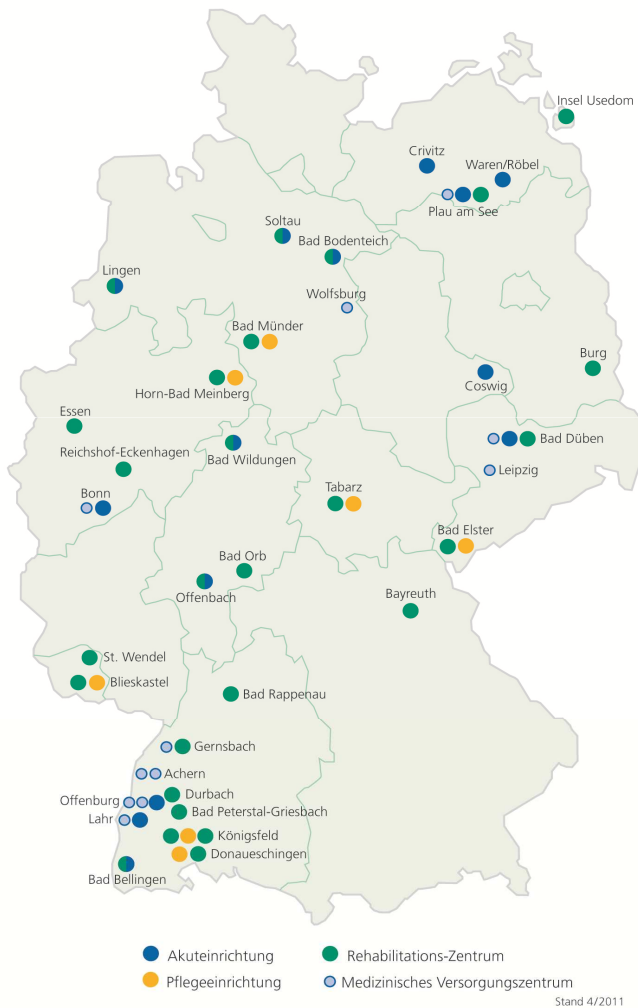
Konzepte und Strategien: Umsetzung in der MediClin

## Tagung Risikomanagement

Medizinische Hochschule Hannover

**Dr. Ralf Bürgy,**  
**Leiter Qualität, Organisation und Revision**  
MediClin AG, Offenburg

## MediClin – Anbieter von integrierten Gesundheitsdienstleistungen



- 34 Klinikbetriebe (Akut + Reha)
- 25 Rehabilitationseinrichtungen
- 7 Pflegeeinrichtungen
- 11 Medizinische Versorgungszentren
- in 11 Bundesländern vertreten
- Eigene Softwaretochter (Cortex)
- Zentral organisiert – Shared Services
- ca. 8.200 Mitarbeiter
- 8.000 Betten  
(Rehabilitation: 6.101 Betten; Akut: 1.377 Betten; Pflege: 422 Plätze)
- jährlich über 120.000 Fälle

