

Qualitätssicherung, Fehlerkultur, human factors  
in Industrie, Luftfahrt, Pharmazie und Medizin:  
was können wir voneinander lernen

## Riskmanagement und Krankenhaus

Wiener Neustadt, 28.06.2008



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

Stadt+Wien  
*Wien ist anders.*



# Riskmanagement und Krankenhaus

Krankenhaus Hietzing mit  
Neurologischem Zentrum Rosenhügel

2 Standorte

1182 Betten

3300 MitarbeiterInnen

52000 stationäre Aufnahmen / Jahr

95000 ambulante Patienten / Jahr



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

Stadt+Wien  
Wien ist anders.

# Riskmanagement und Krankenhaus

Etablierung eines Riskmanagement-System  
im  
**Krankenhaus Hietzing mit  
Neurologischem Zentrum Rosenhügel**  
Orientierung nach der ONR 49000ff

ONR 49000ff (2004); Risikomanagement für Organisationen und Systeme, Wien; ON Österreichisches Normungsinstitut



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

Stadt+Wien  
Wien ist anders.

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Risikopolitik im KHR

### 2 Schwerpunkte:

- Erkennen, Analysieren und Abarbeiten von Risiken
- Abläufe und Prozesse erfassen und definieren

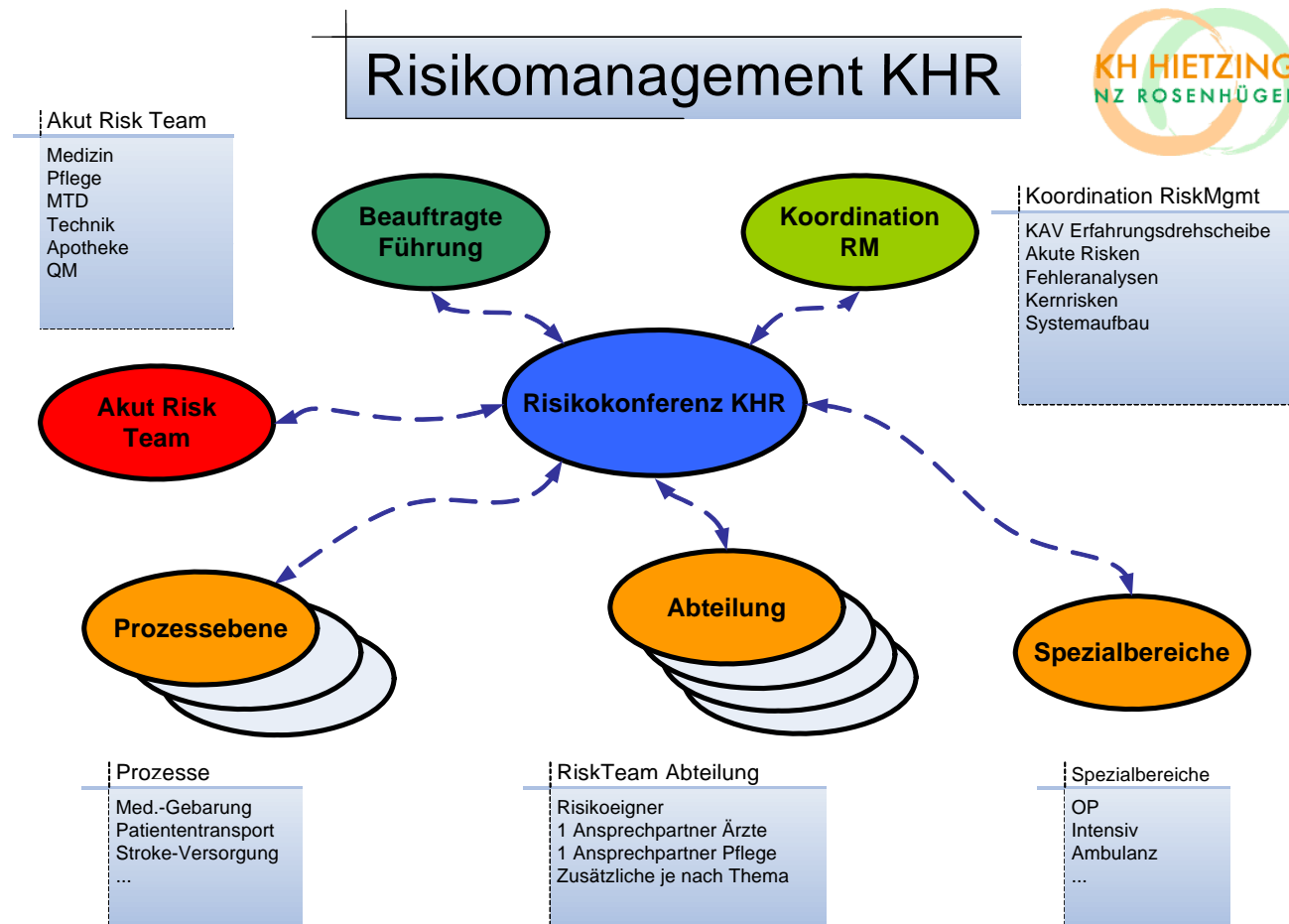
# Riskmanagement und Krankenhaus

Riskmanagement im KHR setzt sich aus folgenden Bereichen zusammen:

