

Risikomanagement in den Bundeswehrkrankenhäusern

Konzept - Strategie - Umsetzung



OFA Dr. Jäger M.Sc.
Sanitätsführungskommando Koblenz



Bundeswehrkrankenhäuser



Westerstede
135 Betten / 85 zivil



KOBLENZ
506 Betten / 125 zivil



ULM
496 Betten / 255 zivil



HAMBURG
307 Betten / 121 zivil



BERLIN
367 Betten / 190 zivil

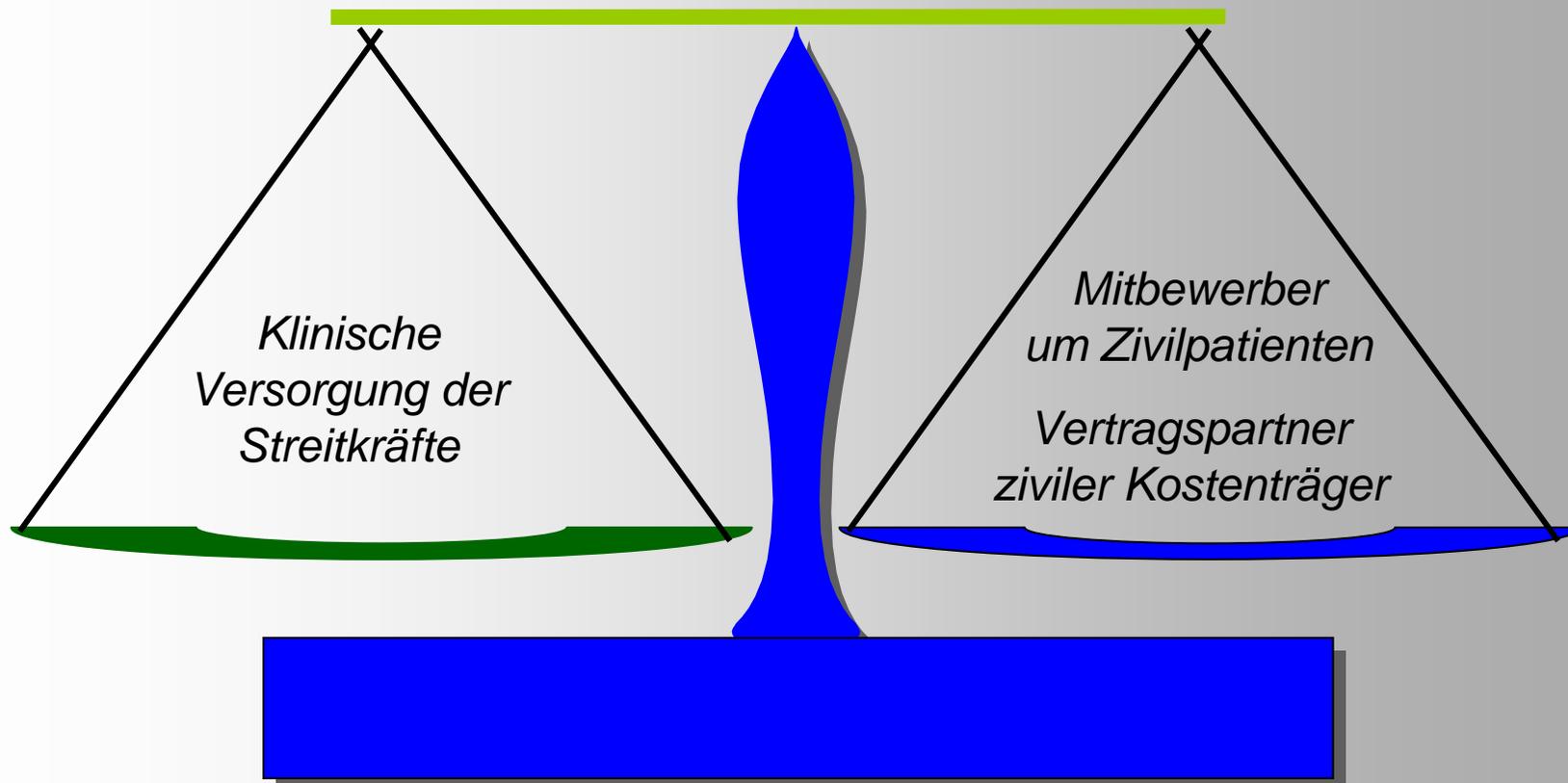
Insgesamt ca. 1800 Betten



Ausbalancieren der Erfordernisse

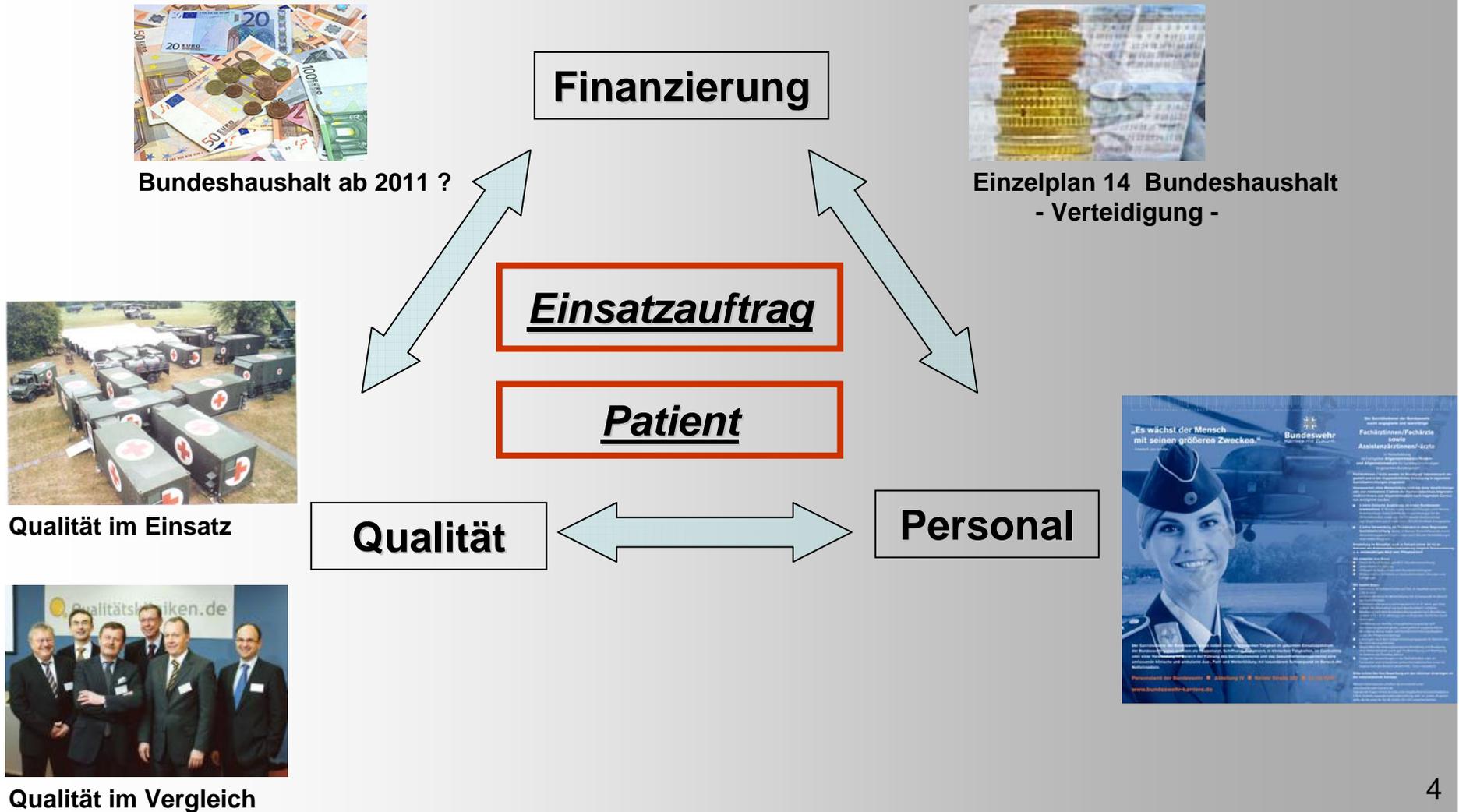
**Militärischer
Einsatzauftrag**

**Ziviler
Gesundheitsmarkt**





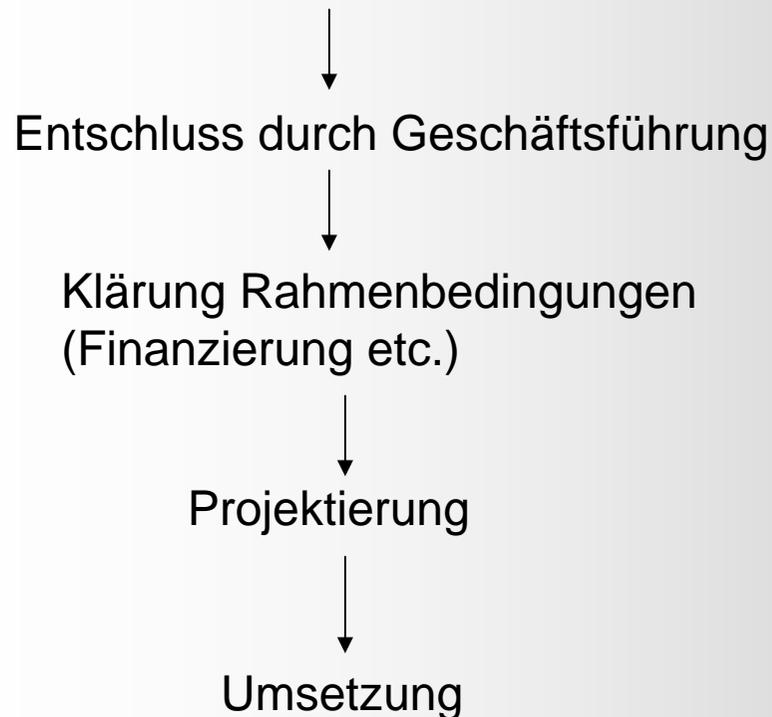
Einflussfaktoren auf die Entwicklung



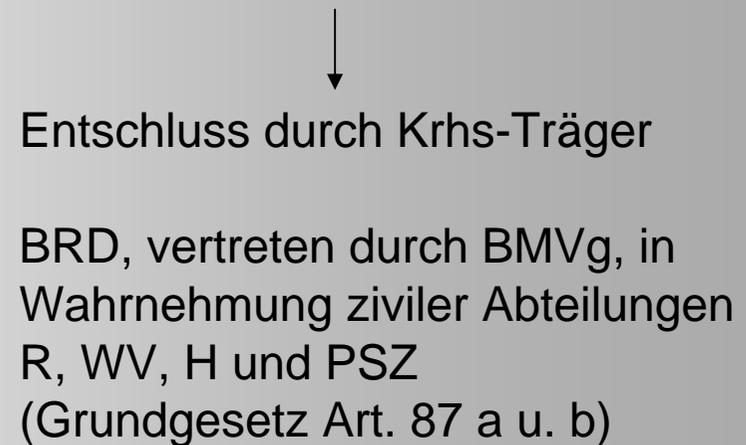


Implementierung eines Risikomanagementsystems

Ziviles Krhs



BwKrhs





Vom Auftrag zum Konzept

BETREFF **Risikomanagement in den Bundeswehrkrankenhäusern**
hier: Erarbeitung eines Betriebskonzeptes zur Einführung eines standardisierten Risikomanagements im „Systemverbund Bundeswehrkrankenhaus“

4 - M. Müller w. U.

BEZUG 1. SanABw, „Fachliche Weisung zum Qualitätsmanagement in den Bundeswehrkrankenhäusern“, vom 13.09.2006

2. Wehrmedizin und Wehrpharmazie, Ausgabe 04/2006, „CIRS: Critical Incident Reporting System – Ein System zur Erfassung und Auswertung kritischer Ereignisse“, 34 – 37

3. BMVg – StAL Fü San I – Az 42-40-60 – vom 02.02.2006

Gz Fü San I – Az 42-40-60

DATUM Bonn, 23. Februar 2010

Sanitätsführungskommando



(c) 2011 smolli/w3filter.de



