




Elevate the voice of patients! –
Beispiele aus dem
Patientensicherheits-
Management der TK

Hardy Müller
Beauftragter der TK für
Patientensicherheit

PATIENTENSICHERHEIT
AKTUELLER STAND 2023

07. September 2023, Hannover

1

Deklaration von Interessen/ -skonflikten (aus den letzten drei Jahren)

Hardy Müller MA, HRM, PSM

- Beauftragter für Patientensicherheit der Techniker Krankenkasse TK
- Mitglied Expertenpool Innovationsfonds (2020-2021)

- Keine Drittmittel oder Zuwendung von Unternehmen der Gesundheitswirtschaft

- Persönliche Mitgliedschaften:
Aktionsbündnis Patientensicherheit APS, Deutsches Netzwerk evidenzbasierte Medizin DNeBM, Deutsche Gesellschaft Sozialmedizin und Prävention DGSM, Hanseatic Health Forum HHF, Bundesverband der Beauftragten für Patientensicherheit Deutschland BPSBD
- Sonstiges:
 - Katja Loos Medaille der Deutschen Musiktherapeutischen Gesellschaft
 - Weiterbildung (CAS) „Digitale Ethik“ 2021



2 |

Beauftragter für Patientensicherheit. Hardy Müller, TK

2



Engaging Patients for Patient Safety

„Elevate the voice of patients!“

3 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

3



Welttag der Patientensicherheit

Save the date

15.09.2023
10-17 Uhr
Berlin,
Hotel Amano

Mach dich stark.
Die Stimme der Patientinnen
und Patienten stärken

UNSER PROGRAMM
Studien- und Betroffenenberichte,
Best Practice, Podiumsdiskussion,
Boulevard mit Infoständen

Eine Veranstaltung des:

**AKTIONSBÜNDNIS
PATIENTENSICHERHEIT**

Welttag der Patientensicherheit

Welttag der Patientensicherheit
17.9.2023

Mach dich stark.
Die Stimme der Patientinnen
und Patienten stärken.

4 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

4

Agenda



1. TK-Monitor Patientensicherheit
2. CIRS: Patienten-Feedback für Patientensicherheit
3. TK-Patientensicherheits-Signale
4. Transparenzberichte der Krankenkassen
5. Berichte des TK-Beauftragten für PS
6. Fazit

5 |

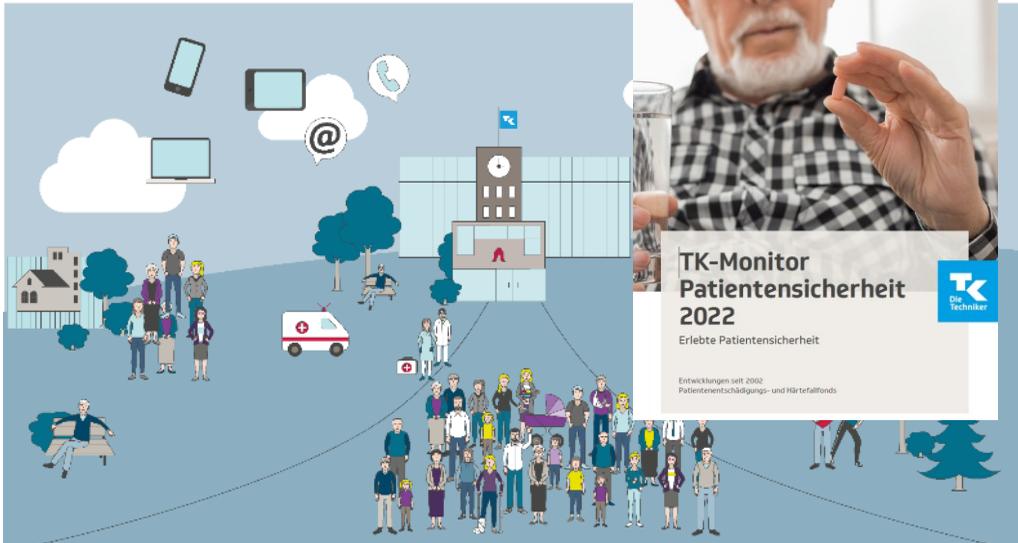
TK Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

5



6

Stimme der Bevölkerung?



