

# 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

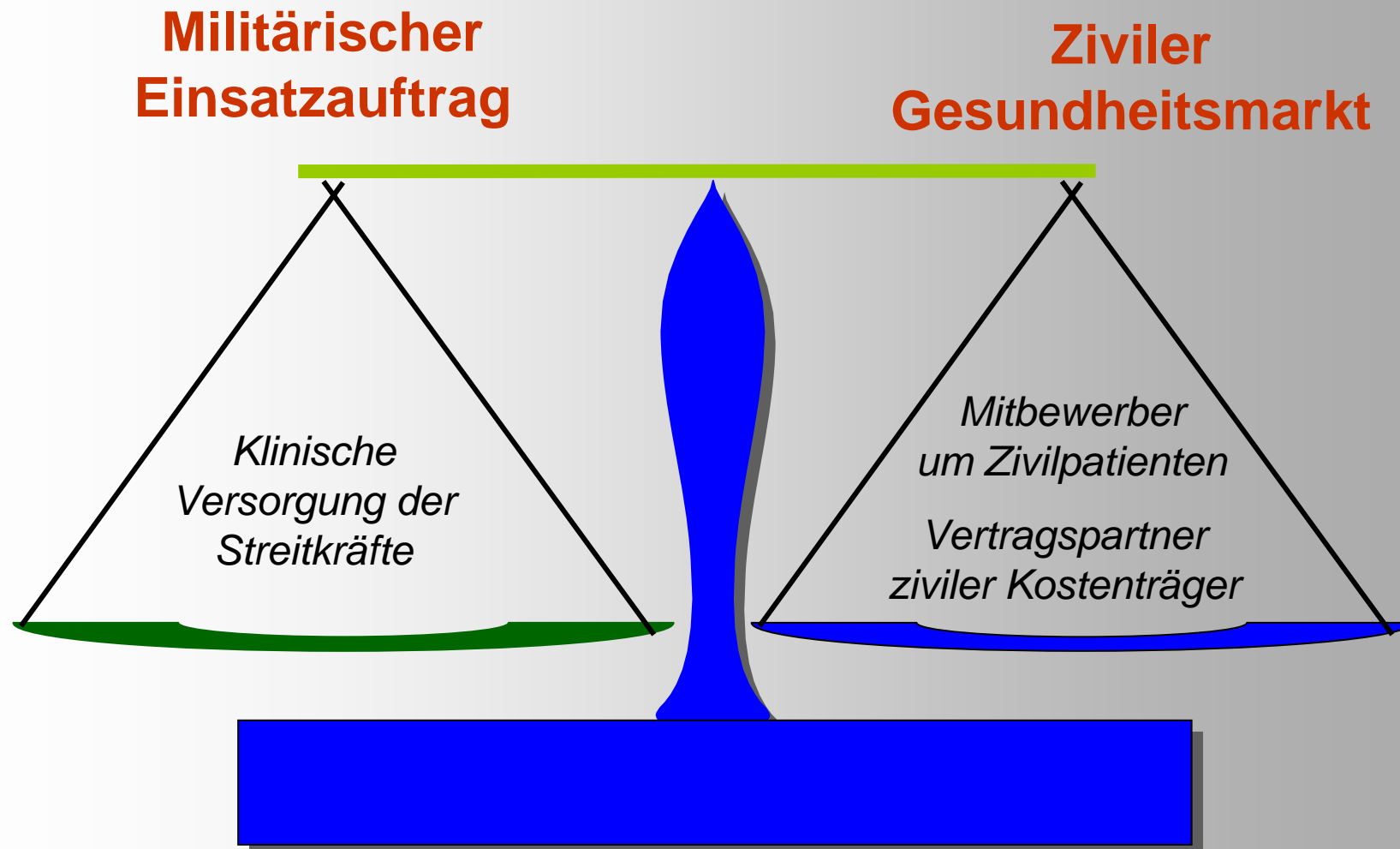


**BERLIN**  
367 Betten / 190 zivil

**Insgesamt ca. 1800 Betten**

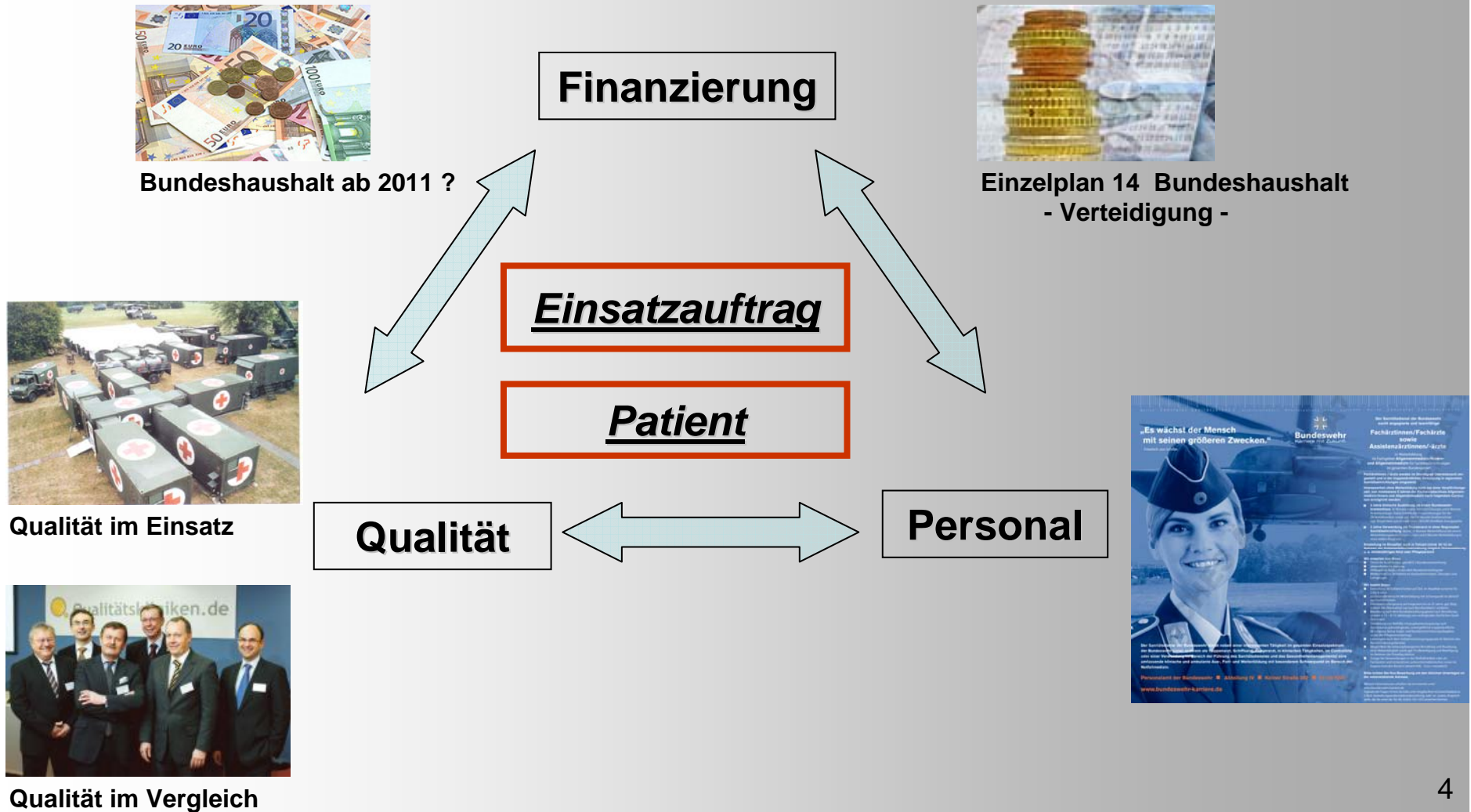


# Ausbalancieren der Erfordernisse





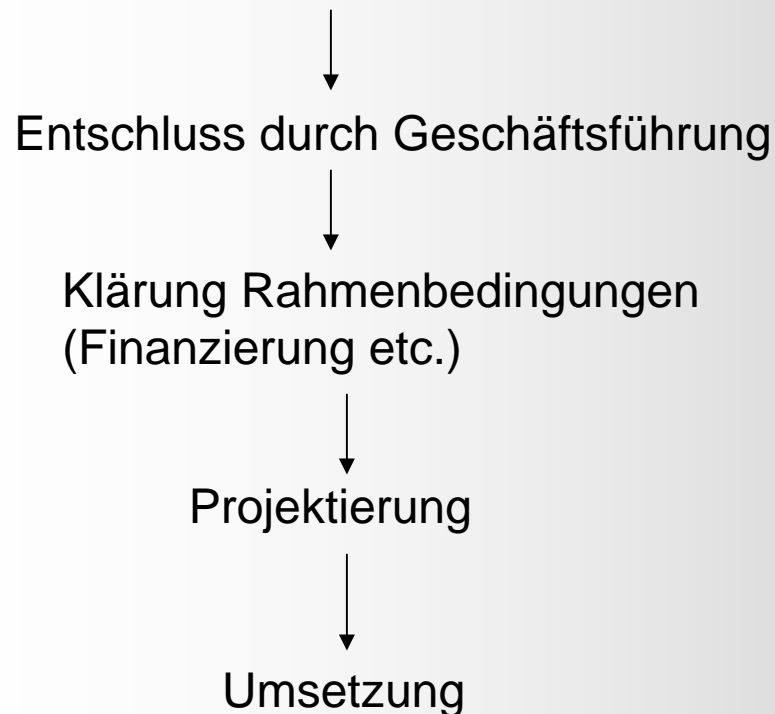
# Einflussfaktoren auf die Entwicklung



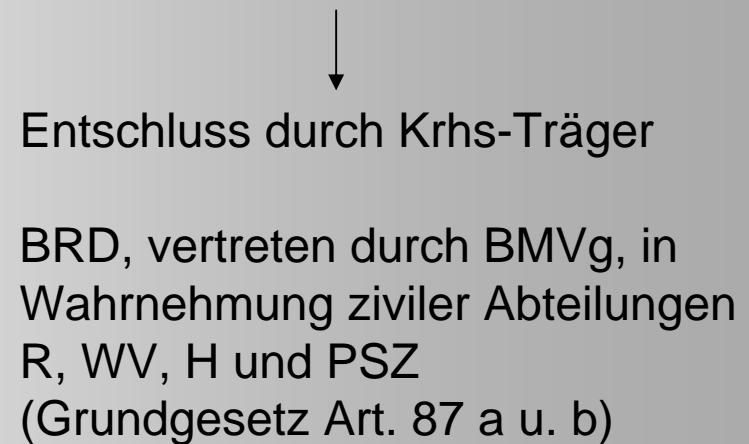


# Implementierung eines Risikomanagementsystems

## Ziviles Krhs



## BwKrhs