Betriebskonzept für das
Risikomanagement
im
Systemverbund
Bundeswehrkrankenhaus



Gliederung des Betriebskonzeptes

- Einführung
- Bestehende Einzelkonzepte
- Umsetzung in den Bundeswehrkrankenhäusern
- Überwachung und Bewertung

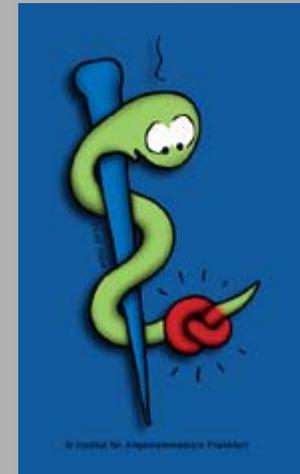


1	Einführung	4
1.1	Allgemeine Lage	4
1.2	Grundlagen Risikomanagement	4
1.3	Begriffsdefinitionen im medizinischen Risikomanagement	5
1.3.1	Fehler (error)	5
1.3.1.1	Versehen (slip)	5
1.3.1.2	Flüchtigkeit (lapse)	5
1.3.1.3	Fehler im engeren Sinne (mistake)	5
1.3.1.4	Absichtliche Fehlleistung (violation)	6
1.3.1.5	Beinahe-Fehler / Beinahe-Schaden (incident; near miss)	6
1.3.1.6	Risiko (threat)	6
1.3.2	Unerwünschtes Ereignis (advers event)	6
1.3.3	Schaden / Vermeidbares unerwünschtes Ereignis (preventable adverse event)	6
1.3.4	Behandlungsfehler (negligent advers event)	7
1.3.5	Arzneimittelnebenwirkung (adverse drug event)	7
1.3.5.1	unerwünschte Arzneimittelwirkung	7
1.3.5.2	unerwünschte Arzneimittelereignisse	7



Teilprojekte:

- Projektgruppe Risikomanagement
- Reporting-Systeme
- Beschwerdemanagement



Einzelkonzepte:

- High-5s
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Infektionskontrolle
- Transfusionskommission
- Schutz kritischer Infrastruktur
- Anwendung von RM auf IT-Netzwerke mit Medizinprodukten (DIN EN 80001-1:2009)





Projekt Arzneimitteltherapiesicherheit

Zielsetzung:

- Interdisziplinäre Pilotprojekte zur Verbesserung der AMTS in den Bundeswehrkrankenhäusern