# Überblick

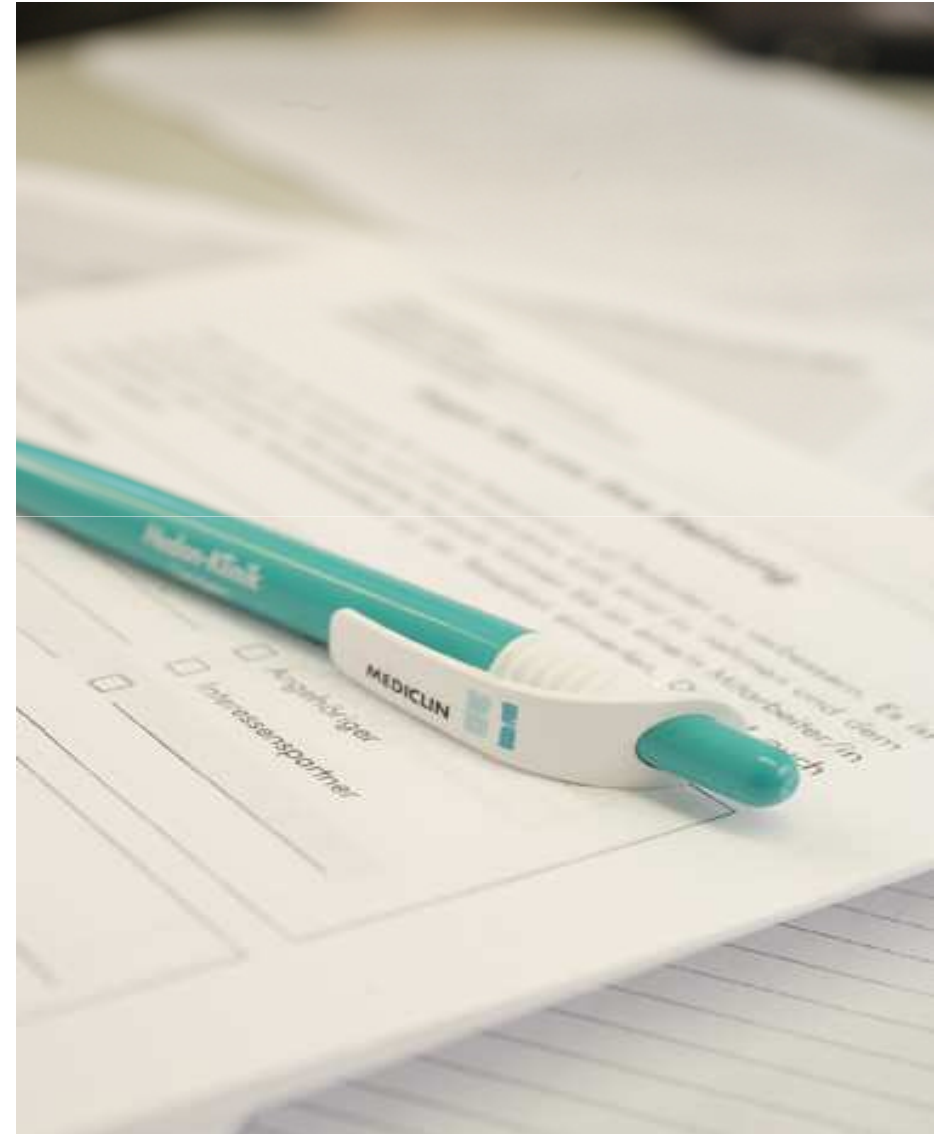
---

Perspektiven des  
Risikomanagements

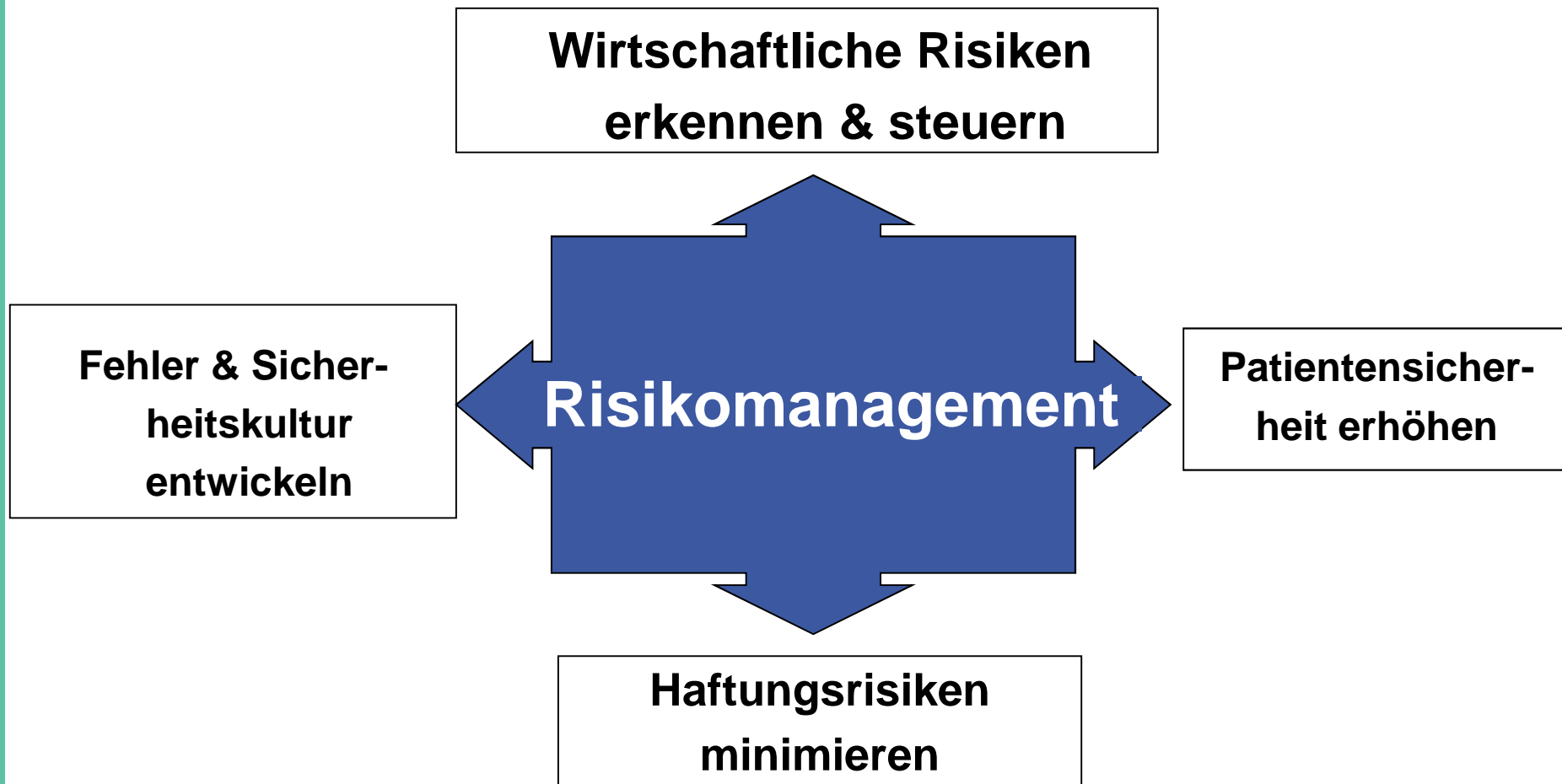
---

Betriebswirtschaftliches  
Risikomanagement

Patientensicherheit im  
Benchmark: Motor für mehr  
Patientensicherheit



## Risikomanagementperspektiven in der MediClin



# Kultur im Umgang mit Risiken und Chancen

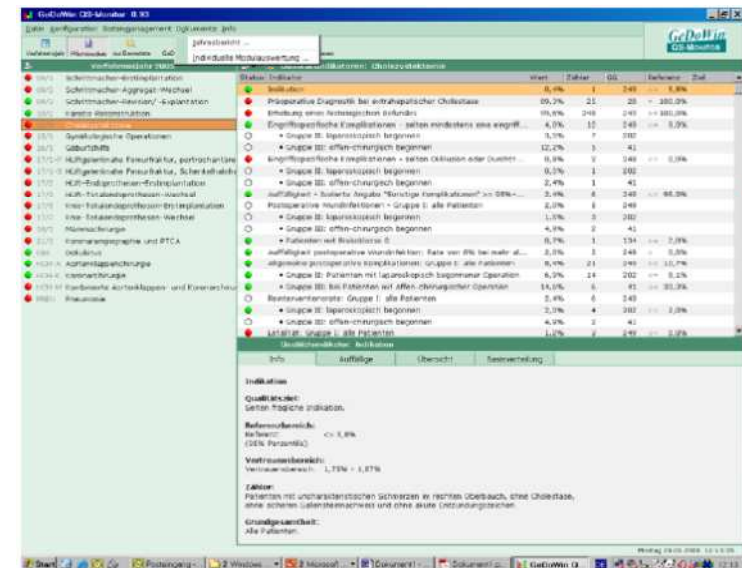
**„Die Art und Weise wie in einem Unternehmen mit Risiken und Chancen umgegangen wird.“**

## **Kultur Risiken und Chancen zu erkennen und zu benennen**

- Klare Definition was eine Organisation darunter versteht
- Suche nach Ursachen statt nach Verantwortlichen
- Risiken benennen und Handlungsalternativen entwickeln
- Konsequenzen aus Fehlern assoziieren
- Auswirkungen bestimmen

# Instrumente zur Risiko-Identifikation & Steuerung

- Betriebswirtschaftliche Planungsinstrumente (Budgetplanung)
- Internes Berichtswesen (Kosten, Personal, Leistungen, Schäden)
- Haftpflichtreporting - Schadensmanagement
- Jährliche Risikoinventur
- Qualitätsmanagement (interne Audits, Fehlermanagement)
- Systematisches Beschwerdemanagement
- Patientenbefragungen
- Kontrollingsinstrumente
- krankenhausspezifische Statistiken (Infektionen, Mortalität, ....)





## Wie kann man einsteigen – Risikoidentifikation/-überwachung



The screenshot displays the GeDoWin QS-Monitor 0.93 interface. On the left, a tree view lists various medical procedures such as 'Schleimhaar-Entkopplung', 'Schleimhaar-Apparat-Wechsel', and 'Kardia-Rekonstruktion'. The main window shows a detailed view of 'Indikation' (Indication) for a specific procedure. The table below lists various complications and their associated statistics.

Statistik	Indikation	Wert	Zähler	GG	Referenz	Ziel
●	Indikation	8,4%	1	248	→	8,8%
●	Präoperative Diagnostik bei extrahepatischer Cholelithase	29,3%	25	28	→	100,0%
●	Erhebung eines histologischen Befundes	95,6%	248	248	→	100,0%
●	Eingriffsspezifische Komplikationen - selten mindestens eine Eingriff...	4,0%	10	248	→	0,0%
○	• Gruppe II: laparoskopisch begonnen	5,0%	7	282		
○	• Gruppe III: offen-chirurgisch begonnen	32,2%	5	41		
●	Eingriffsspezifische Komplikationen - selten Cholelithosen oder Duoden...	8,9%	2	248	→	0,0%
○	• Gruppe II: laparoskopisch begonnen	0,0%	1	282		
○	• Gruppe III: offen-chirurgisch begonnen	2,4%	1	41		
●	auffälligkeit - Inzidenz Inzidenz "sonstige Komplikationen" >= 00%...	3,4%	8	248	→	95,0%
●	Postoperative Wundinfektionen - Gruppe I: alle Patienten	2,0%	5	248		
○	• Gruppe II: laparoskopisch begonnen	1,0%	3	282		
○	• Gruppe III: offen-chirurgisch begonnen	4,9%	2	41		
●	• Patienten mit Bakteriämie II	8,7%	1	134	→	2,0%
●	auffälligkeit postoperative Wundinfektionen: Rate von 0% bei mehr al...	2,0%	5	248	→	0,0%
●	allgemeine postoperative Komplikationen: Gruppe I: alle Patienten	8,4%	21	248	→	10,7%
●	• Gruppe II: Patienten mit laparoskopisch begonnener Operation	8,0%	24	282	→	8,1%
●	• Gruppe III: bei Patienten mit offen-chirurgischer Operation	14,0%	5	41	→	30,3%
○	Reitenverschmutzt: Gruppe I: alle Patienten	2,4%	6	248		
○	• Gruppe II: laparoskopisch begonnen	2,0%	4	282	→	2,0%
○	• Gruppe III: offen-chirurgisch begonnen	4,7%	2	41		
●	Letalität: Gruppe I: alle Patienten	1,2%	2	248	→	0,0%

Below the table, there is a section for 'Qualitätsmerkmale: Indikation' with a table for 'Info', 'aufgelegt', 'Übersicht', and 'Auswertung'. The text below this section includes:

- Indikation:** Keine Indikation
- Qualitätsziel:** Keine fragliche Indikation
- Referenzbereich:** Referenz: <= 8,8% (GG% Prozentiv)
- Vertrauensbereich:** Vertrauensbereich: 1,73% - 1,07%
- Zähler:** Patienten mit uncharakteristischen Schmerzen im rechten Oberbauch, ohne Cholelithase, ohne sicheren Gallensteinachweis und ohne akute Entzündungssymptome
- Grundgesamtheit:** Alle Patienten




### CIRS in der MediClin

- Erfassung von Beinah-Ereignissen über Web-Tool
- Einsatz in ausgewählten Kliniken
- Einfacher Zugang für jeden Mitarbeiter (Intranet)
- Zentrale Installation, Klinikzugriff über Mandantenfähigkeit der Software
- Risikomeldungen sind vertraulich (Melder kann aber Kontakt initiieren)
- Bearbeitung durch Risikomanager bzw. definiertes Risikoteam
- Maßnahmen werden über Risikoteam erarbeitet
- Rückmeldung zu Risikomeldungen an betroffene Fachbereiche
- Veröffentlichung von erkanntem Problem und Lösungen über die CIRS-Plattform nach Freigabe durch Risikoteam

MEDICLIN Klinik-Melde-System - Windows Internet Explorer

http://www.assekuranz-ag.lu/kms/php/login.php?klinikid=22

MEDICLIN Klinik-Melde-System

MELDUNGEN ABMELDEN anonym 

### Meldung erstellen

Klinik:  Meldekreis:

Wo ist das Ereignis passiert?  Wann ist das Ereignis passiert? Datum und Uhrzeit:

**Was ist passiert?**  
Bitte beschreiben Sie kurz das unerwünschte Ereignis / den beinahe Zwischenfall oder Fehler  
Welche Auswirkungen hätte oder hat das Ereignis gehabt (z.B. bei der Medikation, der Operation, der Visite oder Entlassung,...)?

**Was wurde getan?** (ab Eintreten des Ereignisses)

Auswirkungen des unerwünschten Ereignisses (möglicherweise bzw. tatsächlich)?

