



# Patientensicherheit ist Mitarbeitersicherheit

Vermeidbare Risiken ausschalten, für schwierige Situationen üben und Fehler als Chance sehen – das alles trägt zu einer Sicherheitskultur bei, wie sie die NÖ Kliniken brauchen.

Notfall im OP: Ein Patient reagiert auf das Einleiten der Narkose mit anaphylaktischem Schock. Eine lebensbedrohliche Situation; jetzt muss jeder Handgriff sitzen. Die Narkose führt ein erfahrener Anästhesist, doch auch er hat eine solche Situation noch nie erlebt. Aber trainiert hat er dies schon – am Simulator, mit seinem Team, immer wieder. In diesem Ernstfall wusste er daher nicht nur genau, was in welcher Reihenfolge zu tun ist, sondern konnte sich auch um sein Team kümmern. Auch wenn der Stresspegel in derartigen Ausnahmesituationen für alle Beteiligten hoch ist – er wäre deutlich höher ohne die Trainings, meint der Leiter der Anästhesieabteilung im LKWiener Neustadt, Prim. Dr. Helmut Trimmel, MSc, Initiator des Simulationszentrums am LK Hohegg.

## Für Notfälle gerüstet

Komplexe medizinische Situationen im Team üben, das entlastet im Ernstfall alle Beteiligten. Multitraumen, lebensbedrohliche Situationen, seltene Komplikationen und andere nicht sehr oft auftretende Notfälle – im Klinikalltag sind sie zum Glück selten, im Simulationszentrum im LK Hohegg kann man sie aber im Team üben. Diese Trainings sind ein wichtiger Baustein zur Patientensicherheit – aber auch für die Sicherheit der Mitarbeitenden, sagt Trimmel: „Man kann für Situatio-



**„Wenn wir offen über Fehler reden, schaffen wir die Chance, sie zu vermeiden. Dafür**

**muss sich allerdings im Bewusstsein vieler Menschen noch einiges ändern.“**

Prim. Dr. Helmut Trimmel, MSc, Leiter der Abteilung Anästhesie, Notfall- und Allgemeine Intensivmedizin im LK Wiener Neustadt

nen wie den anaphylaktischen Schock eines Patienten alle Abläufe üben, denn im Training darf man auch mal einen Fehler machen. Und es ist entlastend, wenn man danach weiß, dass man es im Ernstfall kann.“ Der erfahrene Ausbilder weiß, wie belastend es für Mitarbeiter sein kann, wenn man nicht sicher ist, ob man richtig gehandelt hat. Und im Team zu trainieren bringe große Lerneffekte und damit viel an Sicherheit. Fast ebenso wichtig wie das konkrete Handeln ist für Trimmel auch das „Debriefing“ nach den jeweiligen Trainings, das Nachbesprechen und Verarbeiten des Gelernten. „Die Teams lernen durch das Training auch, wie man ein gutes Debriefing macht – das können sie im Alltag immer wieder nutzen.“

Für die Sicherheit der Patienten und der Mitarbeiter in den Landes- und Universitätskliniken ist es wichtig, das Bewusstsein für eine „offene Fehlerkultur“ zu stärken. Dazu gehört auch die Möglichkeit, Fehler oder Beinahe-Fehler ano-

**„Auch ein Meister wie Lionel Messi muss ständig trainieren. Es ist für die NÖ Kliniken eine Frage der Unternehmenskultur, Simulations- trainings zu nutzen.“**

Landesrat Mag. Karl Wilfing





**„Wenn sich die Chefs bei jedem Patientenzimmer die Hände desinfizieren, tun es alle anderen**

**auch. Wenn sie es nicht tun, lassen bei den Visiten auch die meisten anderen Mitarbeiter die Handhygiene einfach aus.“**

DGKP Leo Karner, Hygienefachkraft im Uniklinikum Krems

nym zu melden. „Keine Fluglinie der Welt verzichtet auf ein Werkzeug wie CIRS, das Critical Incident Reporting System, denn bei diesen geht es um Vertrauen der Fluggäste – also letztlich um Image und Geld“, weiß Anästhesist Trimmel (siehe Infokasten Seite 08).