- Integration der pharmazeutischen Fachkompetenz der BwKrhs-Apotheken in klinische Abläufe

Projektverlauf:

- Projektbeginn: September 2009
- Erster Zwischenbericht: Dezember 2009
- Zweiter Zwischenbericht: November 2010



Projekt Arzneimitteltherapiesicherheit

Einzelprojekte:

BwKrhs Berlin	Apotheker auf Intensivstation, Betreuung von Patienten mit Mehrfachmedikation
BwZKrhs Koblenz	Pharmazeutisch betreute Beratungsstelle für Patienten und Personal
BwKrhs Hamburg	Entwicklung eines Patientenfragebogens (Medikation), Arzneimittelanamnese durch Apotheker bei elektiv-chirurgischen Patienten/Apotheker-Konsil
BwKrhs Ulm	Personalbefragung zum Thema Arzneimitteltherapiesicherheit



Projektgruppe Risikomanagement

- Qualitätsmanagementbeauftragter
- Medizin-Controller
- Leiter Arzneimittelkommission
- Leiter Infection-Control-Komitee
- Leiter Transfusionskommission / TF-verantwortliche Person
- Risikomanager für das medizinische IT-Netzwerk
- Chefarzt / Leiter Ärztlicher Dienst
- Pflegedienstleitung / Vertreter Pflege
- Vertreter Funktionsdienst (z.B. Leiter Pflege Endoskopie)
- Leiter technischer Betriebsdienst
- Sicherheitsingenieur / Brandschutzbeauftragter
- Leiter Stabsgruppe / Krankenhausfeldwebel

Weitere Funktionsträger bzw. Berufsgruppenvertreter können je nach örtlichen Gegebenheiten ständig oder bedarfsorientiert als Mitglied der Projektarbeitsgruppe berufen werden.