7 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

7

Zielsetzung Monitor Patientensicherheit/ Ergänzung

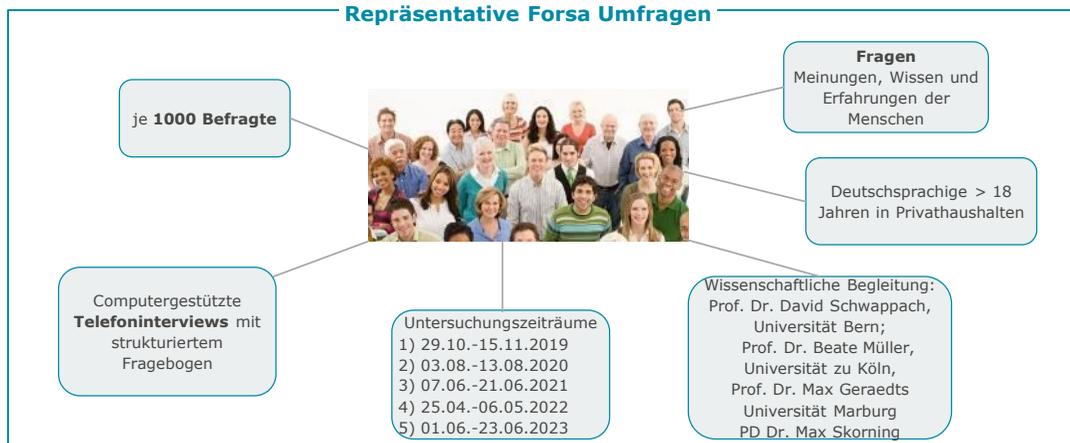


8 |

8



Eckpunkte der Umfrage: Methodik



9 | TK-Monitor Patientensicherheit 2022

9

TK Monitor Patientensicherheit: Schwerpunkte



10 |

10



Befragung 2023:

23% noch nie kritische Rückmeldung
77% haben kritische Rückmeldung

Von denen die Kritik geäußert haben:



Ab 14. September 2023 verfügbar



ten

l und ganz ernst kommen
er ernst kommen
er nicht ernst kommen
erhaupt nicht ernst kommen

11 |

11



CIRS/ Entwicklungen

12



CIRS? Weiterentwicklungen!

- ✓ Critical Incident Reporting System:
 - anonymes Berichts- und Lernsystem.
 - Ziele:
 - aus Fehlern zu lernen
 - und Prävention zu betreiben
- ✓ Bisher berichten üblicherweise Expert:innen (z.B. Ärzt:innen oder Pflegekräfte)



➤ Versicherte beteiligen & systematisch LERNEN

13 |

TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

13



TK Kooperation mit COVID-19 CIRS

ab August 2020 mit TK-Beteiligung. Neuerungen (Screenshot 8/2020):

1. Zugang von Versicherten in die CIRS Systeme (Partizipation)
2. Dezidierte Abfrage von positiven Beispielen (=Ressource zur zukünftigen Fehlervermeidung)
3. Angebote von Tipps für Versicherte (Daten für Taten)

Ein Screenshot der Website von CIRS HealthCare. Oben ist die Telefonnummer +49 731 93807-0 und die Öffnungszeiten Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr zu sehen. Die Navigation umfasst 'CIRS in der Praxis', 'Gesetze und CIRS', 'CIRS Dienstleistungen' und 'Covid-19 Special'. Der Hauptinhalt zeigt 'Covid-19 Special' mit dem Untertitel 'Einrichtungübergreifendes CIRS (ÜFMS) mit Covid-19 Bezug'. Darunter befinden sich vier Navigationsbuttons: 'Covid-19 CIRS', 'Tipps für Versicherte', 'Berichten für Versicherte' und 'Corona Kongress'. Unten sind Logos der Kooperationspartner (inworks, InPASS, GRB) und der unterstützenden Organisation (TK Die Techniker) zu sehen.