Wenn Sie Rückfragen der Betreuer ermöglichen wollen, geben Sie bitte hier Namen und Erreichbarkeit an.  
Auch Kommentare, die nur für die Betreuer bestimmt sind, können hier eingegeben werden.  
**Dieses Feld ist nicht öffentlich sichtbar**

Wahrscheinlichkeit einer Wiederholung:   Der Zwischenfall war vermeidbar gewesen

Welche Faktoren spielten Ihrer Meinung nach bei der Entstehung des beschriebenen Ereignisses eine Rolle? (Mehrfachantworten möglich)

Fertig Internet 100%

# Erfassungsmaske CIRS MediClin



MEDICLIN Klinik-Melde-System - Windows Internet Explorer

http://www.assekuranz-ag.lu/kms/php/login.php?klinikid=22

MEDICLIN Klinik-Melde-System

MELDUNGEN ABMELDEN anonym

Was wurde getan? (ab Eintreten des Ereignisses)

Auswirkungen des unerwünschten Ereignisses (möglicherweise bzw. tatsächlich)?

Wenn Sie Rückfragen der Betreuer ermöglichen wollen, geben Sie bitte hier Namen und Erreichbarkeit an.  
Auch Kommentare, die nur für die Betreuer bestimmt sind, können hier eingegeben werden.  
**Dieses Feld ist nicht öffentlich sichtbar**

Wahrscheinlichkeit einer Wiederholung: hoch  Der Zwischenfall war vermeidbar gewesen

Welche Faktoren spielten Ihrer Meinung nach bei der Entstehung des beschriebenen Ereignisses eine Rolle? (Mehrfachantworten möglich)

<input type="checkbox"/> Es handelte sich um einen Notfall	<input type="checkbox"/> Kommunikation (im Team, mit anderen Gruppen, Abteilungen, ...)
<input type="checkbox"/> Ausbildung und Training (keine oder mangelnde Einschulung)	<input type="checkbox"/> Persönliche Faktoren (Müdigkeit, Gesundheit, Motivation, ...)
<input type="checkbox"/> Teamfaktoren (Zusammenarbeit, Hierarchie, Führung, ...)	<input type="checkbox"/> Arbeitsbedingungen (Arbeitslast, Ablenkung, Unterbrechung, ...)
<input type="checkbox"/> Geräteproblem (Bedienbarkeit, Wartung, ...)	<input type="checkbox"/> Unklare Zuständigkeiten (wer macht was, ...)
<input type="checkbox"/> Papierkrieg (Befunde, Krankengeschichten, Checklisten, ...)	<input type="checkbox"/> Organisatorisches

Fertig Internet 100%

### **(Risiko)Audits**

Analyse der klassischen klinischen Risikofelder vor Ort mit Experten  
(juristisch / medizinisch / organisatorisch)

#### **Untersuchungsgegenstand:**

- Allgemeine Organisation
- Behandlungsorganisation
- Aufklärung
- Dokumentation
- Pflege
- Medizinisch-technische Geräte

#### **Differenzierung nach:**

- Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten
- Kompetenz und Fähigkeiten handelnder Personen
- Koordination von Arbeitsabläufen
- Kommunikation innerhalb der Klinik

#### **Untersuchungsziele:**

**Sicherheitslücken aufdecken, Risiken identifizieren, Prozesse optimieren**  
**Sensibilisierung des Risikobewusstseins, Schaffen einer Sicherheitskultur**

# Überblick

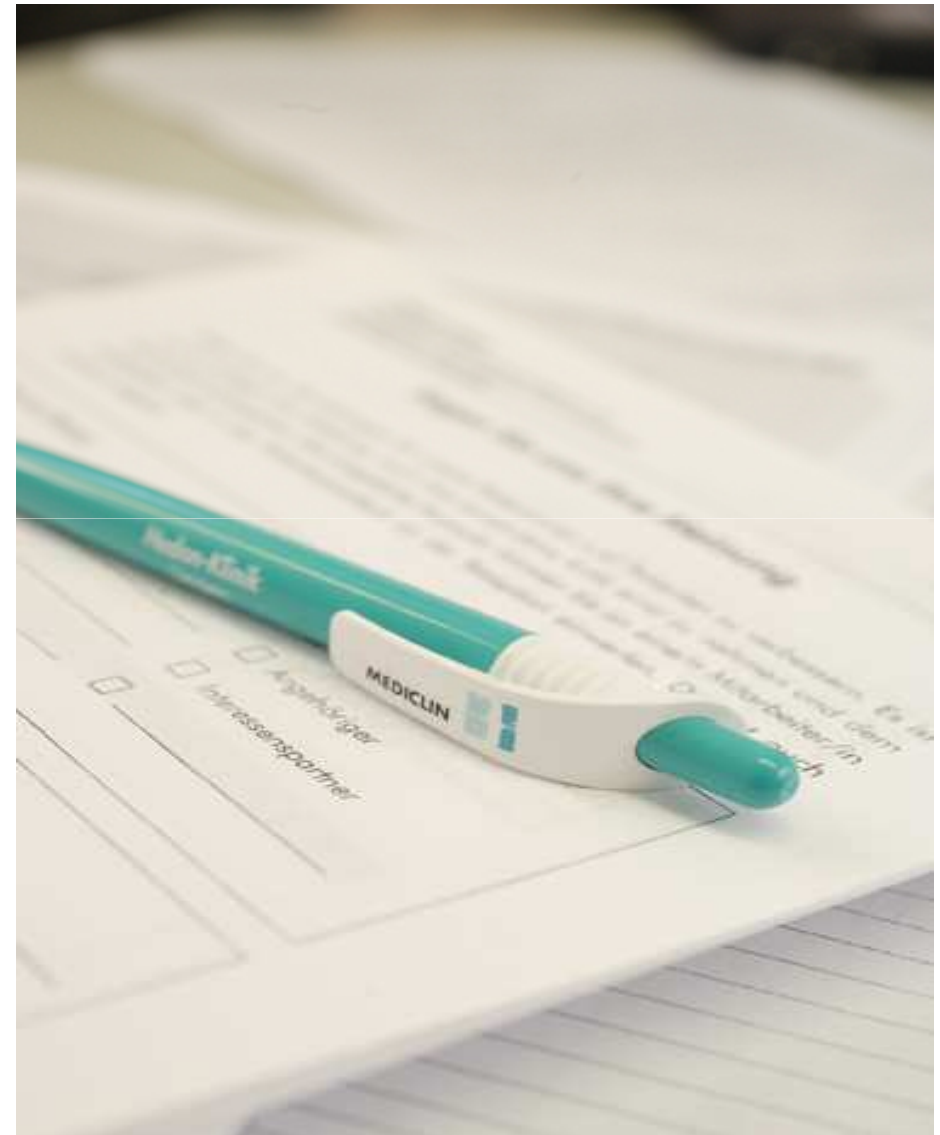
Perspektiven des  
Risikomanagements

---

Betriebswirtschaftliches  
Risikomanagement

---

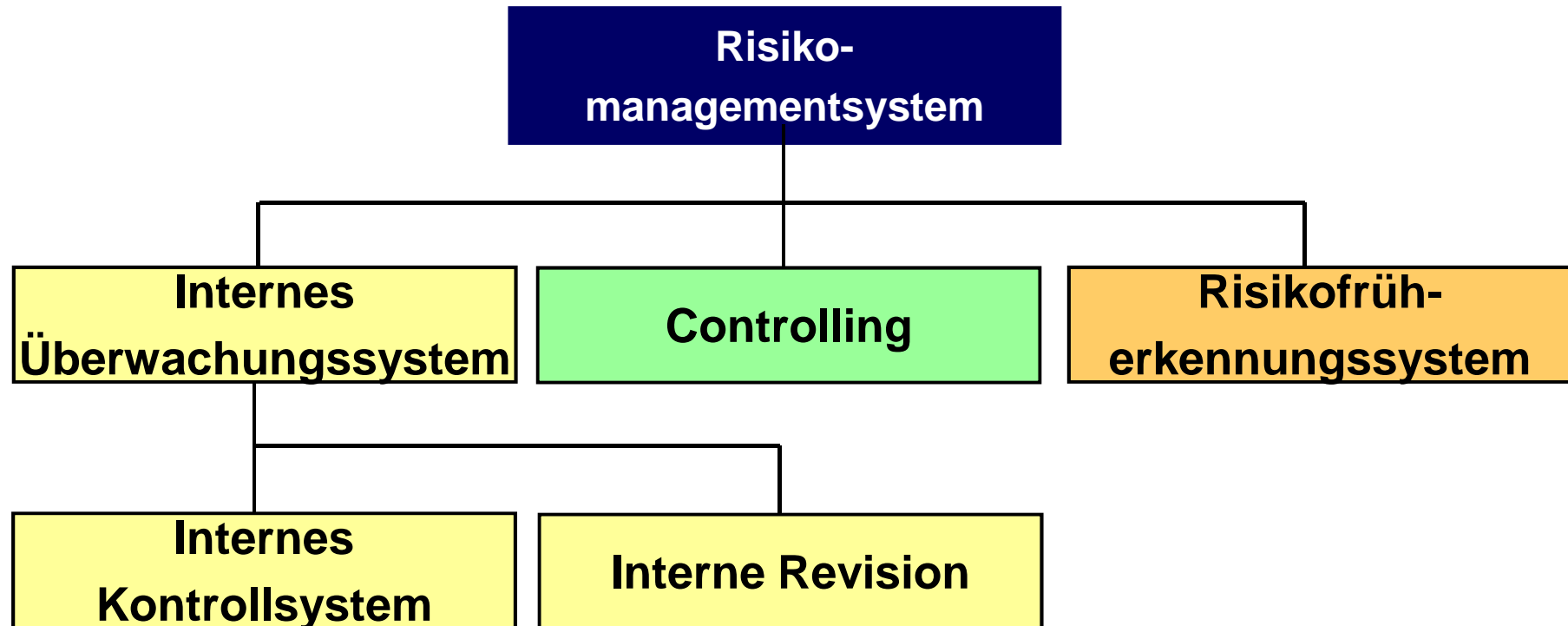
Patientensicherheit im  
Benchmark: Motor für mehr  
Patientensicherheit