Stufen der Implementierung

- Stufe 1: Information** ⇒ allg. Information über Risikomanagement, Schaffung einer entsprechenden Fehlerkultur
- Stufe 2:** Risikoanalyse ⇒ Begehungen, Interviews, ggf. Teilprojekte
- Stufe 3:** Risikobericht ⇒ Zusammenfassung der erkannten Defizite und Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten
- Stufe 4:** Praktische Umsetzung ⇒ Unterstützung und Beratung
- Stufe 5:** Abschlusskontrolle





Beschwerdemanagement

Der Kunde hat ...

- ... das Recht sich zu beschweren und
- ... Anrecht auf eine ordnungsgemäße Beschwerdebearbeitung

Ziele:

- Steigerung der Servicequalität
- Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit
- negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit minimieren (Ruf des Hauses)
- Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten
- Nutzung zur Marktanalyse (was wird heute erwartet ...)

Jede Beschwerde ist eine kostenlose Beratung



Beschwerdemanagement

Ihre Meinung ist uns wichtig

Wie zufrieden waren Sie, ...	 unzufrieden	 eher unzufrieden	 weder noch	 eher zufrieden	 zufrieden	Kann ich nicht beurteilen
.....a.) mit der Verpflegung (Essen und Trinken)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....b.) mit der Unterbringung (Zimmer, Sanitär)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....c.) mit der Sauberkeit (Reinigung, Wasche)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....d.) mit der Cafeteria (Angebot, Öffnungszeiten)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Organisation auf der Station?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit den Ärzten/Ärztinnen auf der Station?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit den Pflegekräften auf der Station?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Visite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der medizinischen Behandlung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Information im Krankenhaus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit Ihrer Einbeziehung in die Behandlung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Einbeziehung des einweisenden Arztes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit Ihrem Krankenhausaufenthalt? (Gesamtbewertung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Schmerzbehandlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit dem Sozialdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Angabe zur Station / Fachrichtung
- Möglichkeit des Freitextes
- anonym oder nicht anonym
- Rückantwort erwünscht ja / nein



Benchmarking

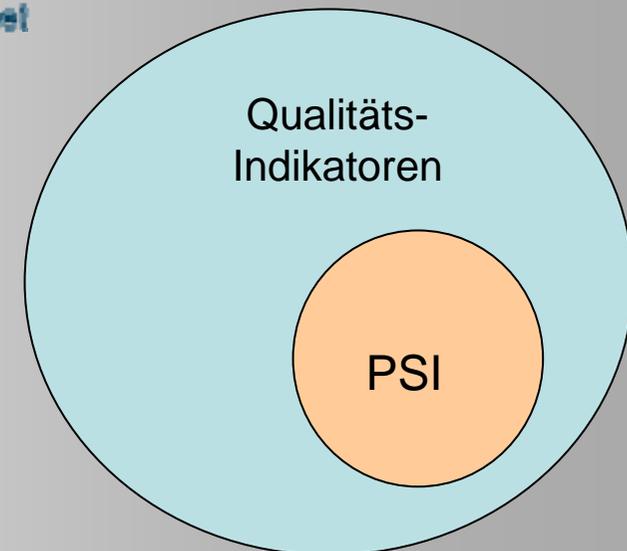
Ziel:

- Erfassung vorgegebener Patienten-Sicherheits-Indikatoren
- regelmäßige Meldung
- Überwachung durch vorgesetzte Behörde



Externe Bewertung (Fachamt):

- Patientenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- kontinuierliche Patientenbefragung