14 |

14

Projektphase erfolgreich abgeschlossen => Empfehlung für Ersatzkassen Projekt



Ergebnisse

- ✓ Zusatznutzen (erneut) belegt
- ✓ Verfahren für alle Indikationen geeignet
- ✓ Neue Adressatengruppen für CIRS Ergebnisse sinnvoll

Abschlussbericht

Beteiligung von Patienten und Angehörigen beim Ausbau der Patientensicherheit

TK Projektbericht
zur ersten bundesweiten Versicherten Berichts- und
Lernplattform zum Ausbau der Patienten-Sicherheit (COVID-
19 CIRS für Patienten und Angehörige)

Dr. phil. Saskia Huckels-Baumgart, Dr. med. Marcus Rall, Firma InPASS

& Markus Tannheimer, Firma Inworks

Hardy Müller, TK

[Online verfügbar](#)



15 | Versicherten CIRS, Kooperations-Angebot

15

In Vorbereitung: vdek Versicherten CIRS



16



patienten-feedback-fuer-patienten.de

Feedback-Hotline: 0322 2185 5625 Feedback-Formulare Long Covid Infos & Fälle Projekt-Partner

Patienten-Feedback für Patientensicherheit

Alle können mitmachen!

Berichten Sie Long Covid oder Post-Covid Erfahrungen

Sie kennen im Zusammenhang mit dem Long Covid Syndrom einen Fall, bei dem die Versorgung leider nicht nach Plan lief? Auf dieser Plattform bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Erfahrungen zu teilen, so dass Expertinnen und Experten für Patientensicherheit unser Gesundheitssystem weiter verbessern können. Das hilft Ihnen und allen anderen Menschen in ganz Deutschland. Wir sind auch interessiert an besonders gelungenen Erfahrungen – auch dadurch lässt sich lernen. Patienten-Feedback für Patientensicherheit ist ein Projekt der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit und der Techniker Krankenkasse, gefördert durch das Bundesministerium für Gesundheit.

17 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

17



Patienten Feedback für Patientensicherheit

Projekt OptiCIRS: Optimierung und Evaluation von CIRS-Standards zur Förderung der Interoperabilität von Meldungen aus verschiedenen Meldekreisen

Verbundkoordination:

- Techniker Krankenkasse TK

Kooperationspartner:

- Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit, gemeinnützige GmbH (DGPS)

Assoziierte Kooperationspartner:

- Inworks GmbH, eBuero AG, PSU-Helpline

Laufzeit: 03/2023-02/2024

Gefördert durch das Bundesministerium für Gesundheit

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

18 |

18



patienten-feedback-fuer-patienten.de Plattform

Feedback-Hotline: 0322 2185 5625 Feedback-Formulare Long Covid Infos & Fälle Projekt-Partner



Patienten-Feedback für Patientensicherheit

Alle können mitmachen!

Berichten Sie Long Covid oder Post-Covid Erfahrungen

Sie kennen im Zusammenhang mit dem Long Covid Syndrom einen Fall, bei dem die Versorgung leider nicht nach Plan lief? Auf dieser Plattform bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Erfahrungen zu teilen, so dass Expertinnen und Experten für Patientensicherheit unser Gesundheitssystem weiter verbessern können. Das hilft Ihnen und allen anderen Menschen in ganz Deutschland. Wir sind auch interessiert an besonders gelungenen Erfahrungen – auch dadurch lässt sich lernen. Patienten-Feedback für Patientensicherheit ist ein Projekt der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit und der Techniker Krankenkasse, gefördert durch das Bundesministerium für Gesundheit.

