

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	10
Vorwort	13
1 Einführung	17
1.1 Problemstellung	17
1.1.1 Gibt es ein sicheres Krankenhaus?	17
1.1.2 Anspruchsgruppen des sicheren Krankenhauses	17
1.1.3 Das Krankenhaus als Risiko für den Patienten	19
1.1.4 Anforderungen an das sichere Krankenhaus	19
1.2 Zielsetzungen	20
1.3 Vorgehen	21
2 Wege zum sicheren Krankenhaus	23
2.1 Allgemeines	23
2.1.1 Management, Risiko und Risikomanagement	23
2.1.2 Schwerpunkt Patientensicherheit	25
2.2 Systemische Ansätze	26
2.2.1 Joint Commission USA	26
2.2.2 KTQ® Deutschland	28
2.2.3 Internationale Norm ISO 9001	29
2.2.4 DIN EN 15224 Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung	32
2.3 Evidenzbasierte Ansätze	33
2.3.1 Mortalitäts- und Morbiditätsdaten	33
2.3.2 Never Events des NHS	34
2.4 Ansatzpunkt Humanfaktoren	36
2.4.1 Ergründung der menschlichen Fehler	36
2.4.2 Systemanalyse von schweren Zwischenfällen	37
2.4.3 Critical Incidents Reporting	38
2.5 Risikomanagement nach ISO 31000 und ONR 49000 ff.	39
2.5.1 Risikomanagement-Prozess	39
2.5.2 Risikomanagement-System	40
2.6 Unternehmensentwicklung für das Krankenhaus	41
2.6.1 Die Wege zum sicheren Krankenhaus	41
2.6.2 Mindestanforderungen an das klinische Risikomanagement	42

3	Rechtsfragen des Risiko- und Schadensmanagements	47
3.1	Haftungstatbestände/Haftungsvoraussetzungen	47
3.2	Allgemeine Haftungsgrundlagen	50
3.2.1	Schadensersatz aus § 280 Abs. 1 BGB i. V. m. § 630a BGB	50
3.2.2	Schadensersatz aus Geschäftsführung ohne Auftrag nach §§ 677 ff. BGB	54
3.2.3	Schadensersatz aus § 823 Abs. 1 BGB	54
3.2.4	Schadensersatz nach § 823 Abs. 2 BGB	57
3.2.5	Schadensersatz nach § 831 Abs. 1 S. 1 BGB	57
3.2.6	Schadensersatz nach § 839 BGB	59
3.2.7	Schadensersatz nach § 839a BGB	60
3.2.8	Organhaftung nach §§ 89, 31 BGB	60
3.2.9	Schadensersatz aus Gefährdungshaftung	61
3.2.10	Vertraglicher Haftungsausschluss/Allgemeine Geschäftsbedingungen	62
3.3	Rechtliche Anforderungen	62
3.3.1	Organisationspflichten	62
3.3.2	Fachliche, räumliche und sachliche Klinikausstattung	63
3.3.3	Personalauswahl und -überwachung	64
3.3.4	Ärzte in Weiterbildung, Berufsanfänger	65
3.3.5	Arbeitsteilung – horizontal und vertikal	66
3.3.6	Dienstpläne	67
3.3.7	Eintreffzeiten	68
3.3.8	Belegärzte	68
3.3.9	Hygiene	68
3.3.10	Funktionsfähigkeit der medizinischen Geräte	69
3.3.11	Verkehrssicherungspflichten i. e. S./Patientensicherheit	69
3.3.12	Patienteneigentum	71
3.3.13	Aufklärung	71
3.3.14	Dokumentation	72
3.4	Schadenmanagement	73
3.4.1	Vorliegen eines Schadenfalles	74
3.4.2	Patientenkontakt	74
3.4.3	Herausgabe von Krankenunterlagen	75
3.4.4	Benachrichtigung des Haftpflichtversicherers	75
3.4.5	Mitwirkung durch Versicherungsnehmer (Arzt)	76
3.4.6	Gerichtliche Tätigkeit	76
3.4.7	Strafrechtliches Ermittlungsverfahren	77
3.4.8	Umgang mit Medien	77
3.4.9	Fazit	77
4	Die Patientenrisiken verstehen	78
4.1	Allgemeines	78