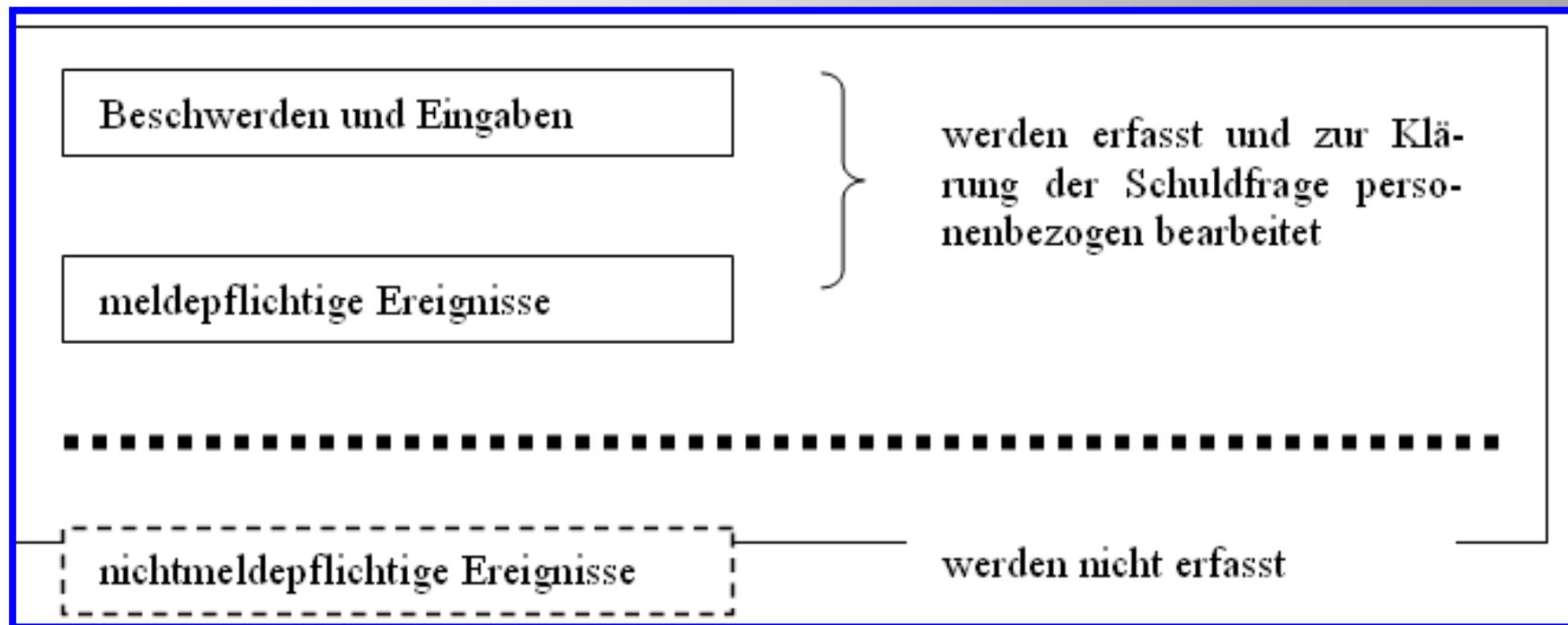
PSI - Patienten-Sicherheits-Indikatoren*

- PSI 1 Komplikationen im Rahmen der Anästhesie
- PSI 2 Todesfälle bei DRGs mit niedriger Letalität
- PSI 3 Dekubitus
- PSI 4 Erfolgreiche Wiederbelebung
- PSI 5 Intraoperativ zurückgelassene Fremdkörper
- PSI 6 Iatrogenen Pneumothorax
- PSI 7 Ausgewählte Infektionen im Zusammenhang mit mediz. Behandlung
- PSI 8 Postoperative Schenkelhalsfraktur
- PSI 9 Postoperative Blutung oder postoperatives Hämatom
- PSI 10 Postoperative physiologische und metabolische Entgleisung
- PSI 11 Postoperative respiratorische Insuffizienz
- PSI 12 Postoperative Lungenembolie oder tiefe Venenthrombose
- PSI 13 Postoperative Sepsis
- PSI 14 Postoperative Wunddehiszenz
- PSI 15 unbeabsichtigte Punktion oder Wunde
- PSI 16 Transfusionsreaktion