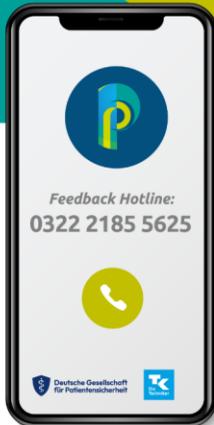


19 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

19



patienten-feedback-fuer-patienten.de Neue Wege



1

Kostenlose 24h Feedback-Hotline:
Wir sind immer für Sie da: Teilen Sie uns Ihre Erfahrungen jederzeit telefonisch mit

Sie können hier von Ihren Erfahrungen jederzeit in einem persönlichen Telefonat direkt und schnell berichten. Ob Sie schlechte oder besonders gute Erfahrungen gemacht haben, unsere Mitarbeitenden der Telefonannahmestelle freuen sich über Ihren Anruf und begleiten Sie durch Ihren Bericht. Dieser Service ist selbstverständlich kostenlos und anonym. Wir sind gespannt auf Ihren Bericht, damit möglichst viele davon lernen können. Die Meldungen von Ihnen werden von erfahrenen Expertinnen und Experten analysiert und die Ergebnisse dieser Auswertung in unserem System festgehalten. Ihre anonymisierte Meldung und die Lehren daraus werden im System dokumentiert.

Lesen Sie hier in Zukunft die Berichte und die Analyse-Ergebnisse

0322 2185 5625

20 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

20



patienten-feedback-fuer-patienten.de Alte Wege

2

Die Online-Alternative

Teilen Sie Ihre Long Covid Erfahrung online per Webformular

Sie können hier von Ihren Erfahrungen in einem kurzen Formular schnell und einfach berichten. Neben schlechten Erfahrungen sind wir ebenfalls an besonders guten Erlebnissen interessiert, weil dadurch auch für Andere gelernt werden kann. Ihr Bericht ist selbstverständlich anonym. Wir sind gespannt auf Ihren Bericht, damit möglichst viele Personen davon lernen können.

Wenn Sie uns bereits einen Fall gemeldet haben, können Sie diesen mit Ihrer Meldenummer sowie dem dazugehörigen PIN hier einsehen.

[Zum Webformular](#)

21 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

21



patienten-feedback-fuer-patienten.de Integrativer Ansatz

Hilfe für Second Victims

Wenn Sie als Profi im Gesundheitswesen unter Ihrem erlebten Fall leiden und sich Sorgen machen, dass Sie davon Schaden nehmen könnten (second victim), dann kontaktieren Sie gerne kostenlos und anonym die Helpline der PSU-Akut. Hier helfen Ihnen Profis aus dem Gesundheitswesen in einem ersten unverbindlichen Gespräch. Rufen Sie lieber einmal zu früh an als zu spät. PSU-Akut ist Projektpartner im OptiCIRS Projekt.

Hinweis: Diese Hotline ist *nicht* für Patienten und Angehörige.

PSU Hotline: 0800 0911 912

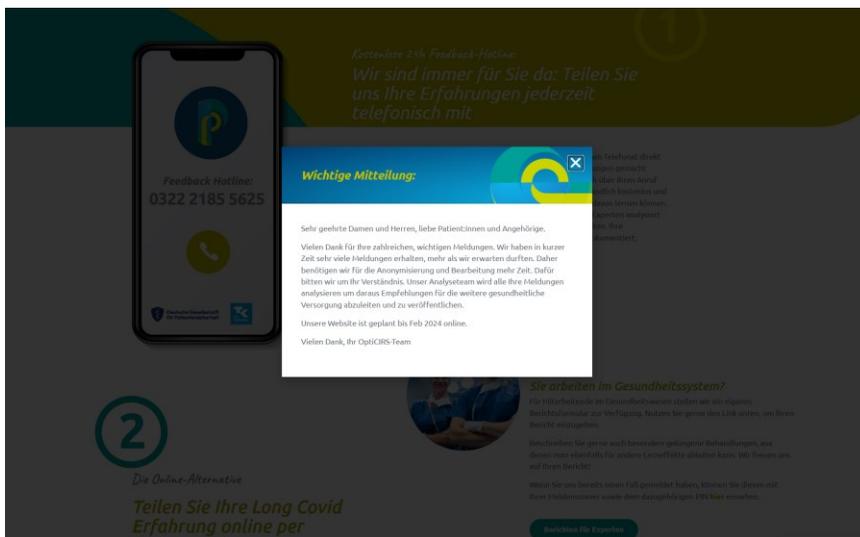
[Zur Website der PSU-Helpline](#)

22 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

22



patienten-feedback-fuer-patienten.de Erfolg!