# Verpflichtung zum Risikomanagement

Risikomanagement			
Zwang, ein System einzurichten	Unternehmensorganisation	Erklärung zum DCGK	Bonitäts-einschätzung
Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich <b>(KonTraG)</b>	Deutscher Corporate Governance Kodex <b>(DCGK)</b> Diakonischer Governance Kodex <b>(DGK)</b> Handreichungen der Deutschen Bischofs Konferenz <b>(AH 182)</b>	Transparenz- und Publizitätsgesetz <b>(TransPublG)</b> --- <b>§ 53 HGrG</b> für Eigenbetriebe u. Eigengesellschaften IDW Prüfungsstandard 720	Baseler Ausschuss für Bankenaufsicht zur Eigenkapitalunterlegung von Krediten <b>(Basel II)</b>

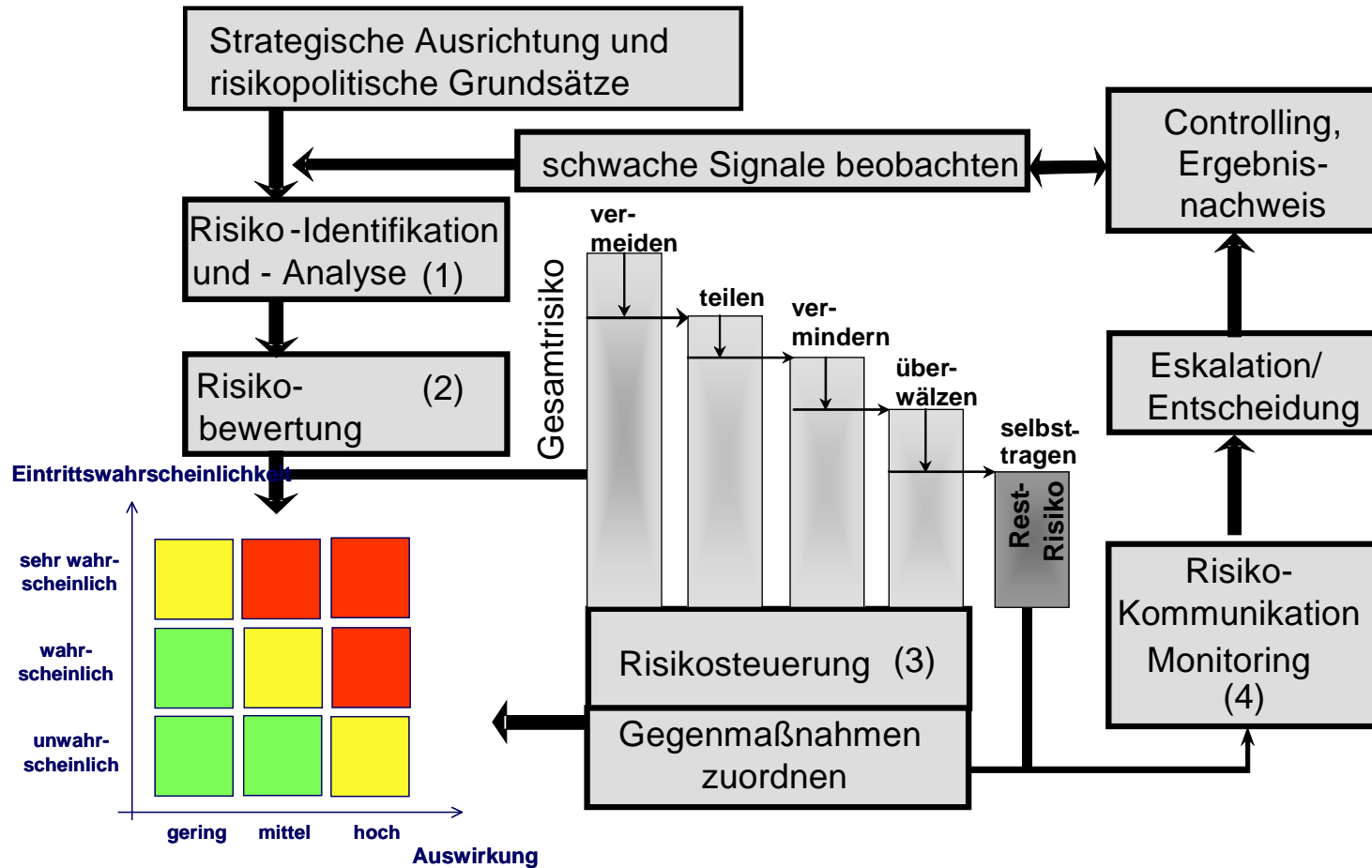
# Risikomanagementsystem aus betriebswirtschaftlicher Sicht



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

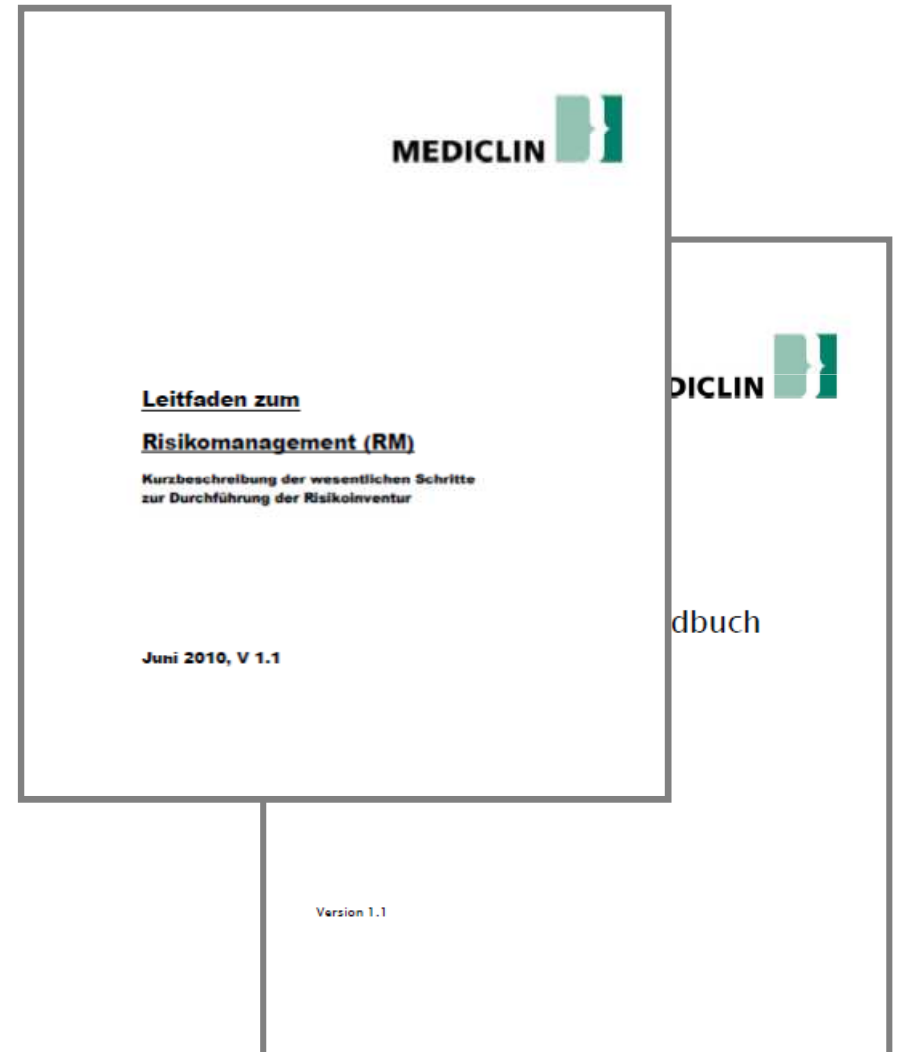


# Systematische Risikoidentifikation und -prävention



## Einheitliches Risikomanagementsystem in der MediClin

- MediClin Risikomanagementhandbuch/  
Leitfaden zum Risikomanagement
- Unternehmenseinheitliche  
Risikoklassifikation
- Risikobewertungen auf Klinik- und  
Unternehmensebene
- Jährliche Risikoinventur
- Jährlicher Risikobericht
- Kopplung von Risikoinventur und  
Wirtschaftsplanung der Einrichtungen



## Risikopolitik

**Ziel des Risikomanagementsystems ist es**

- **potenziell bedrohliche Risiken im Unternehmen**
- **mögliche Versäumnisse von Chancen**