- Beauftragte der obersten Leitung ist ein Mitglied der KOFÜ
- Stabsstelle Riskmanagement
- Steuerungsgruppe Riskmanagement, interdisziplinär besetzt mit ExpertInnen und RiskomanagerInnen



# Risikomanagement und Krankenhaus



# Riskmanagement und Krankenhaus

## Stabstelle Riskmanagement – Aufgaben(I)

Die Aufgaben der Stabsstelle Riskmanagement wurden wie folgt festgelegt:

- Aufbau des RMS
- Ausarbeitung der RM-Instrumente und Prozesse
- Operative Koordination der RM-Projekte



# Riskmanagement und Krankenhaus

## Stabstelle Riskmanagement - Aufgaben (II)

- Aufbau einer RM-Internetpräsenz
- Regelmäßige Reports in (Führungs-)Gremien bzw. Berichten
- Inhaltliche Moderation der „Steuergruppe Risikomanagement KHR“
- Leitung von temporärem übergeordneten RM-Gruppen (Medikamente, OP, Pat-Transport,..)

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Stabstelle Riskmanagement - Aufgaben (III)

- Aufbau und Implementierung von abteilungsbezogenen RM-Gruppen
- Management und Kommunikation der Gefahrenlisten
- Ausbildung von Abteilungs-Risikomanagern
- Kommunikation mit externen Experten

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Akut-Risk-Team - Aufgaben (I)

Das Akut-Risk-Team wird anlassbezogen und akut eingesetzt, die Zusammensetzung ergibt sich aus dem behandelten Thema