23 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

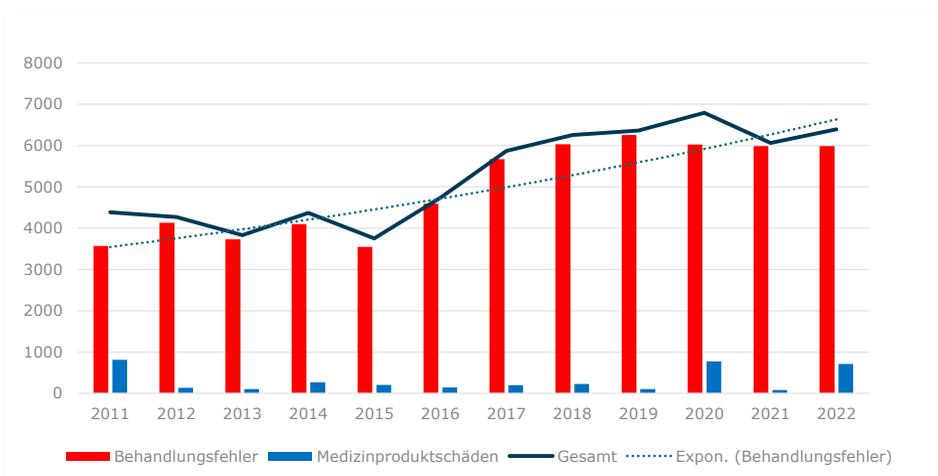
23



24



Versichertenmeldungen



25 |

TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

25



Vom Pilot-Projekt in die Routineversorgung



Patientensicherheits-Information Nr.1

Eine Initiative der TK in Zusammenarbeit mit dem Institut für Patientensicherheit IPASS und Inworks

26 |

TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

26



Information als Bring-Schuld:



Patientensicherheits-Information Nr.1

Eine Initiative der TK in Zusammenarbeit mit dem Institut für Patientensicherheit InPASS und Inworks

Unterstützung des klinischen Risikomanagements
Neuer Titel: TK Patientensicherheits-Signale

Thema: Luft statt Kontrastmittel bei der Herzkatheteruntersuchung injiziert mit tödlichem Ausgang

Bedeutung: Der im Fall geschilderte Patient führte zu schwerwiegenden Komplikationen mit tödlichem Ausgang. Die Gas-Luft statt Kontrastmittel veränderte die Eigenschaften des Kontrastmittels.

Thema: Schwere Komplikation im Zusammenhang mit Geburt

Während Eingriffen

Thema: Zurücklassen von Fremdkörpern im Patienten nach operativen Eingriffen aller Art

Bedeutung: Bei den Schadensmeldungen der TK sind einige Fallberichte zu vermeidbaren sehr kritischen Ereignissen im Zusammenhang mit dem Zurücklassen von Fremdkörpern im Patienten eingegangen (siehe reale Fallbeispiele im Textkasten).

27 | TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

27

4.