Trimmel plädiert dafür, statt von Fehler-, von Sicherheitskultur zu sprechen: „Ganz wichtig: Sicherheit ist Chefsache.“ Sein Team habe gelernt, dass jeder über eigene Fehler sprechen kann. „Wenn wir offen über Fehler reden, schaffen wir die Chance, sie zu vermeiden. Dafür muss sich allerdings im Bewusstsein vieler Menschen noch einiges ändern.“ Und er ruft auf, die angebotenen Möglichkeiten noch stärker zu nutzen. Unterstützung erhält er von Landesrat Mag. Karl

Wilfing: „Auch ein Meister wie Lionel Messi muss ständig trainieren. Es ist für die NÖ Kliniken eine Frage der Unternehmenskultur, Simulationstrainings zu nutzen.“

### **Schneller lernen**

Dass Simulationstrainings schon in der Ausbildung sinnvoll und effizient sind, zeigen die hochmodernen Laparoskopie-Simulationstrainer im Universitätsklinikum Krems. Dort können sich Ärztinnen und Ärzte mit der komplexen Handhabung der Geräte für die sogenannte Knopfloch-Chirurgie vertraut machen. „Für die Handhabung dieser Geräte braucht man viel Übung“, weiß Dr. Markus Klamminger, Leiter der Abteilung Medizinische und Pflegerische Betriebsunterstützung und stellvertretender Medizinischer Geschäftsführer der NÖ Landeskliniken-Holding. „Durch das gezielte Training an den Geräten ist die Lernkurve entsprechend steil, das entlastet die Abteilungen in der Ausbildung des Nachwuchses.“ Die Trainingsgeräte in Krems simulieren neben Routine-Abläufen auch Zwischen- und Notfälle – und ermöglichen so, gut vorbereitet zu sein.

„Im Dialog“: Diskussionsrunde zum Thema Patientensicherheit moderiert von G&L INTERN-Chefredakteurin Mag. Riki Ritter-Börner



**„Die Ombudsstellen in den Kliniken sind wichtig für die Patientensicherheit, denn sie zeigen Kommunikationsprobleme auf.“**

Dr. Markus Klamminger, Leiter Abteilung Medizinische und Pflegerische Betriebsunterstützung und stv. Medizinischer Geschäftsführer



## „Der Blick der externen Experten auf die Behandlungsabläufe in den Kliniken erweist sich immer wieder als wichtig.“

Doris Haselmann, MA, Leiterin des Bereichs Patientensicherheit und Beschwerdemanagement in der Abteilung Medizinische und Pflegerische Betriebsunterstützung



### Sicherheitsfaktor Risiko-Audits

Als wichtig für sichere Behandlungsabläufe in den Kliniken erweist sich immer wieder der Blick von externen Experten, betont Doris Haselmann, MA, die den Bereich Patientensicherheit und Beschwerdemanagement in der Abteilung Medizinische und Pflegerische Betriebsunterstützung der Holding-Zentrale leitet: Seit 2010 gibt es in den NÖ Kliniken sogenannte Risiko-Audits, bei denen externe Experten die Abläufe in den Abteilungen unter die Lupe nehmen. Sie wissen aus ihren Erfahrungen genau, was alles schiefgehen kann – und wie man vermeidbare Probleme auch tatsächlich vermeiden kann. „In den Kliniken wurden sie anfangs oft mit gemischten Gefühlen erwartet“, weiß Haselmann. Doch mittlerweile sehen viele

Mitarbeiter die Erfolge: Sie können gezielt mögliche Fehlerquellen eliminieren, die ein hohes Risiko für das Eintreten eines Schadens darstellen und großes menschliches Leid und hohe Schadenskosten zur Folge haben können.

### Sicherheit durch Qualitätsarbeit

Ergänzend zum Risiko gehört für Manfred Mayer, Case- und Caremanager, Entlassungsmanager, Ombudsmann und EFQM-Verantwortlicher im LK Gmünd, das Qualitätsmanagement. „Hier arbeiten alle Berufsgruppen intensiv zusammen, vergleichen zum Beispiel ihre Kennzahlen – das ist für unser Haus ein großer Schritt in Richtung Patientensicherheit, denn in der Kommunikation hat sich dadurch sehr viel verbessert.“ Gute Kommunikation zwischen den Berufsgruppen zählt zu den Sicherheitsfaktoren, das zeige sich immer wieder dort, wo sie nicht funktioniert, weiß der stellvertretende Medizinische Geschäftsführer Klamminger. Er sieht auch die Einführung der Ombudsstellen in sämtlichen Kliniken als Faktor für die Patientensicherheit, denn dadurch kann gleich vor Ort besprochen werden, wo es Probleme mit Patienten und Angehörigen gab – die meistens Kommunikationsprobleme sind.

