



HIGH RISK / HIGH SAFETY



Peter Gausmann

Unternehmensziele eines Krankenhauses

Wachstum

Rendite

„schwarze Null“

Versorgung der Region

Internationales Renommee

Mission

Zufriedene Patienten

Patientensicherheit



Ängste der Patienten

Es haben Patienten bei Krankenhausaufenthalten vor allem Angst davor, ... *)

- **dass die Ärzte einen Fehler machen könnten** 65 %
- dass die Behandlung nicht erfolgreich verläuft 61 %
- **dass sie gefährlichen Keimen und Bakterien ausgesetzt sind** 55 %
- dass sie Schmerzen haben 53 %
- dass sie sich mit unangenehmen Menschen das Zimmer teilen müssen 52 %
- dass sie lange auf einen OP-Termin warten müssen 46 %
- dass sie sterben könnten 41 %
- dass sich das Personal nicht ausreichend um sie kümmert 41 %
- von ihrer Familie bzw. ihrem Partner getrennt zu sein 35 %
- dass sie dort nicht gut schlafen können 32 %

*) gestützte Abfrage; Mehrfachnennungen möglich

Angst im Krankenhaus (2009) Forsa, Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen im Auftrag der Hans Merkur, Hamburg



67% der Patienten beurteilen die

ERLEBNISQUALITÄT

Ergebnis



Chr. Kranich, Verbraucherzentrale Hamburg

HIGH RISK

Behandlungsfehler

Status Haftung

n=16334

Ecclesia Versicherungsdienst 2013

Diverse

n=2751

Auszug:

- Überwachungsfehler
- Hygienefehler
- Bedienfehler
- Gerätedefekt

OP-Versorgung incl. Anästhesie

n=2081

- Verbleiben v. Fremdkörpern
- Intubationsfehler
- Narkosefehler, falsche Narkosewahl
- Nervdurchtrennung
- Gefäßdurchtrennung
- Sehnen/ Bänderdurchtrennung
- Perforation

Pflegerische Versorgung

n= 3887

- Fehlende Sturzprävention
- Fehler bei pflegerischen Prophylaxen
- Fehlerhafte Medikamentenverabreichung
- Fehlerhafte Patientenlagerung
- Aufsichtspflichtverletzung
- Fehler bei der OP-Vorbereitung