# Vom Auftrag zum Konzept

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

**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

*4 - M. Müller, w. V.*



(c) 2011 smolli/w3filter.de

Sanitätsführungskommando



Betriebskonzept für das  
Risikomanagement  
im  
Systemverbund  
Bundeswehrkrankenhaus



# Gliederung des Betriebskonzeptes

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

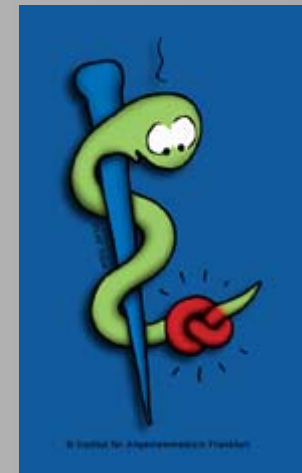


1	Einführung	4
1.1	Allgemeine Lage	4
1.2	Grundlagen Risikomanagement	4
1.3	Begriffsdefinitionen im medizinischen Risikomanagement	5
1.3.1	Fehler (error)	5
1.3.1.1	Versehen (slip)	5
1.3.1.2	Flüchtigkeit (lapse)	5
1.3.1.3	Fehler im engeren Sinne (mistake)	5
1.3.1.4	Absichtliche Fehlleistung (violation)	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**  $\Rightarrow$  allg. Information über Risikomanagement, Schaffung einer entsprechenden Fehlerkultur