Das Thema Hygiene, das heuer auch beim Tag der Patientensicherheit im Zentrum stand, spielt in den Kliniken eine wichtige Rolle. Für DGKP Leo Karner,

## BAUSTEINE FÜR DIE PATIENTENSICHERHEIT

### ■ Bilden von Schwerpunkten

Komplexe medizinische Behandlungen gibt es nur mehr in spezialisierten Abteilungen: Strahlentherapie-Radioonkologie in Krems und Wiener Neustadt, Herzchirurgie in St. Pölten. Weitere Schwerpunkte sind etwa Handchirurgie oder Adipositas-Chirurgie.

### ■ Benchmarks nutzen

Ein bedeutender Schritt ist das Messen der Behandlungsqualität aus Routinedaten. So können Experten daraus etwa ablesen, bei wie vielen Hüftimplantaten nach dieser oder jener Methode Komplikationen auftreten. Dieses in NÖ entwickelte System wurde vom Bund übernommen und gilt nun für alle Krankenhausträger in Österreich.

### ■ Lernendes System

Die Ergebnisse aus diesem Benchmarking-System werden systematisch genutzt: Primarärztinnen und -ärzte aus anderen NÖ Kliniken, aus Deutschland und der Schweiz schauen sich bei sogenannten Peer Reviews genau die Behandlungsdokumentationen jener Abteilungen an, die bei den Ergebnisdaten unter dem Durchschnitt liegen, und beraten mit den Vorständen dieser Abteilung, was in den Abläufen oder Behandlungen verbessert werden kann. Seit 2011 stellen sich Jahr für Jahr - über die inzwischen etablierten Vorgaben des Bundes hinaus - zwei Fachbereiche den kritischen NÖ Reviews.

### ■ Kritische Ereignisse

CIRS (Critical Incident Reporting System) stammt aus der Luftfahrt: Kritische Ereignisse („critical incidents“) sind Indikatoren für schwerwiegende Zwischenfälle. Systeme zur Erfassung und Analyse dieser kritischen Ereignisse können helfen, sowohl klinikintern als auch institutionsübergreifend Systemschwachstellen rechtzeitig zu

entdecken, um durch geeignete Maßnahmen die Patientensicherheit schon vorbeugend zu erhöhen. 2014 hat die NÖ Landeskliniken-Holding ein Pilotprojekt gestartet: In acht Standorten gibt es ein IT-gestütztes System, wo Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen anonym Fehler oder Beinahe-Fehler melden können, die ihnen oder anderen passiert sind. Die anonymisierten Meldungen werden von einem geschulten Bearbeiter-Team analysiert und Verbesserungsmaßnahmen daraus abgeleitet und umgesetzt.

### ■ Risiko- und Qualitätsmanagement

Das Risikomanagement in den NÖ Kliniken läuft über externe Auditoren, die in den Kliniken die Abläufe rund um die Patientenbehandlung analysieren, mögliche Risiken identifizieren und Empfehlungen für die Umsetzung präventiver, risikominimierender Maßnahmen geben. Diese werden dann von den Risikomanagement-Teams der Kliniken bearbeitet. Im Qualitätsmanagement, das bereits im Großteil der Kliniken implementiert ist, lassen sich ebenfalls laufend zahlreiche für die Patientensicherheit relevanten Faktoren verbessern.

### ■ Wichtiger Faktor Weiterbildung

Besonders wichtig ist den NÖ Kliniken die Ausbildung und Einschulung junger Pflegekräfte und Ärzte: Hygieneteams mit Pflegekräften und Ärzten kümmern sich in allen Standorten um Schulungen. Viel Wert wird in den einzelnen Abteilungen auf die laufende Weiterbildung der Ärztinnen und Ärzte gelegt. Auch die Tumorboards - interdisziplinäre Konferenzen für jeden einzelnen Krebspatienten - sichern die Behandlungsqualität und -sicherheit, ebenso das neue Onkologie-Informationssystem (OIS), das eine umfassende Datensammlung schafft, aus der Ärztinnen und Ärzte künftig lernen können.