**rechtzeitig zu erkennen und**

**geeignete Gegenmaßnahmen ergreifen, um direkte oder indirekte finanzielle Verluste zu vermeiden aber auch das Unternehmensergebnis durch die Wahrnehmung von Chancen zu verbessern.**

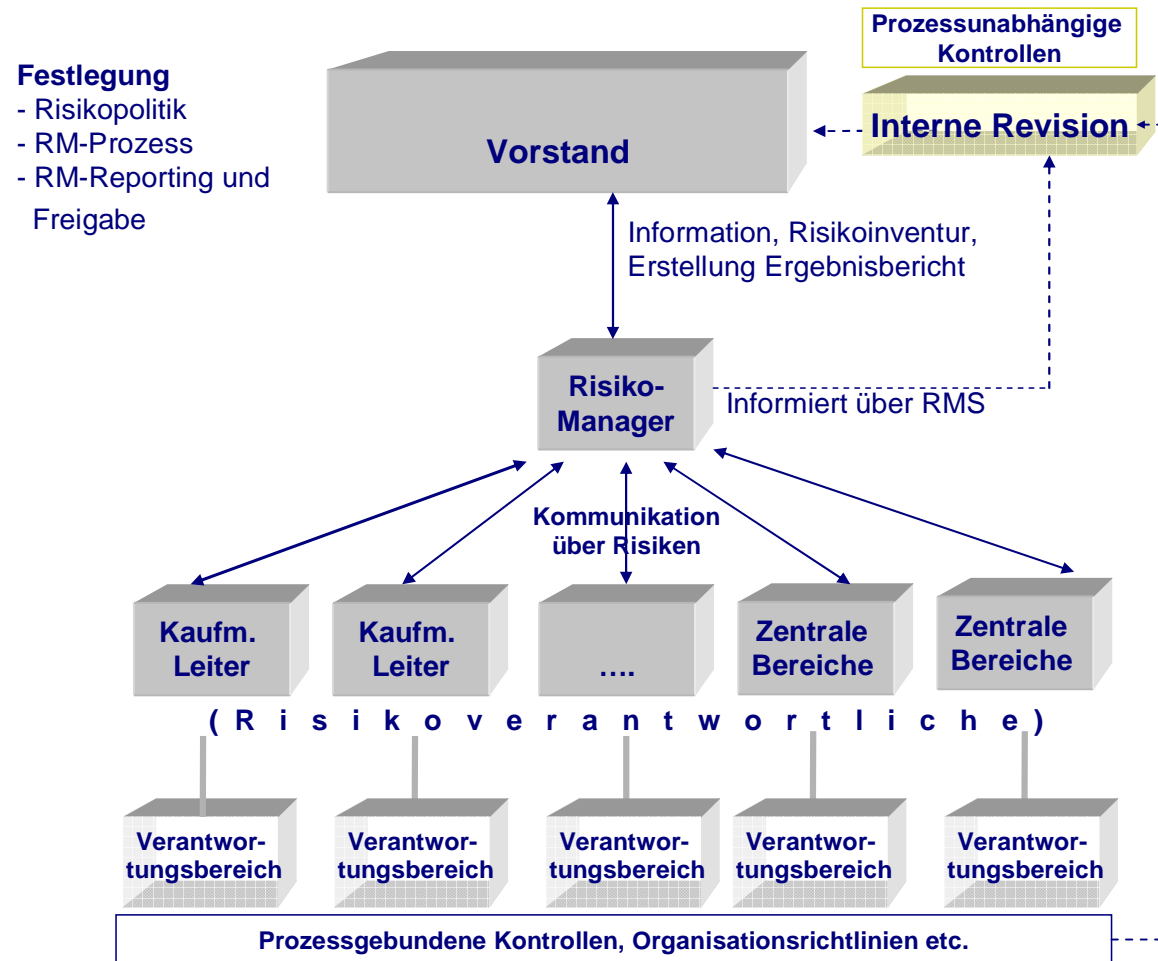
## Risikodefinition/Risikoverständnis

**Risiken sind alle**

**Ereignisse und möglichen Entwicklungen innerhalb und außerhalb der Organisation, die sich negativ auf die Erreichung der Einrichtungsziele auswirken können.**

**Sie können sich damit auch explizit auf die mangelnde Identifikation oder unzureichende Nutzung positiver Entwicklungsmöglichkeiten und Chancen beziehen.**

## RM-Prozess – Aufbauorganisation



## Instrument zur Erfassung von Risiken

### Risikoermittlung

- Jährliche Risikoinventur
- Ad hoc Meldungen – Einzelmeldungen
- Verfolgung „Schwacher Signale“ – Trendmeldung

MEDICLIN

**Trendmeldung zu Risiken**

MEDICLIN

**Risikoinventur - Ergebnisdokumentation**

**1. Risikoidentifikation**

Risikobezeichnung: \_\_\_\_\_

Bereich: \_\_\_\_\_

Zuständigkeit:  
(Name, Funktion, Tel.-Nr.) \_\_\_\_\_

Risikobeschreibung: \_\_\_\_\_

Risikoklassifikation:

Externe Risiken:	Gesundheitsmarkt <input type="checkbox"/>	
Gesetzliche Anforderungen <input type="checkbox"/>	Andere externe Risiken <input type="checkbox"/>	
Interne Unternehmensrisiken:	Finanzrisiken <input type="checkbox"/>	
Betriebliche/Prozessrisiken <input type="checkbox"/>	Andere interne Risiken <input type="checkbox"/>	

**2. Risikobewertung**

<p><b>Netto-Risiko</b> <small>(nach Berücksichtigung implementierter Maßnahmen)</small></p>	<p><b>Auswirkung</b></p> <p><input type="checkbox"/> gering <input type="checkbox"/> mittel <input type="checkbox"/> hoch</p>	<p><b>Eintrittswahrscheinlichkeit</b></p> <p><input type="checkbox"/> unwahrscheinlich <input type="checkbox"/> wahrscheinlich <input type="checkbox"/> sehr wahrscheinlich</p>
---	---	---

<p><b>Risikobewertung und zeitlicher Trend</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">sehr wahr- scheinlich</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[ ]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[ ]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[ ]</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">wahr- scheinlich</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">unwahr- scheinlich</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td style="text-align: center;">[ ]</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">gering</td> <td style="text-align: center;">mittel</td> <td style="text-align: center;">hoch</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">Höhe der Auswirkung</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		sehr wahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]			wahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]			unwahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]			gering	mittel	hoch				Höhe der Auswirkung					<p><b>Zeitlicher Trend des Risikos</b></p> <p><input type="checkbox"/> stark steigend</p> <p><input type="checkbox"/> steigend</p> <p><input type="checkbox"/> statisch</p> <p><input type="checkbox"/> abnehmend</p>
	sehr wahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]																											
	wahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]																											
	unwahr- scheinlich	[ ]	[ ]	[ ]																											
	gering	mittel	hoch																												
	Höhe der Auswirkung																														

Begründung der Bewertung: \_\_\_\_\_

<p><b>Natürliche Risiken Pro- risiken</b></p> <p>Produkte/-haftung Personal Strenträger Weiser Regung Medizin, Prozesse Quality Management Einkauf Einkaufsträger Technologien Geschäftsplanung Stationen Image/Ansehen</p>	<p><b>Finanzrisiken</b></p> <p>- Investitionen - Liquidität - Aktienkurs - Kreditrisiken</p>
---	--

Seite 1

Bürgy, MediClin, 2011

MediClin, RM-Dokumentation, V2, 2.2.006

Seite 1

## Risikoidentifikation

1. Risikoidentifikation													
Risikobezeichnung:	Legionellen im Leitungswasser												
Bereich:	Gebäudemanagement/Technik												
Zuständigkeit: (Name, Funktion, Tel.-Nr.)	Kaufmännischer Direktor												
Risikobeschreibung:	"Legionellen kommen dort vor, wo mit erwärmtem Wasser optimale Bedingungen für die Vermehrung gegeben sind. Alle Legionellen sind als potentiell humanpathogen anzusehen! Die für Erkrankungen des Menschen bedeutsamste Art ist "Legionella pneumophila". Sie ist Erreger der Legionärskrankheit."												
Risikoklassifikation:	<table border="0"> <tr> <td>Externe Risiken:</td> <td>Gesundheitsmarkt</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gesetzliche Anforderungen</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Andere externe Risiken <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Interne Unternehmensrisiken:</td> <td>Finanzrisiken</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Betriebliche/Prozessrisiken</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Andere interne Risiken <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Externe Risiken:	Gesundheitsmarkt	<input type="checkbox"/>	Gesetzliche Anforderungen	<input type="checkbox"/>	Andere externe Risiken <input type="checkbox"/>	Interne Unternehmensrisiken:	Finanzrisiken	<input type="checkbox"/>	Betriebliche/Prozessrisiken	<input checked="" type="checkbox"/>	Andere interne Risiken <input type="checkbox"/>
Externe Risiken:	Gesundheitsmarkt	<input type="checkbox"/>											
Gesetzliche Anforderungen	<input type="checkbox"/>	Andere externe Risiken <input type="checkbox"/>											
Interne Unternehmensrisiken:	Finanzrisiken	<input type="checkbox"/>											
Betriebliche/Prozessrisiken	<input checked="" type="checkbox"/>	Andere interne Risiken <input type="checkbox"/>											