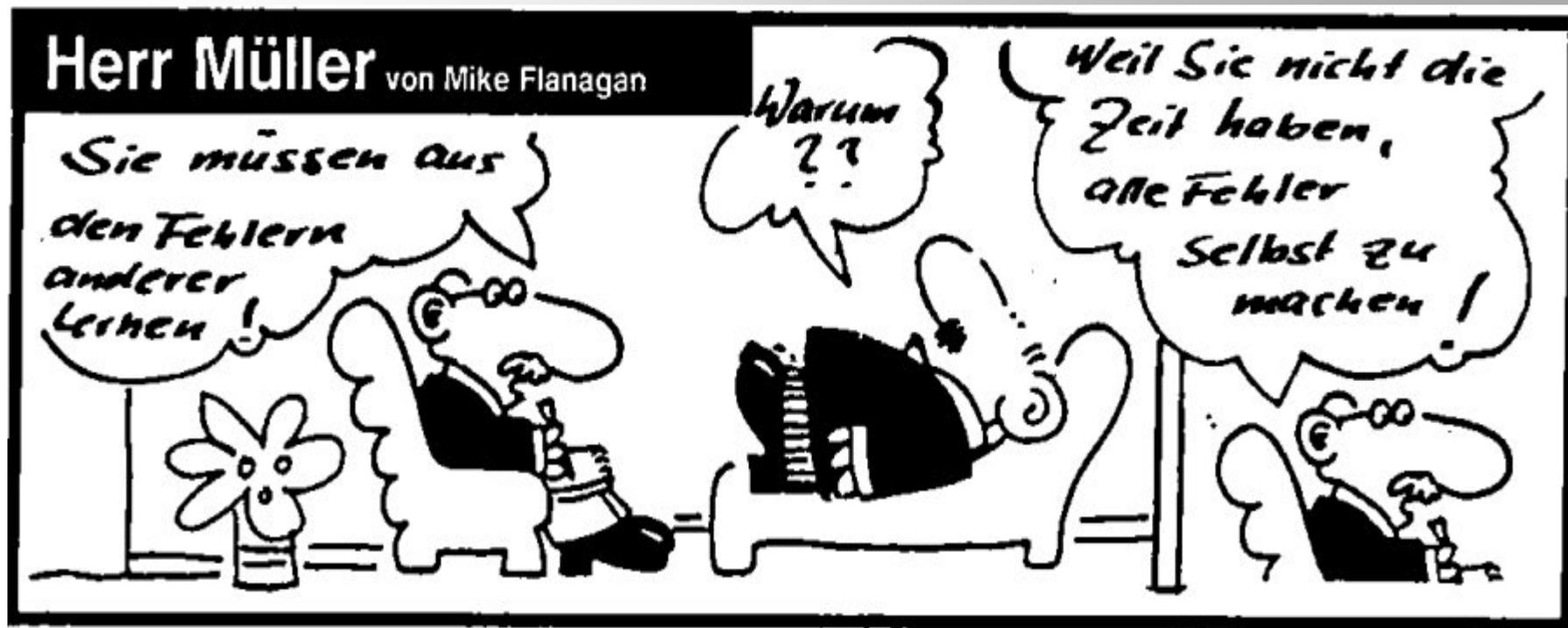


Reporting Systeme

Stand der Fehlererfassung:



Nicht meldepflichtige Ereignisse ???





CIRS in der Bundeswehr

CIRSm^{medical}

Entscheidung im Betriebskonzept:

Teilnahme an der zivilen Plattform „CIRSm^{medical}“^[*] mit Einrichtung einer Untergruppe „Sanitätsdienst Bundeswehr“

Parallele Teilnahme am lokalen CIRS wird freigestellt

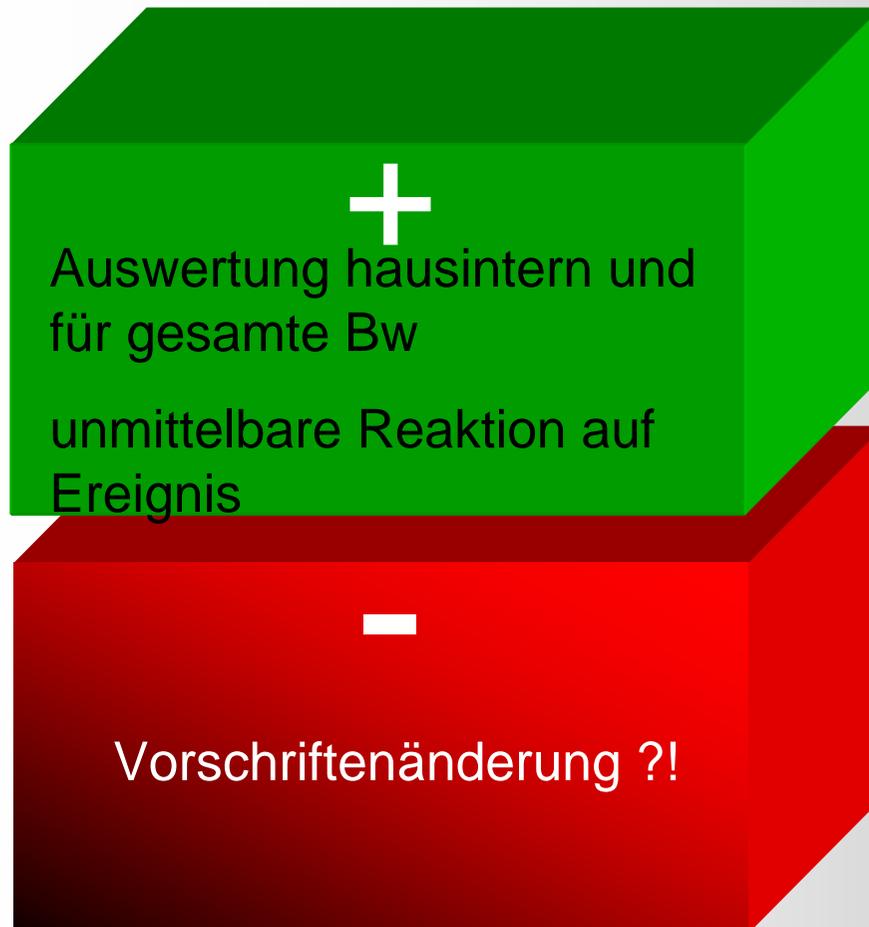
ABER:

- Bundeswehr verfügt über ein umfangreiches Meldewesen
- Disziplinarvorgesetzter muss bei Hinweisen auf Dienstvergehen ermitteln
- Verpflichtung aller Soldaten zur Meldung von besonderen Vorkommnissen