Hygienefachkraft im Uniklinikum Krems, ist das Thema eng mit den Bereichen Risiko- und Qualitätsmanagement verwoben: „Alle Mängel und viele Fehler im Bereich Hygiene lassen sich über Risikomanagement aufarbeiten. Das schafft sichere Abläufe. Dadurch werden Hygienevorschriften auch eher ernst genommen, weil es beim Nichteinhalten um Schaden, Geld und Strafe geht.“ Das bestätigt auch Trimmel: „In einer Studie zeigte P. Pronovost, dass durch die Verwendung einer simplen Checkliste die durch Hygienemängel entstandenen Probleme auf Null reduziert werden konnten – die Folge war nicht nur ein Gewinn an Sicherheit, sondern auch eine deutliche Kostenreduktion.“

### Vorbildwirkung der Führungskräfte

Für Hygiene-Experten Karner geht es im Bereich Hygiene ganz wesentlich um die Vorbildwirkung der Führungskräfte: „Wenn sich die Chefs bei jedem Patientenzimmer die Hände desinfizieren, tun es alle anderen auch. Wenn sie es nicht tun, lassen bei den Visiten auch die meisten anderen Mitarbeiter die Handhygiene einfach aus. Dabei ist gerade die Handhygiene nach wie vor ein Faktor mit großem Potenzial für die Patientensicherheit. Die Zahlen sagen, dass nur die Hälfte der nötigen Handhygiene gemacht wird.“



**„Im Qualitätsmanagement arbeiten alle Berufsgruppen intensiv zusammen, das hat bei uns in der Kommunikation sehr viel verbessert.“**

DGKP Manfred Mayer, Case- und Caremanager, Entlassungsmanager, Ombudsmann und EFQM-Verantwortlicher im LK Gmünd

Aber 30 Prozent aller im Krankenhaus erworbenen Infekte könnte man so vermeiden – da ist noch viel Spielraum nach oben!“

Druck auf säumige Mitarbeiter, die Regeln bei der Handhygiene einzuhalten, könnte auch stärker von den Patienten kommen: Ein Infofolder in den Pilotkliniken Lilienfeld und Amstetten hatte die Patienten darüber informiert, wie die Handhygiene auszusehen hat. Mit Erfolg: Sie forderten sie vom Personal auch ein. Landesrat Karl Wilfing, dem die Patientensicherheit ein großes Anliegen ist, wünscht sich daher besser informierte Patienten, die auch aktiv einfordern, informiert zu werden und sich melden, wenn sie das Gefühl haben, dass etwas nicht stimmt.

RIKI RITTER-BÖRNER ■

## Tag der Patientensicherheit

Am 17. September 2015 fand zum ersten Mal der Internationale Tag der Patientensicherheit statt. Unter dem Schwerpunktthema „Hygiene und Vermeidung von Infektionen in Gesundheitseinrichtungen“ waren alle im Gesundheitswesen tätigen Unternehmen aufgerufen zu zeigen, was sie für die Sicherheit der Patienten leisten. Im Universitätsklinikum St. Pölten konnten sich alle Interessierte bei einem gemeinsamen Informationsstand des Hygieneteams und des Risikomanagementteams beraten lassen.

Infostand im Uniklinikum St. Pölten: (v.l.) Prim. Assoc. Prof. Dr. Christoph Aspöck (Leiter des Klinischen Instituts für Hygiene und Mikrobiologie), Oliver Loiskandl, MSc (Risikomanagement), die Hygienefachkräfte DGKS Andrea Anderl, DGKS Alexandra Jojart-Sautner und DGKS Rosi Gurschl sowie Melitta Sirninger (Risikomanagement)





# alpenland

Geförderte Wohnungen mit Eigentumsoption

**2700 Wr. Neustadt**  
Lagergasse/  
Schleppbahngasse

Wohnfläche: ab 50 bis 84 m<sup>2</sup>  
Lift (barrierefrei)  
Garage, Loggia/Terrasse

HWB: 18-20 kWh/m<sup>2</sup>a



**FLEXIBLE ANZAHLUNG**

HWB: 18 kWh/m<sup>2</sup>a



**REDUZIERTE MIETEN**

**2540 Bad Vöslau**  
Veilchengasse 5

Wohnfläche: ab 81 bis 116 m<sup>2</sup>  
tw. Loggia/Garten  
Keller, Tiefgaragenplatz, Lift  
Niedrigenergiebauweise

Unser Verkaufsteam berät Sie gerne! **02742/204 250**  
[www.alpenland.ag](http://www.alpenland.ag)