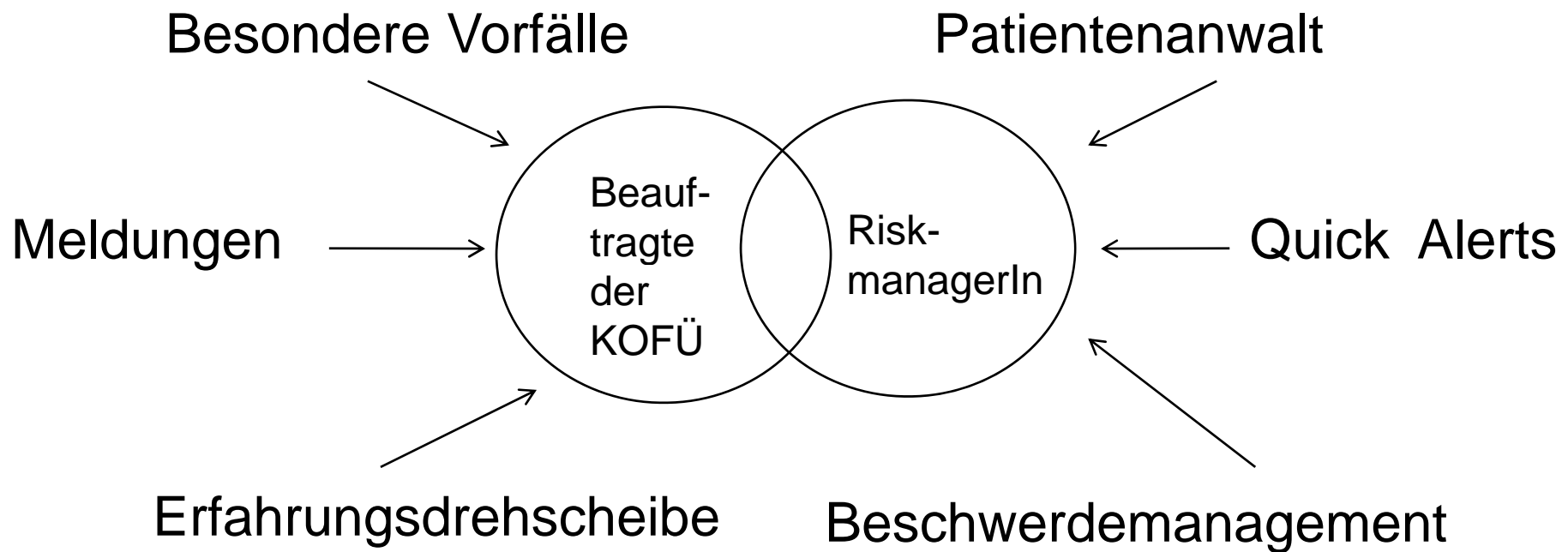
- Analysen akuter Gefahren, Risiken, Fehler etc. (Jedoch keine Katastrophen)
- Kommunikation mit Beteiligten bzw. relevanten Personen

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Akut-Risk-Team - Aufgaben (II)

- Erarbeitung von vorläufigen Sofortmaßnahmen
- sicherstellen der unverzüglichen Freigabe der vorläufigen Maßnahmen durch KOFÜ, Gremien, etc.
- sicherstellen der Risikokommunikation (KHR, KAV, ...)
- Vorbereitung der weiterführenden Bearbeitung

# Riskmanagement und Krankenhaus



# Riskmanagement und Krankenhaus



Nr. 5 Version 2  
11.06.2008

## Quick-Alert



CIRNET

### Kontaminiertes Ultraschall Gel (Hier: ULTRASOUND Ultraschallgel der Firma Kendall)

#### Gemeldetes Problem:

„Wir möchten Sie gerne über ein besonderes Ereignis an unserem Spital informieren. Allenfalls können Ihnen diese Angaben zur Prävention ähnlicher Situationen an Ihrer Institution dienen. In den Monaten Dezember 2007 bis März 2008 beobachteten wir vornehmlich in der Klinik für Intensivmedizin eine Häufung von Burkholderia cepacia. Bei insgesamt 40 Patienten konnte eine Kolonisation vorwiegend im Respirationstrakt nachgewiesen werden. Drei Patienten erlitten damit nachweislich eine Infektion (2 x Bakteriämie, 1 x Wundinfektion). Der Keim weist ein Multiresistenzprofil auf mit Resistenz gegen Ticarcillin/Clavulansäure und alle Aminoglykoside und mit intermediärer Empfindlichkeit gegen Ciprofloxacin. Eine Intensivierung der Standardhygienemaßnahmen und Isolationsmaßnahmen bei bekannten Trägern führte nicht zur erhofften Reduktion von kolonisierten Patienten. Ein ausgedehntes mikrobiologisches Screening ergab eine Kontamination mit Burkholderia cepacia in zwei Desinfektionslösungen und einem Ultraschallgel. Beide Desinfektionslösungen wurden in der internen Spitalpharmazie produziert, weil vergleichbare Produkte im Handel nicht angeboten werden. Das eine Produkt wurde als Mundspülung verwendet und enthält Chlorhexidin 0,1%, Ethanol 0,5% und ätherische Öle. Das andere Produkt diente der Schleimhautdesinfektion bei Einlage transurethraler Blasenkatheter und enthält Chlorhexidin 0,02% und Glycerol. Zurzeit wird noch abgeklärt, auf welchem Wege die Kontamination während der Produktion zustande kam.“