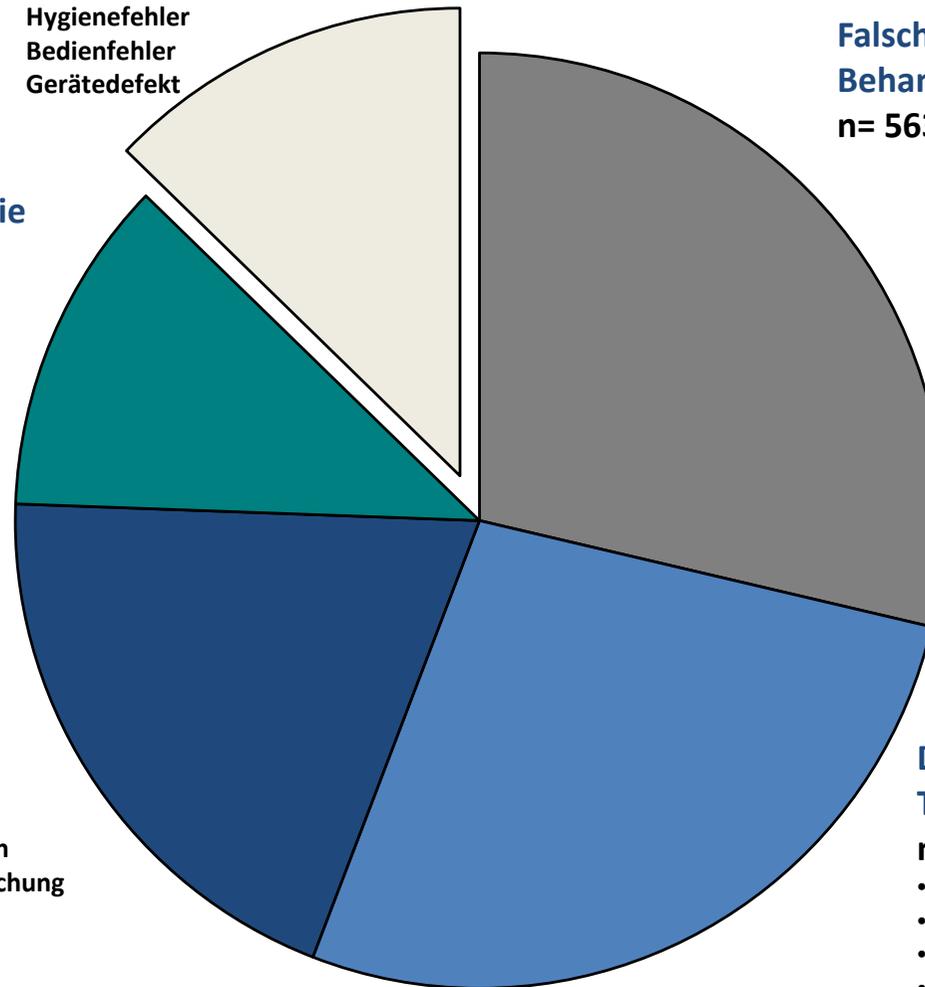
Falsch durchgeführte Behandlung

n= 5633

Diagnostik und Therapieplanung

n= 5379

- falsch gestellte Diagnose
- nicht oder zu spät eingeleitete Therapie
- Nichterhebung von Befunden
- Wahl der falschen Therapie



HIGH SAFETY

EXKURS

High Reliability Organisation

- Vermittlung von Sicherheitswissen
- Kontinuierliche Identifizierung von Risiken
- Identifikation und bewusste Bearbeitung von sicherheitsschädigenden Haltungen von Mitarbeitern
- Schaffung einer offenen Kommunikationskultur