## Risikobewertung

2. Risikobewertung																					
<b>Netto-Risiko</b> <small>(nach Berücksichtigung implementierter Maßnahmen)</small>	<b>Auswirkung</b>	<b>Eintrittswahrscheinlichkeit</b>																			
	<input type="checkbox"/> gering <input checked="" type="checkbox"/> mittel <input type="checkbox"/> hoch	<input checked="" type="checkbox"/> unwahrscheinlich <input type="checkbox"/> wahrscheinlich <input type="checkbox"/> sehr wahrscheinlich																			
<b>Risikobewertung und zeitlicher Trend</b>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Eintrittswahrscheinlichkeit</td> <td>sehr wahrscheinlich</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>wahrscheinlich</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>unwahrscheinlich</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>gering</td> <td>mittel</td> <td>hoch</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Höhe der Auswirkung</p>		Eintrittswahrscheinlichkeit	sehr wahrscheinlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wahrscheinlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unwahrscheinlich	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			gering	mittel	hoch	<b>Zeitlicher Trend des Risikos</b>
Eintrittswahrscheinlichkeit	sehr wahrscheinlich	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
	wahrscheinlich	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
	unwahrscheinlich	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
		gering	mittel	hoch																	
			<input type="checkbox"/> stark steigend <input type="checkbox"/> steigend <input checked="" type="checkbox"/> statisch <input type="checkbox"/> abnehmend																		
<b>Begründung der Bewertung:</b>	Aufgrund der getroffenen Vorbeugemaßnahmen (MC-Konzernrichtlinie Legionelleninfektion) ist eine fundierte Präventions- und Interventionsstrategie benannt. Schwere Erkrankungen von Patienten daher sehr unwahrscheinlich.																				



## Risikobewertung

### Auswirkungen

gering: Belastungen im Rahmen normaler Geschäftstätigkeit

mittel: Spürbare Belastungen / Einbußen aber noch keine Bestandsgefährdung

hoch: Bedeutender Einfluss auf Geschäftsergebnis/Bestandsgefährdung

### Wahrscheinlichkeit

unwahrscheinlich: Realisierung im Bewertungszeitraum nicht zu erwarten

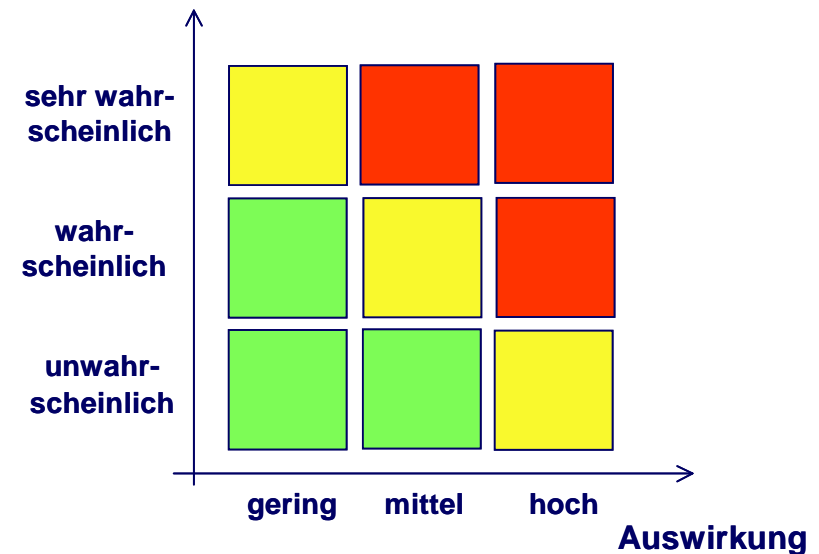
wahrscheinlich: Realisierung im Bewertungszeitraum möglich

sehr wahrscheinlich: Realisierung im Bewertungszeitraum ist relativ sicher

Bewertungszeitraum: 1 Jahr

Bewertungsart: Netto-Risiko

Eintrittswahrscheinlichkeit



## Risikofrüherkennung und -kommunikation

### 3. Früherkennung

Früherkennungsindikatoren:	Konzentration von Legionellen im Trinkwasser (Routinebeprobung) erreicht kritischen Grenzwert (siehe Richtlinie)
Eskalationskonzept für quantifizierbare Früherkennungsindikatoren:	
Indikator:	Legionellenkonzentration
Kritischer Wert:	Siehe MediClin Konzernrichtlinie Legionelleninfektion
Benachrichtigung:	Zuständige Regionalverantwortliche, GF und Vorstand
ad hoc Maßnahme:	Einleitung von Maßnahmen nach der Legionellenrichtlinie

## Risikosteuerung

### 4. Maßnahmenkatalog

#### Implementierte Maßnahmen zur Risikovorbeugung

**Maßnahme:**  
Beschreibung: Regelmässige Wasserkontrollen auf Legionellen durch die Klinik  
(Vorgaben in Konzernrichtlinie Legionellen)

Wirksamkeit: Wirksam

**Maßnahme:**  
Beschreibung: Überprüfung der Umsetzung der Konzernrichtlinie  
in internen Audits

Wirksamkeit: Wirksam

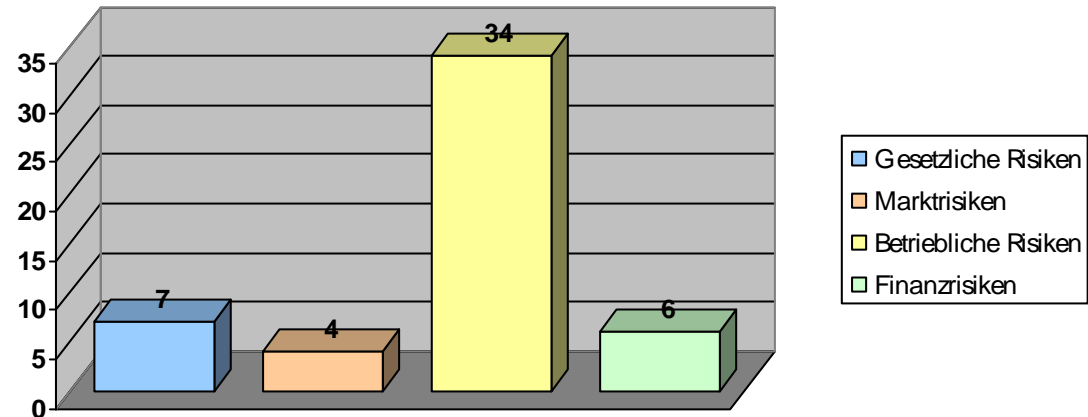
# Risikobericht - Ergebniszusammenfassung

## Inhaltsverzeichnis

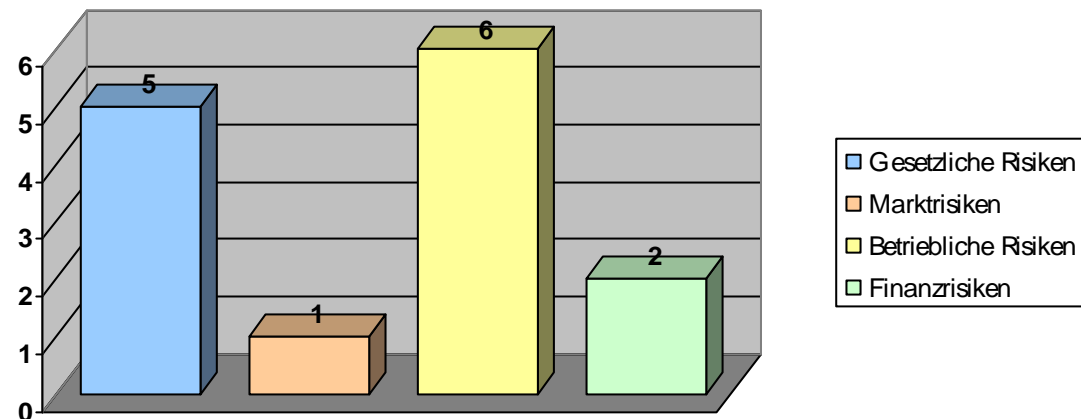
<b>1</b>	<b>Risikomanagement der MediClin.....</b>	<b>6</b>
1.1	Risikopolitische Grundsätze der MediClin .....	8
1.2	Weitere Instrumente des Risikomanagements.....	9
1.3	Risikodefinition der MediClin.....	10
1.4	Risikoklassifikation.....	10
1.5	Verantwortlichkeiten und Kommunikationswege .....	11
1.6	Durchführung der Risikoinventur.....	13
<b>2</b>	<b>Ergebnisse der Risikoinventur 2011 .....</b>	<b>15</b>
2.1	Bewertete Risiken .....	17
2.2	Risikobeschreibungen.....	21
2.3	Veränderungen zur Risikoinventur 2010.....	23
2.4	Einzelbeschreibungen der externen Risiken.....	25
2.5	Einzelbeschreibungen der internen Risiken.....	30
2.6	Meldung von Chancen.....	38
2.7	Trendmeldungen.....	40
2.8	Zusammenfassende Feststellungen .....	41