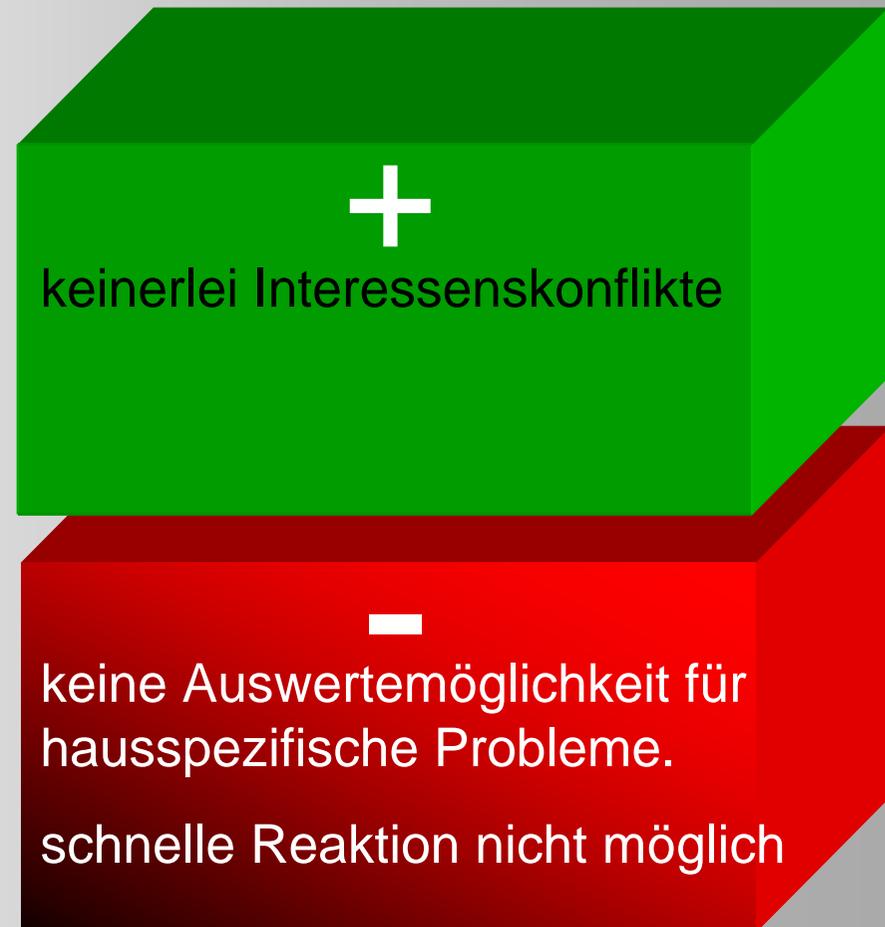


CIRS in der Bundeswehr

CIRS Bundeswehr



Externes CIRS





Praktische Umsetzung in Koblenz

Sicherheit im OP:

- Checkliste Patientenschleuse
- DGAV-Sicherheits-Checkliste im OP (Timeout)
- Markierung des OP-Gebietes



Umgang mit unerwünschten Ereignissen:

- Meldebogen für unerwünschte und schwerwiegende unerwünschte Ereignisse
- Aufarbeitung von Fällen im Team
- ggf. Root-Cause-Analyse