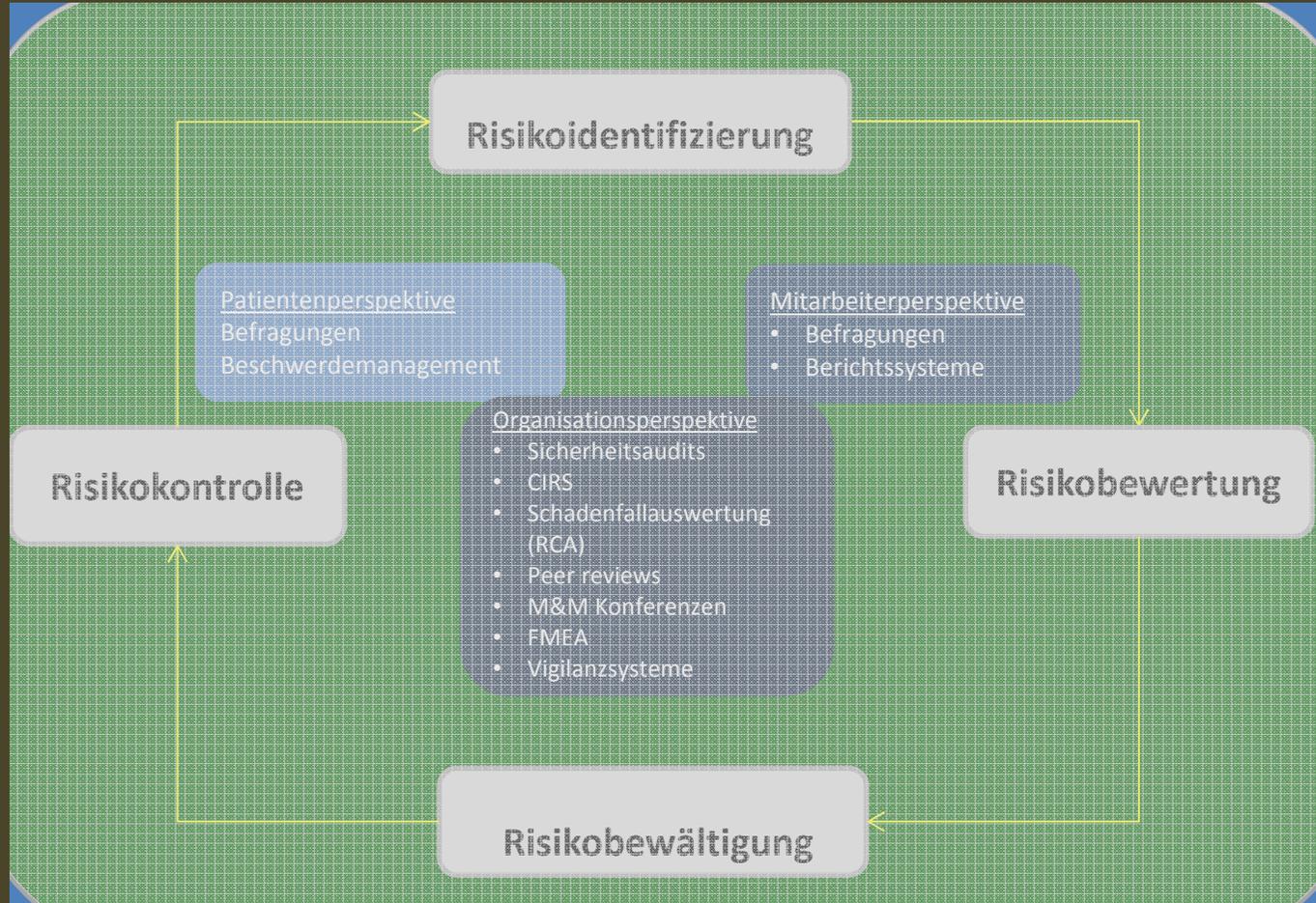


Indikatoren

Nat. und int. Handlungsempfehlungen, SOP's, PS-Leitlinien

Evaluationsmodelle

Finanzierung personeller Ressourcen

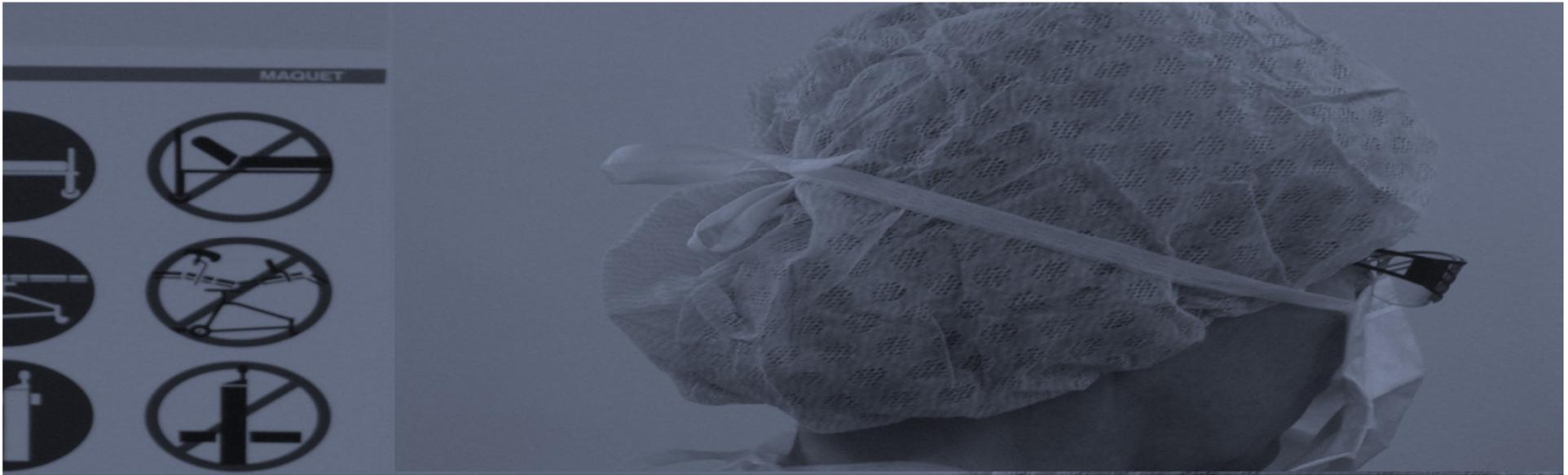


(zert.) Qualitäts- und Risikomanagementsysteme

Transsektorale Kommunikation

Schulung, Qualifikation, Simulation, Training

SICHERHEITSKULTUR



Pfaff et al. (2009) definieren **Sicherheitskultur** als gemeinsamen

Wissens-, Werte- und Symbolvorrat

einer sozialen Einheit,
der deren Kapazität erhöht,
die Sicherheit zu fördern.

Organisationsentwicklung

Wissensmanagement

Sicherheitsmarketing

Take Home

**Patienten erwarten Sicherheit in Diagnostik, Therapie und Pflege
... und viele haben Angst vor unserer Hochleistungsmedizin und -pflege**

Patientensicherheit sollte daher zum Unternehmensziel erklärt werden

Initiativen und Maßnahmen müssen bedarfsgerecht und zielgerichtet sein

**Neben der Organisationsentwicklung sind Aus-, Fort und Weiterbildung
neben dem Sicherheitsmarketing Elemente
zur Entwicklung einer Sicherheitskultur**



Warum trägst Du denn einen Helm?

Ich geh jetzt in den Stollen!