Transparenzberichte der Krankenkassen

28



Inhalt

- 4 Das leistet die TK
- 10 Leistungsentscheidungen bei der TK
- 14 Servicequalität macht den Unterschied
- 26 Patientinnen und Patienten mit Sicherheit gut versorgen
- 34 TK-Transparenzbericht – Daten und Fakten im Überblick

29 |

29

Abbildung 7: TK-Vorschlag zur vergleichenden Beschreibung von Patientensicherheits-Services für die Versicherten von Krankenkassen



Strukturen



Prozesse



30 |

30



Gesundheitsversorgungsstärkungsgesetzes (GVSG)

Bearbeitungsstand: 15.06.2023 13:57

Referentenentwurf des Bundesministeriums für Gesundheit

Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung der Gesundheitsversorgung in der Kommune (Gesundheitsversorgungsstärkungsgesetz – GVSG)

31 |

31



Gesundheitsversorgungsstärkungsgesetzes (GVSG) Leistungs- und Servicequalitätstransparenz von Kranken- und Pflegekassen

Ziel

digitales Informations- und Vergleichsangebot für Versicherte
... einheitliche **und verbindliche Kennzahlen und Informationen**
auf Basis einer Richtlinie Spitzenverband Bund der Krankenkassen

Regelung:

§217f Absatz 4 SGB V

Buchstabe c sieht vor, Informationen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten, die die Krankenkassen ihren Versicherten **zur Förderung der Patientensicherheit anbieten**, zu erfassen.

Insbesondere die Unterstützungsleistungen der Krankenkassen beim **Verdacht auf einen Behandlungsfehler** nach § 66 sind hierbei zu betrachten, beispielsweise wie hoch der Anteil der mit einem Gutachten näher untersuchten Fälle ist.

Geeignet können auch Struktur- und Prozesskriterien sein, die abbilden, wie **Patientensicherheit** innerhalb der Geschäftsprozesse von Krankenkassen verankert ist.

32 |

32



TK Transparenzbericht, Berichtsjahr 2022 erscheint am 20.09.2023



33 |

33



34

TK-Aktivitäten: Programmatische Schwerpunkte



Siehe Berichte 2019, 2020, 2021, 2022

35 |

35

Berichtsjahr 2022: „Vom Pilot-Projekt in die Regel-Versorgung“



Online verfügbar

- I. Unsere Haltung: Das **TK-Leitbild** Patientensicherheit 5
- II. TK-Erhebungen zum Stand der Patientensicherheit: Die **Sicht der Versicherten zählt** 7
- III. **Projekte** zum Ausbau der Patientensicherheit 12
- IV. Vom Projekt in die **Routineversorgung**: Beispiele 14
- V. Patientensicherheit in **internen Organisationsprozessen** 24

36 |

TK-Beauftragter für Patientensicherheit, Hardy Müller

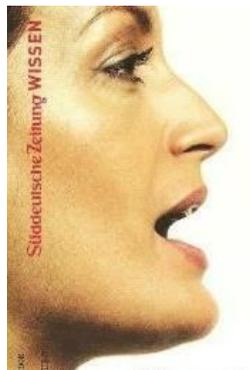
36



37



Stimme stärken

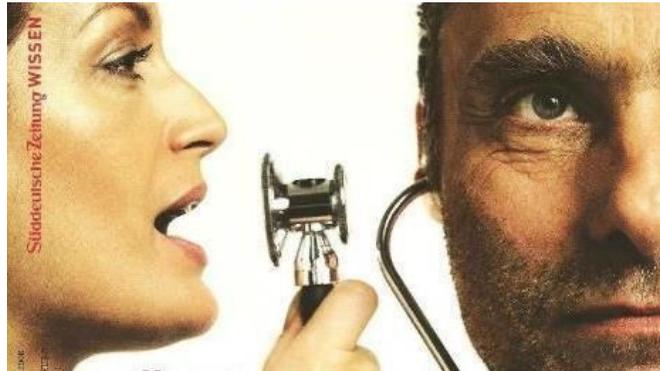


38 |

38



Gehör schärfen



39 |

39

TK-Beauftragter für Patientensicherheit

Hardy Müller
Tel. 040 - 69 09-2439
hardy.mueller@tk.de

Wenn Sie noch Fragen haben ...
... stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

TK (Hrsg.): Bericht des Beauftragten für Patientensicherheit. Online unter www.tk.de

40