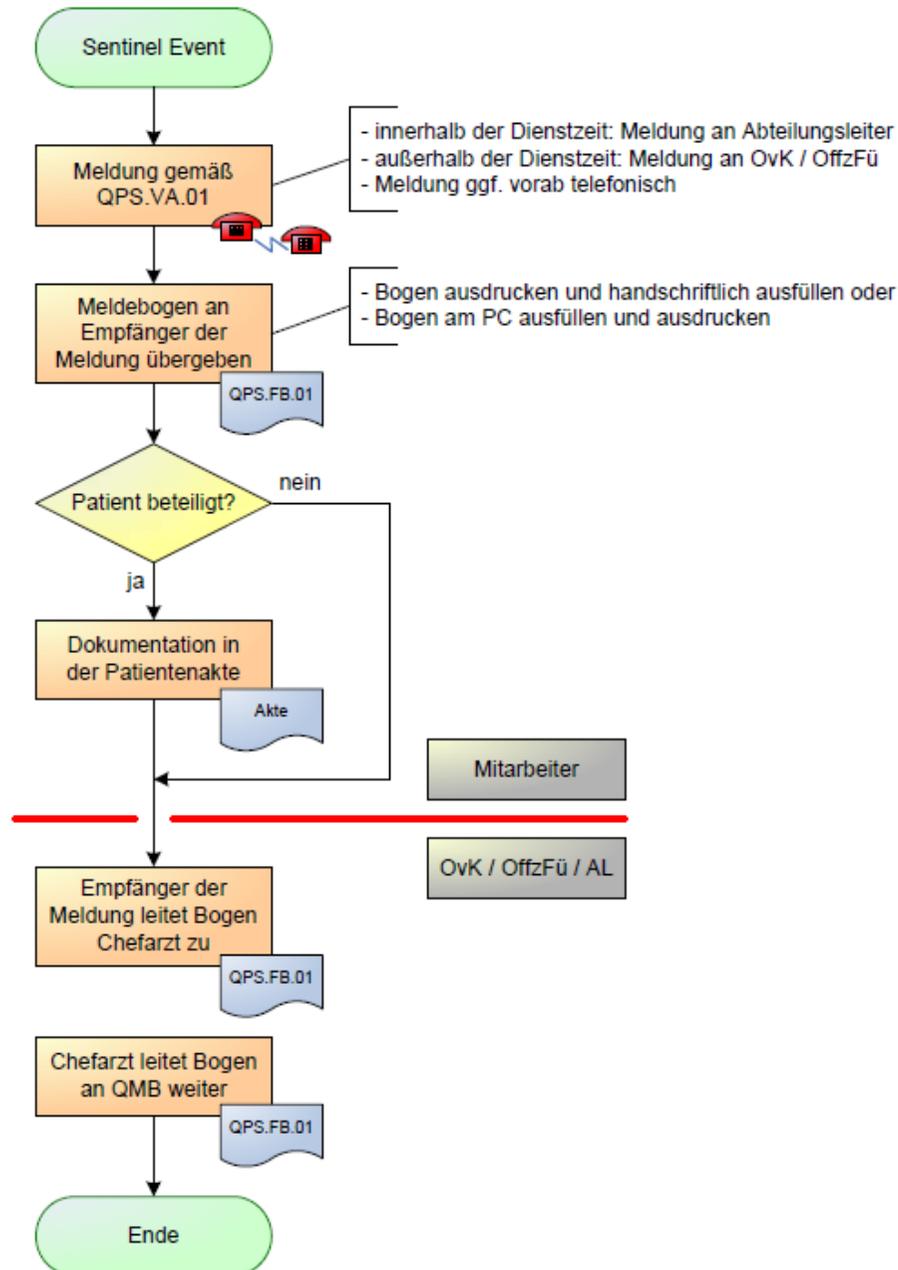


Praktische Umsetzung in Koblenz

Arzneimitteltherapiesicherheit:

- Stellen der Medikamente am Patientenbett (Wagen)
- Keine hochkonzentrierten Elektrolyte auf Peripherstationen
- Pharmazeutische Beratung





Meldesystem BwZKrhs

Häufigste Meldungen:

- Zahnschaden bei Intubation,
- Verlust von Patienteneigentum (Zahnprothese, Brille etc.),
- Kontrastmittelparavasate im CT
- Einzelmeldungen (Infusion verwechselt etc.)



QPS	Qualitätsverbesserung und Patientensicherheit <small>(Quality Improvement and Patient Safety)</small>	<small>BwZKrhS Koblenz</small>
FB	Meldebogen unerwünschte und schwere unerwünschte Ereignisse	<small>QPS.FB.01</small>

1. Allgemeine Angaben	
Station / Abteilung:	Patientenangaben / Etikett (sofern Patient beteiligt)
Meldender:	
Ort des Ereignisses:	
Datum / Uhrzeit:	
ggf. weitere Angaben / anwesende Personen:	
<input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant	
2. Art des Ereignisses (ggf. polizeiliche Meldung erforderlich)	
unerwünschtes Ereignis	schwerwiegendes unerwünschtes Ereignis
<input type="checkbox"/> Behandlungszwischenfall mit schweren Folgen, Besserung innerhalb von 2 Wochen	<input type="checkbox"/> Tod oder schwere langfristige Schädigung d. Patienten durch Behandlungszwischenfall
<input type="checkbox"/> schwerer Zwischenfall ohne Patientenbeteiligung (z.B. Unfall von Mitarbeitern)	<input type="checkbox"/> Operation am falschen Patienten
<input type="checkbox"/> Behandlungszwischenfall ohne Tod oder schwere langfristige Schädigung d. Pat.	<input type="checkbox"/> Operation am falschen Körperteil
<input type="checkbox"/> Todesfall oder schwerer Funktionsverlust nach Entlassung (gegen ärztlichen Rat)	<input type="checkbox"/> Feuer mit schweren Folgen*
<input type="checkbox"/> nicht vollendeter Suizid auf dem Krankenhausgelände (Patient / Mitarbeiter)	<input type="checkbox"/> vollendeter Suizid auf dem Krankenhausgelände (Patient / Mitarbeiter)*
<input type="checkbox"/> sonstige Transfusionszwischenfälle	<input type="checkbox"/> Bluttransfusion mit schwerer Inkompatibilitätsreaktion
<input type="checkbox"/> vermisster stationärer Patient*	<input type="checkbox"/> schwerwiegender Angriff mit Körperverletzung (Patient, Mitarbeiter, Angehöriger)*
<input type="checkbox"/> sonstige wesentl. Ereignisse, z.B. Diebstahl, Beschädigung / Verlust von Eigentum	<input type="checkbox"/> Vergewaltigung auf dem Krankenhausgelände*
<input type="checkbox"/> Sonstiges:	<input type="checkbox"/> Sonstiges:
3. Kurze Beschreibung des Ereignisses (ggf. Zusatzblatt verwenden)	

Meldebogen BwZKrhS



Meldebogen BwZKrhs

4. Eingeleitete Sofortmaßnahme(n) bei Entdeckung		
5. Meldung⁽¹⁾		
Meldung an	Datum	Name, Unterschrift
<input type="checkbox"/> Abteilungsleiter		
<input type="checkbox"/> Chefarzt		
<input type="checkbox"/> OffzFü		
<input type="checkbox"/> OvK		
<input type="checkbox"/> Polizei		
<input type="checkbox"/> Sonstige:		
6. Aufarbeitung des Ereignisses (nur von QM auszufüllen)		
Unmittelbare Maßnahmen	Datum	Name / Unterschrift
<input type="checkbox"/> Interventionsteam einberufen		
<input type="checkbox"/> Einsicht in die Dokumentation		
<input type="checkbox"/> Kopie der Dokumentation		
<input type="checkbox"/> Begehung vor Ort		
<input type="checkbox"/> Interview Betroffener / Beteiligter		
<input type="checkbox"/>		
6a. Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Ereignisse (nur von QM auszufüllen)		

Unterschrift Chefarzt

Unterschrift QMB

⁽¹⁾ während der regulären Dienstzeit an Abteilungsleiter (AL) und Chefarzt, ggf. Polizei; außerhalb der Dienstzeit an OvK und OffzFü, die ggf. direkt oder am nächsten Werktag an AL und Chefarzt weiterleiten sowie ggf. an die Polizei