**Stufe 2:** Risikoanalyse  $\Rightarrow$  Begehungen, Interviews, ggf. Teilprojekte

**Stufe 3:** Risikobericht  $\Rightarrow$  Zusammenfassung der erkannten Defizite und Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten

**Stufe 4:** Praktische Umsetzung  $\Rightarrow$  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

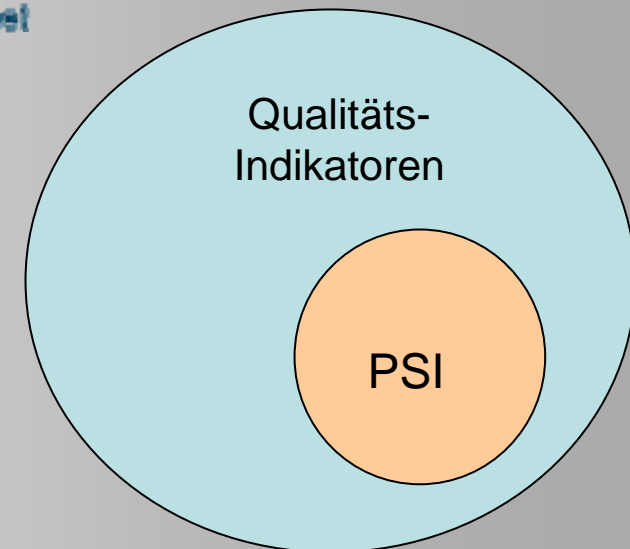
## Ziel:

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



## Externe Bewertung (Fachamt):

- Patientenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- kontinuierliche Patientenbefragung





# PSI - Patienten-Sicherheits-Indikatoren\*

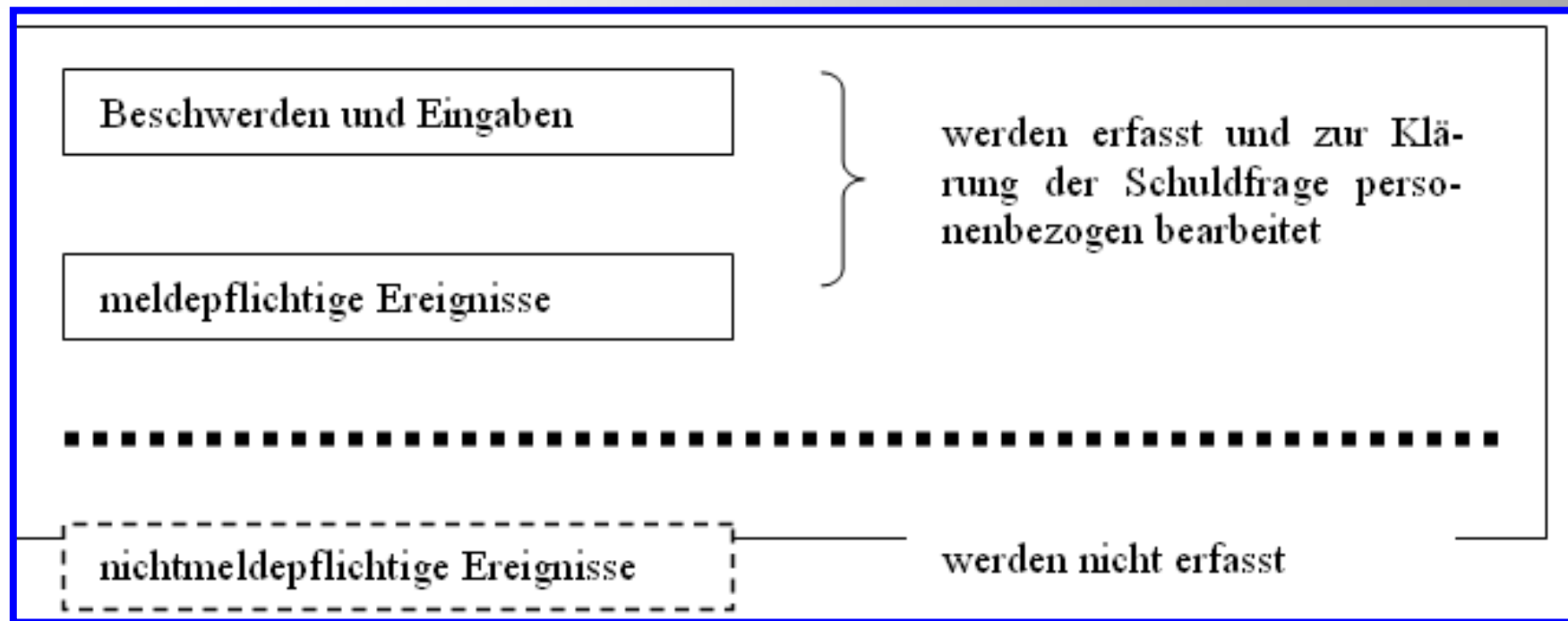
- PSI 1    Komplikationen im Rahmen der Anästhesie
- PSI 2    Todesfälle bei DRGs mit niedriger Letalität
- PSI 3    Dekubitus
- PSI 4    Erfolglose Wiederbelebung
- PSI 5    Intraoperativ zurückgelassene Fremdkörper
- PSI 6    Iatrogenen Pneumothorax
- PSI 7    Ausgewählte Infektionen im Zusammenhang 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<sup>medical</sup>