# Risikobericht – Ergebnisse zusammenfassen

Gemachte Eingaben aus der Risikoinventur



Risiken/Chancen nach Prüfung und Aggregation auf Leitungsebene



## Risikobericht – Einzelrisiken

<b><u>Risikofrüherkennung:</u></b>	
<b>Indikator:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schwellenwerte für koloniebildende Einheiten (KBE) pro 100 ml Wasser:  <u>Absolut legionellenfreie Systeme sind:</u>                      OP-Bereiche, Intensivstationen, Transplantationsstationen, Stationen mit Risikopatienten (MRSA usw.)  <u>Positivwerte nicht höher als 50 KBE pro Liter Wasser:</u>                      Normaler Unterkunftsbereich, Therapiebereich, warmwasserführende Systeme</li> </ul>	
<b>Maßnahme:</b>	<b>Verantwortung:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regelmäßige Beurteilung des Gefährdungspotentials der wasserführenden Systeme. Für genaue Angaben zu kritischen Werten einer Legionellenkontamination wird auf die MediClin Legionellenrichtlinie verwiesen</li> <li>▪ Im Falle einer erhöhten Kontamination werden sofort thermische, chemische oder physikalische Desinfektionsverfahren eingeleitet</li> </ul>	KL  KL
<b><u>Risikosteuerung:</u></b>	
<b>Steuerungsmaßnahmen:</b>	<b>Verantwortung:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umsetzung der Konzernrichtlinie „Legionelleninfektionen“</li> </ul>	KL
<b>Instrumente:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legionellenrichtlinie</li> </ul>	

# Überblick

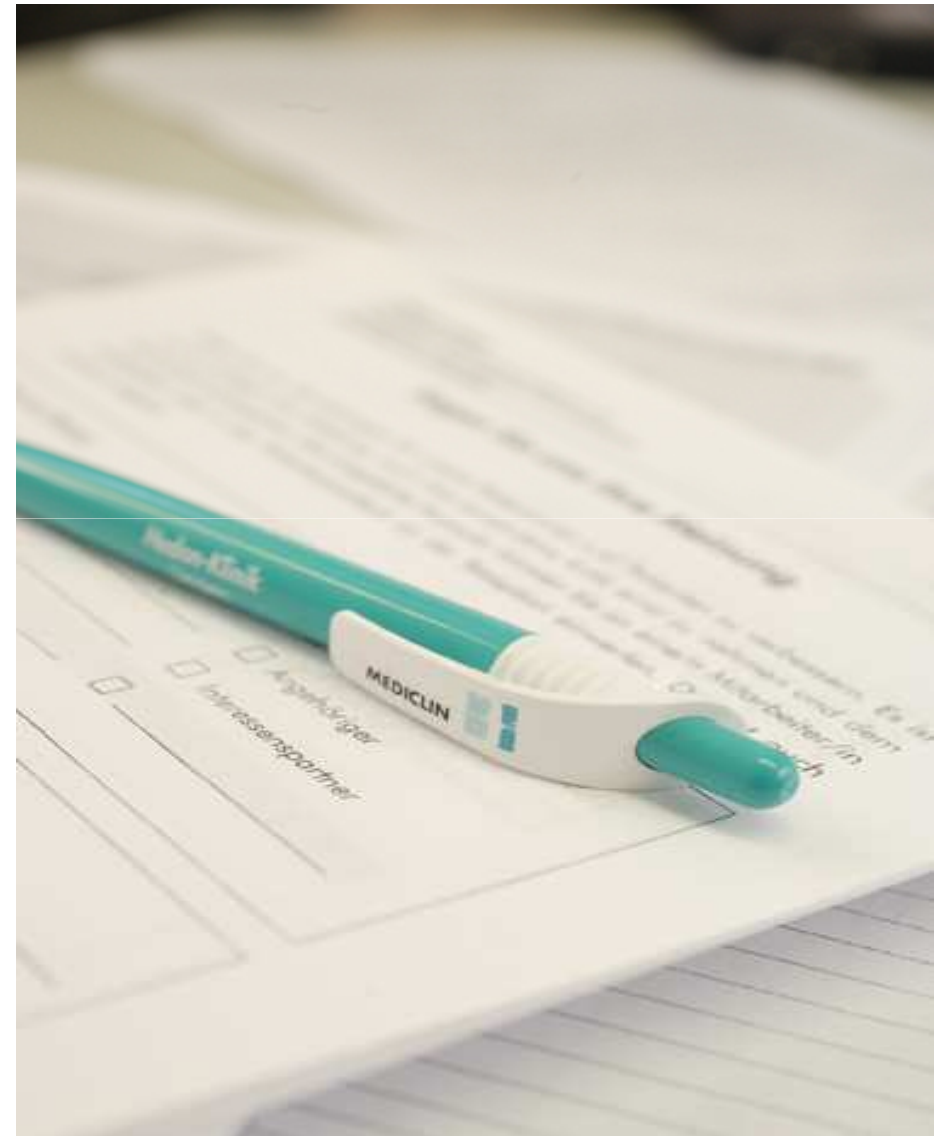
Perspektiven des  
Risikomanagements

Betriebswirtschaftliches  
Risikomanagement

---

Patientensicherheit im  
Benchmark: Motor für mehr  
Patientensicherheit

---



Schriftgröße A | A

Qualitätskliniken.de

Home Kliniksuche Meine Kliniken Fragen und Antworten Über Qualitätskliniken

Qualitätskliniken.de

Home Kliniksuche Meine Kliniken Fragen und Antworten Über Qualitätskliniken

Home // Kliniksuche

**Bitte füllen Sie mindestens eines der beiden Suchfelder aus:**

Bitte geben Sie Ihren Suchbegriff ein. Unser Körperkompass hilft Ihnen beim Finden, wenn Sie sich nicht sicher sind.

Fachgebiet, Krankheitsbild, Behandlung

Bitte geben Sie hier den Ort (oder die Postleitzahl) ein, in dessen Umgebung sich die Klinik befinden sollte:

Ort oder PLZ   km

**Bitte füllen Sie mindestens eines der beiden Suchfelder aus.**

**Körperkompass**



Klicken Sie zunächst auf den betroffenen Körperbereich.

Im zweiten Schritt werden Ihnen die entsprechenden Krankheitsbilder angezeigt.

Durch einen Klick auf den gewünschten Begriff, wird er für Ihre Suche übernommen, die Sie dann noch genauer definieren können.

© 2010-2011 · 4QD-Qualitätskliniken.de GmbH



## Die Qualitätsdimensionen

### Patientensicherheit

- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Umgang mit Beinahe-Fehlern (CIRS)
- „Sicherheits-Checkliste ...“
- ...

### Medizinische Ergebnisqualität

- Kennzahlen der Externen Qualitätssicherung
- Kennzahlen aus Routinedaten



### Patientenzufriedenheit

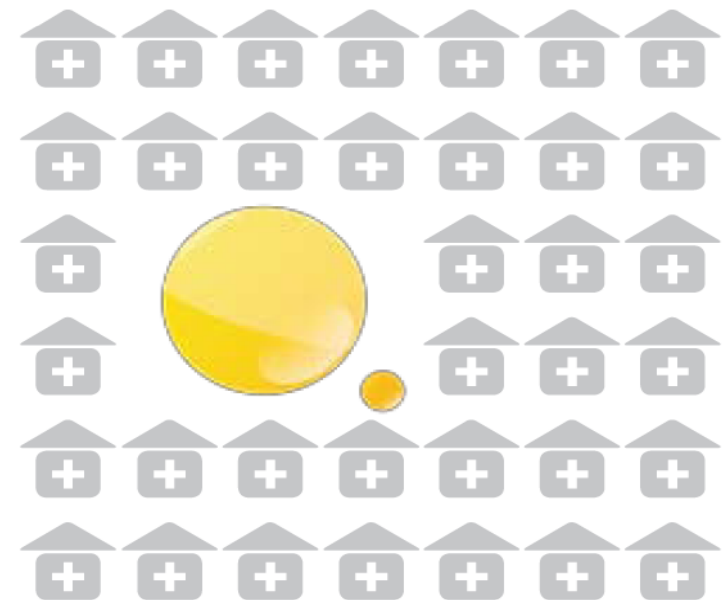
- Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?
- Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?
- Wie gut wurden Ihre Termine im Krankenhaus eingehalten?

### Einweiserzufriedenheit

- Fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?
- Bereitet die Entlassungsmedikation der Abteilung Probleme?
- Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen entlassener Patienten zufrieden?