4.1.1	Risiken entlang des Behandlungsprozesses	78
4.1.2	Ursachen von Patientenrisiken	78
4.1.3	Die wichtigsten Patientenrisiken	79
4.2	Risiken für die Patienten	80
4.2.1	Fehldiagnose und Fehlbehandlung	80
4.2.2	Verwechslung von Patienten, Befunden und Seiten ...	82
4.2.3	Fehler bei der Verabreichung von Medikamenten	83
4.2.4	Verlust von wichtigen Patienteninformationen	90
4.2.5	Fehlbedienung von Medizinprodukten	92
4.2.6	Lücken oder Fehler bei der Entlassung	93
4.2.7	Nosokomiale Infektionen	94
4.2.8	Unwirksames Notfall- und Krisenmanagement	97
4.2.9	Andere Patientenrisiken	98
5	Methoden des Risikomanagements	100
5.1	Konkretisierung des Handlungsbedarfs	100
5.2	Risikoszenarien entwickeln	101
5.2.1	Komplexe Risiken in Organisationen	101
5.2.2	Konkreter Umgang mit den Risiken	102
5.3	Prozessanalyse und Prozessgestaltung	106
5.3.1	Fehlermöglichkeiten analysieren und verstehen	106
5.3.2	Prozessgestaltung im klinischen Bereich	107
5.3.3	Klinisches Risikoaudit	109
5.4	Schadenfallanalyse – Root Cause Analysis	110
5.4.1	Vorbemerkung	110
5.4.2	Analyse von kritischen Vorkommnissen	111
5.4.3	Aufarbeitung von schwerwiegenden Schadenfällen ...	113
5.5	Critical Incidents Reporting Systems	117
5.5.1	Datensammlung aus Vorkommnissen (near misses) ...	117
5.5.2	Aus Fehlern lernen	119
5.6	Worauf es ankommt	120
6	Einführung des klinischen Risikomanagements	122
6.1	Allgemeines	122
6.1.1	Komplexes Projekt der Unternehmensentwicklung ...	122
6.1.2	Treibende Kräfte und Erfolgsfaktoren	123
6.2	Elemente des Risikomanagement-Systems	124
6.2.1	Risikomanagement-System	124
6.2.2	Auftrag und Verpflichtung der obersten Leitung	125
6.3	Rollen und Verantwortung	126
6.3.1	Risiko- und Prozesseigner	126
6.3.2	Risiko- und Qualitätsmanager	127
6.3.3	Auditoren/Revisoren	128
6.4	Planung	129
6.4.1	Risikomanagement-Konzept	129
6.4.2	Risikomanagement-Politik	129

6.5	Umsetzung der Risikomanagement-Politik	137
6.5.1	Einsatz der Instrumente und Methoden	137
6.5.2	Ressourcen und Kommunikation	137
6.5.3	Einbettung ins Managementsystem	138
6.5.4	Notfall-, Krisen- und Kontinuitätsmanagement	138
6.6	Leistungsbewertung	140
6.6.1	Allgemeines	140
6.6.2	Quantitative Bewertungen	140
6.6.3	Qualitative Bewertungen/Leistungsindikatoren	140
6.7	Verbesserung	141
7	Mensch und Organisation im sicheren Krankenhaus	142
7.1	Einleitung	142
7.2	Humanfaktoren	143
	Welche Situationen wirken fehlerbegünstigend? (WHO 2012)	144
	Welche individuellen Faktoren wirken fehlerbegünstigend? (WHO 2012)	144
7.3	Fehler- und Fehlerarten	144
7.3.1	Fehlerarten	144
7.3.2	Art des Auftretens	145
7.3.3	Unsichere Handlungen	145
7.3.4	Aktive Fehler bzw. latente Bedingungen	147
7.3.5	Personen- bzw. organisationsbezogener Ansatz	147
7.4	Umgang mit Fehlern und Regelverstößen	148
7.4.1	Arten von Fehlern	148
7.4.2	Schuldzuweisungskultur (Culture of Blame)	151
7.5	Fehler und Komplexität	151
7.5.1	Komplexität in Entscheidungssituationen	151
7.5.2	Strategien im Umgang mit Komplexität	153
7.6	High Reliability Organization (HRO) Theorie	154
7.6.1	Eigenschaften einer Hoch-Zuverlässigkeits- Organisation	154
7.6.2	Hochzuverlässigkeits-Organisation im Gesundheitswesen	155
7.7	Patientensicherheit als Ergebnis der Kultur	157
7.7.1	Management von Kultur	157
7.7.2	Organisationskultur	157
7.7.3	Risikokultur	159
7.7.4	Sicherheitskultur	160
7.8	Führung und Risikomanagement	162
7.8.1	Führungsstile und Risikomanagement	162
7.8.2	Verantwortung der Führung	164
8	Ergebnis	165

Anhang: Gefahrenliste für das Krankenhaus der Grundversorgung . . .	167
Klinisches Risikomanagement	167
Vorbemerkungen:	167
Literaturverzeichnis	176
Stichwortverzeichnis	183