## Entscheidung im Betriebskonzept:

Teilnahme an der zivilen Plattform „CIRSm<sup>medical</sup>“<sup>[\*]</sup> mit Einrichtung einer Untergruppe „Sanitätsdienst Bundeswehr“

Parallele Teilnahme am lokalen CIRS wird freigestellt

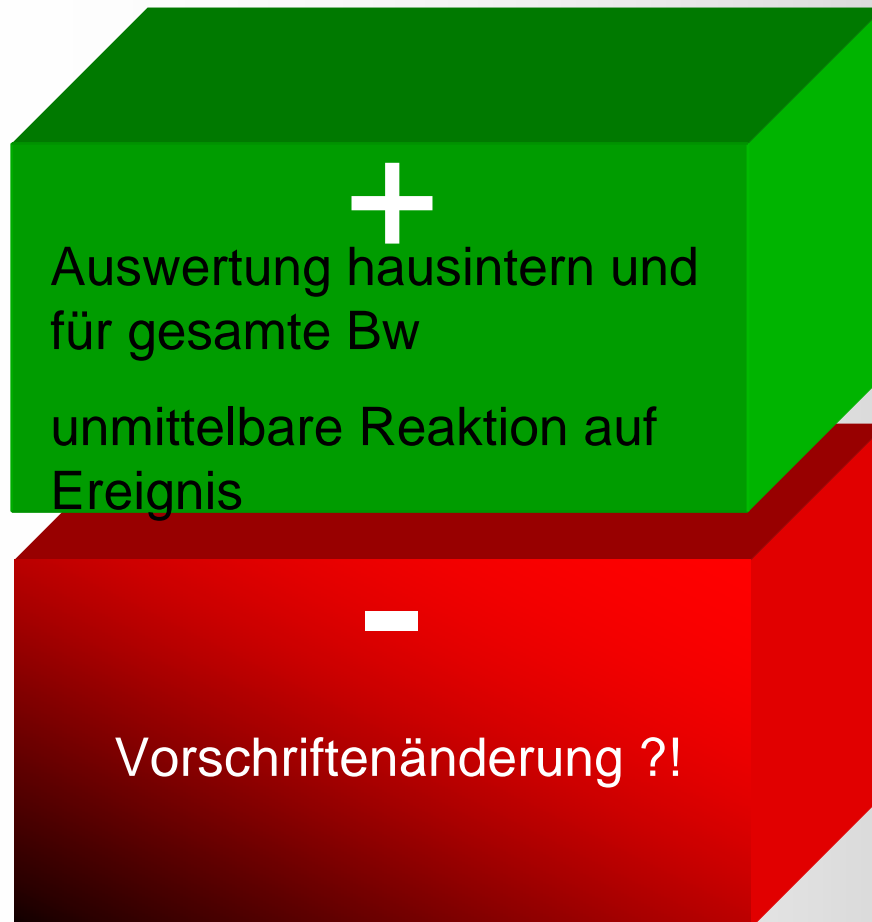
## ABER:

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

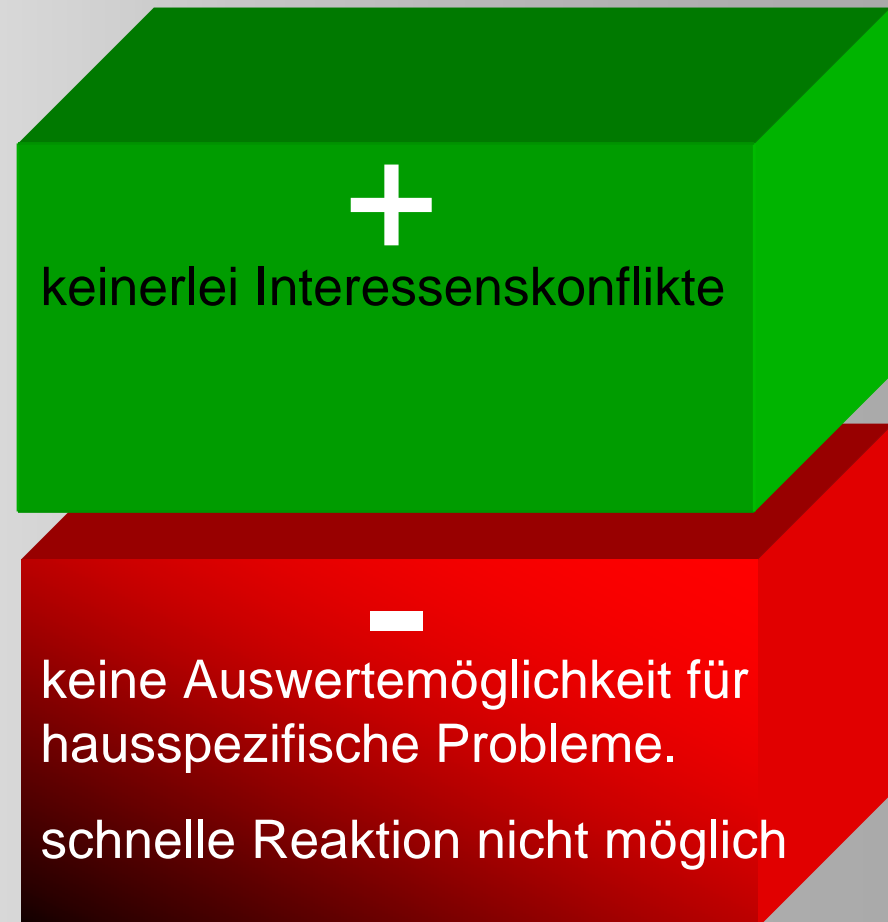


# CIRS in der Bundeswehr

## 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

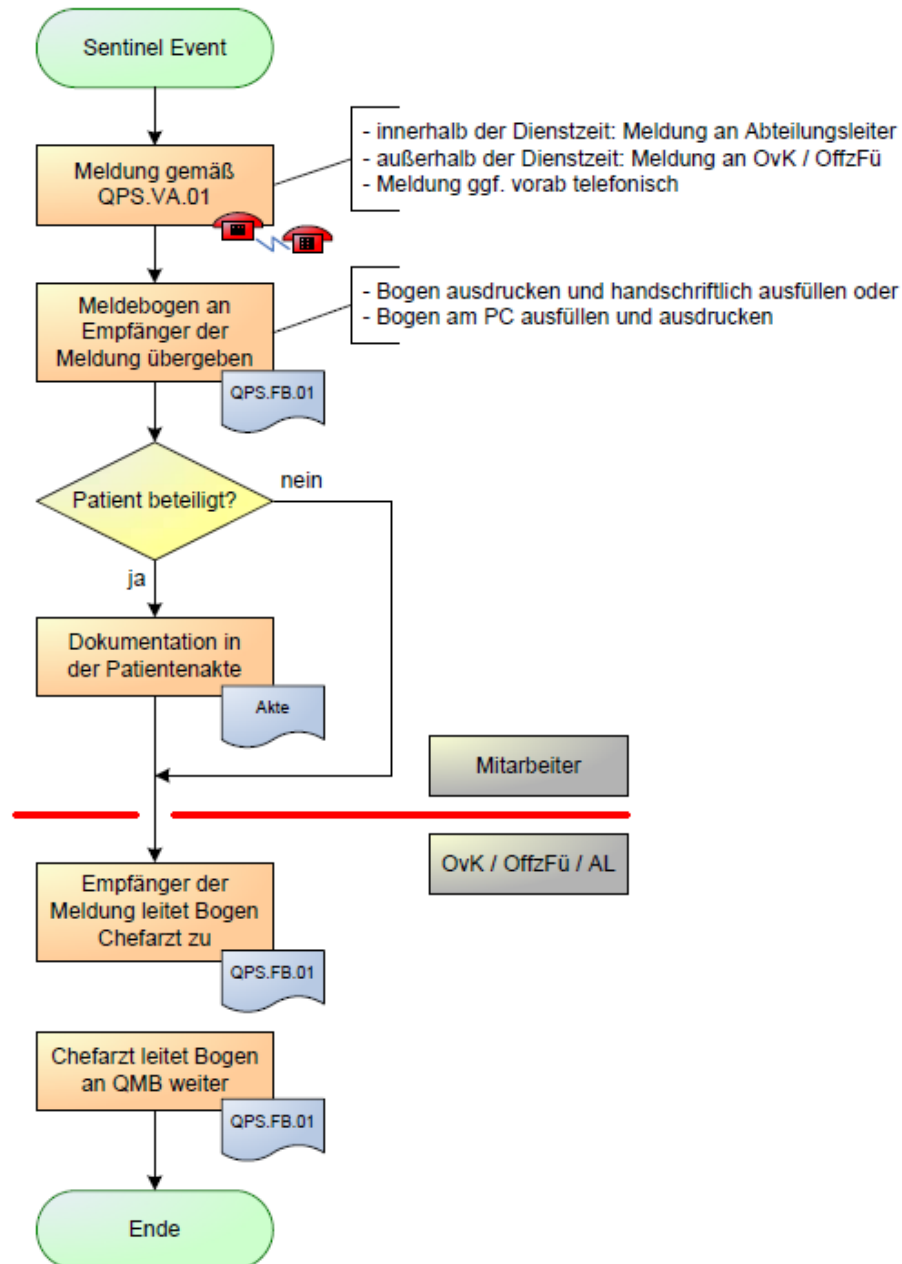


# Praktische Umsetzung in Koblenz

## 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.)



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

1. Allgemeine Angaben	
Station / Abteilung:	Patientenangaben / Etikett <small>(sofern Patient beteiligt)</small>
Meldender:	
Ort des Ereignisses:	
Datum / Uhrzeit:	
ggf. weitere Angaben / anwesende Personen:	<input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant
2. Art des Ereignisses <small>(ggf. polizeiliche Meldung erforderlich)</small>	
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

<b>4. Eingeleitete Sofortmaßnahme(n) bei Entdeckung</b>		
<b>5. Meldung<sup>(1)</sup></b>		
<b>Meldung an</b>	<b>Datum</b>	<b>Name, Unterschrift</b>
<input type="checkbox"/> Abteilungsleiter		
<input type="checkbox"/> Chefarzt		
<input type="checkbox"/> OffzFü		
<input type="checkbox"/> OvK		
<input type="checkbox"/> Polizei		
<input type="checkbox"/> Sonstige:		
<b>6. Aufarbeitung des Ereignisses (nur von QM auszufüllen)</b>		
<b>Unmittelbare Maßnahmen</b>	<b>Datum</b>	<b>Name / Unterschrift</b>
<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"/> .....		
<b>6a. Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Ereignisse (nur von QM auszufüllen)</b>		

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Chefarzt

\_\_\_\_\_  
Unterschrift QMB

<sup>(1)</sup> 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