## Rund 400 Indikatoren

- in vier Qualitätsdimensionen
- bilden breite Basis zur Klinikbeurteilung
- sind laienverständliche dargestellt
- ermöglichen einen Klinikvergleich
- bieten Orientierung durch den Qualitätsindex



## Qualitätsindikatoren „Medizinische Ergebnisqualität“



- Alle Leistungsbereiche der Externen Qualitätssicherung (incl. Transplantationen)
- Alle Indikatoren je Leistungsbereich
- Routineindikatoren (Auswahl)
- Bei Berechnung keine Berücksichtigung der festgelegten Referenzbereiche
- Ergebnisbetrachtung nach Rangplätzen



# Qualitätsindikatoren „Patientensicherheit“



- 12 Kriterien für alle Abteilungen
- 9 Kriterien für operative Abteilungen
- Selbstauskunftsverfahren

Nr der Abteilung	Operative Abteilungen											
	1	2	3									
Name der Abteilung	1500: Allgemeine Neurochirurgie	1700: Neurochirurgie	1800: Geriatrie									
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Folgende Sicherheitsaspekte werden regelmäßig und standardisiert durchgeführt</b>				Vorgehensweise gemäß der Erläuterungen für den Indikator erreicht = 1 <b>nicht erreicht = Zellen leer lassen</b>								
<b>1 Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen</b>												
zeitliche Intervalle für die Durchführung der Konferenzen sind festgelegt				1	1							
die Konferenzen werden schriftlich dokumentiert				1	1							
<b>2 Händedesinfektion</b>												
Schulung zur korrekten Händedesinfektion werden für alle Mitarbeiter durchgeführt					1							
eine Vorgehensweise für Routinekontrollen der korrekten Durchführung der Händedesinfektion ist in der Praxis umgesetzt					1							
über die durchgeführten Mitarbeiter-Schulungen und Kontrollen bestehen Nachweise					1							
<b>3 Sturzprävention</b>												
eine kriteriengeleitete, checklistenunterstützte Einstufung des Sturzrisikos und der Präventionsmaßnahmen ist in der Praxis umgesetzt												
die Einstufung wird dokumentiert												
Stürze von Patienten im Krankenhaus werden erfasst und ausgewertet												
<b>4 Dekubitusprävention</b>												
eine kriteriengeleitete, checklistenunterstützte Einstufung des Dekubitusrisikos/-zustandes ist in der Praxis umgesetzt												
je nach Schweregrad erfolgt eine fotografische Dokumentation												
Dekubiti werden erfasst und ausgewertet												
<b>5 Arzneimitteltherapiesicherheit</b>												
eine Software zur Identifikation von Medikationsfeldern (z.B. RPDoc) wird im Alltag genutzt												
<b>6 Aufklärung von Patienten</b>												
die Aufklärung der Patienten erfolgt anhand von standardisierten Aufklärungsmaterialien												

## 12 Kriterien für alle bettenführenden Abteilungen

- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Dekubitusprävention
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Aufklärung von Patienten
- Der Umgang ist geregelt mit
  - Beschwerden
  - Beinahe-Fehlern
  - multiresistenten Keimen
  - Noro-Viren
  - freiheitsentziehenden Maßnahmen
  - medizinischen Notfallfällen im Krankenhaus

## 9 Kriterien für operative Abteilungen

- Vermeidung von Seitenverwechslungen
- Vermeidung von Patientenverwechslungen
- Präoperative, vollständige Präsentation notwendiger Befunde im OP
- Unmittelbar präoperative Zusammenfassung vorhersehbarer kritischer OP-Schritte, OP-Zeit und erwarteten Blutverlust durch den Operateur
- Postoperative Zählkontrollen (Bauchtücher, Tupfer, Instrumente)
- Postoperative Kontrolle der Beschriftung der Gefäße für die Pathologie
- Postoperative Überprüfung der Funktionstüchtigkeit wichtiger, lebenserhaltender Geräte
- Postoperative, interdisziplinäre Definition von Gesichtspunkten für die Aufwachphase und postoperative Versorgung
- Eine Sicherheits-Checkliste zur Erhöhung der Patientensicherheit im OP in Anlehnung zu den Verfahren der WHO, APS oder der Deutschen Gesellschaft für Chirurgie

## Manche Kriterien umfasst mehrere Aspekte

- Beispiel: Händedesinfektion
  - Schulung zur korrekten Händedesinfektion werden für alle Mitarbeiter durchgeführt.
  - Eine Vorgehensweise für Routinekontrollen der korrekten Durchführung der Händedesinfektion ist in der Praxis umgesetzt.
  - Über die durchgeführten Mitarbeiter-Schulungen und Kontrollen bestehen Nachweise.
- Das Kriterium wird nur positiv bewertet, wenn alle Aspekte in einer Abteilung positiv beantwortet sind.



## Die Bewertung

- Jede Abteilung bearbeitet alle Kriterien.
- Stufenbildung für jedes Kriterium
  - Stufe 1: > 25 % aller Abteilungen haben das Kriterium positiv beantwortet
  - Stufe 2: > 50 % aller Abteilungen haben das Kriterium positiv beantwortet
  - Stufe 3: > 75 % aller Abteilungen haben das Kriterium positiv beantwortet
  - Punkte: Stufe 1: 10 Punkte, Stufe 2: 20 Punkte, Stufe 3: 30 Punkte.
- Falls für ein Kriterium die Stufe 3 erreicht wurde:
  - Stufe 4: wenn es für das Kriterium eine VA oder SOP gibt
  - Punkte: 60 Punkte
- Falls für ein Kriterium die Stufe 4 erreicht wurde:
  - Stufe 5: wenn das Kriterium einem externen Audit unterzogen wurde
  - Punkte: 100 Punkte



## Qualitätsindikatoren „Patientenzufriedenheit“

- Einheitlicher Fragebogen
- Befragung/Auswertung durch akkreditierte Befragungsinstitute
- Schriftliche Befragung im Anschluss an Krankenhausaufenthalt
- 15 Fragen, gleiches Gewicht
- Befragungsumfang:  $\geq 140$  Bögen/Abt.
- Befragung auch kombinierbar



**Das Krankenhaus im Urteil der Patientinnen und Patienten**  
--- Entwurfsversion ---

**Anleitung:** Sie erhalten zu den meisten Fragen zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils **nur** in **ein** Feld an, nämlich jenes, welches Ihrer persönlichen Einschätzung am besten entspricht.

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, dann machen Sie bitte in der Spalte „keine Antwort“ ein Kreuz.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren!  
 richtig     falsch

Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit den Ärzten zu tun hatten.		keine Antwort
1. Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
2. Würden Sie durch die Ärzte gut informiert?	ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
3. Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Pflegepersonal zu tun hatten.		keine Antwort
4. Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
5. Würden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert?	ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
6. Wie war der persönliche Umgang des Pflegepersonals mit Ihnen?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Bewerten Sie bitte im Folgenden die Verpflegung und Unterbringung.		keine Antwort
7. Wären Sie mit dem Essen zufrieden?	ja, absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>
8. Wie empfanden Sie die Sauberkeit im Krankenhaus allgemein?	ausgezeichnet <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> schlecht	<input type="checkbox"/>

1

1 Qualitätskliniken 999001

Bürgy, MediClin, 2011






## Ranking der Kliniken



- **Berechnung der Ergebnisse auf Klinikebene wird beeinflusst durch die Gewichtung der Dimensionen**
- **Expertenempfehlung: 50 – 20 – 20 -10 Prozent**
- **Kann vom Nutzer frei verändert werden**

## Ranking der Kliniken

### 4 Ergebnisgruppen nach Rangplatzberechnung:

1. 25%  **Die 25 Prozent besten Rangplätze**
2. 50%  **Die 50 Prozent des Mittelfeldes**
3. 25%  **Die 25 Prozent der unteren Rangplätze**

Für folgende Kliniken, die Sie auch interessieren könnten,  
liegen noch keine Ergebnisdaten für eine Qualitätsbewertung vor.

4. .... **Die Kliniken, welche bisher keine Mitglieder sind**

Klinikdetails
**Qualität**
Qualitätszertifikate
Leistungsangebote
Schwerpunkte
Ausstattung / Service

**Ihre Suchkriterien** +

**MediClin Herzzentrum Coswig**

**Medizinische Qualität**  
im Vergleich von 126 Kliniken

Klicken Sie bitte auf den Pfeil nach rechts, um zu sehen, welche der rund 340 verfügbaren Indikatoren in die Medizinische Qualität dieser Klinik (bezogen auf Ihre Suche) einfließen.

**Patientensicherheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 126 Kliniken

**Klinikwert: 62**

Ø: 82  
höchster Wert: 96

**Patientenzufriedenheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 119 Kliniken

**Klinikwert: 86**

Ø: 81  
höchster Wert: 90

**Einweiserzufriedenheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 102 Kliniken

**Klinikwert: 80**

Ø: 76  
höchster Wert: 87

**MediClin Müritzklinikum**

**Medizinische Qualität**  
im Vergleich von 126 Kliniken

Klicken Sie bitte auf den Pfeil nach rechts, um zu sehen, welche der rund 340 verfügbaren Indikatoren in die Medizinische Qualität dieser Klinik (bezogen auf Ihre Suche) einfließen.

**Patientensicherheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 126 Kliniken

**Klinikwert: 83**

Ø: 82  
höchster Wert: 96

**Patientenzufriedenheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 119 Kliniken

**Klinikwert: 85**

Ø: 81  
höchster Wert: 90

**Einweiserzufriedenheit**  
in Prozent (max. 100)  
im Vergleich von 102 Kliniken

**Klinikwert: 81**

Ø: 76  
höchster Wert: 87

Durch Klicken auf den Pfeil rechts neben der Grafik Darstellung der Indikatoren ermittelt