Das Ultraschallgel ist ein Handelsprodukt (Kendall), das in 250 ml und 1000 ml Gebinden zur Verfügung steht. Über die Kontamination wurden Swissmedic und der Hersteller informiert.

Nach Rückzug aller kontaminierten Produkte hat sich die epidemiologische Situation nachweislich beruhigt. Nach dem 24. März konnte trotz intensivem Screening keine weitere Kontamination mehr nachgewiesen werden.“

Der Stiftung für Patientensicherheit sind Fälle in zwei verschiedenen Spitälern bekannt, in denen jeweils ein Patient eine Infektion mit Burkholderia cepacia erlitt, die mit sehr grosser Wahrscheinlichkeit auf die Anwendung des kontaminierten ULTRASOUND Ultraschallgels der Firma Kendall zurück zu führen ist.

Darüber hinaus gibt es internationale Fachliteratur, die die Kontamination mit Burkholderia cepacia schon während der Produktion beschreibt.

#### Risiko/Gefahr:

Burkholderia cepacia ist ein multiresistentes Bakterium, das in der Lage ist, Penicillin zu metabolisieren und in Desinfektionsmitteln zu überleben. Es weist ein Multiresistenzprofil auf mit Resistenz gegen Ticarcillin/Clavulansäure und alle Aminoglykoside und mit intermediärer Empfindlichkeit gegen Ciprofloxacin. Burkholderia cepacia kann für immunsupprimierte/immunkompromitierte Patienten ein ernstes Problem darstellen. Die Übertragung erfolgt über kontaminierte Geräte, Substanzen oder durch direkten Kontakt (z.B. Hände).

#### Empfehlungen:

- Es wird empfohlen, bakteriologische Proben vorhandener Ultraschall Gels in nicht angebrochene Gebinde vorzunehmen.
- Zudem wird angeraten, das betriebliche Sortiment an Ultraschall Gels zu prüfen und allenfalls anzupassen, insbesondere mit Blick auf das ULTRASOUND Ultraschall Gel der Firma Kendall.
- Spitäler, die eine Kontamination in nicht angebrochenen Gebinden feststellen bzw. festgestellt haben, sind gebeten, eine Meldung an Swissmedic – Materiovigilanz, an die Stiftung für Patientensicherheit und an den Hersteller zu erstatten und den Sachverhalt mit den zuständigen betriebsinternen Stellen (bspw. Hygiene, Apotheke etc.) zu klären.
- Es handelt sich bei Ultraschall Gel nicht, wie viele Kliniker annehmen, um ein steriles Produkt! Normale Ultraschall Gels sind nicht zwingend steril. Für Untersuchungen, die eine Infektionsgefahr darstellen (z.B. Punktionen) sind ausschliesslich sterile Produkte zu verwenden, die auch als solche gekennzeichnet sind.
- Grundsätzlich ist bei der Verwendung eine erhöhte Aufmerksamkeit erforderlich. Bei immunsupprimierten/immunkompromitierten Patienten besteht bei der Anwendung von Ultraschall Gel besonders in der Nähe von Körperöffnungen und Wunden eine erhöhte Gefahr.
- Dieser Fall hat eine überregionale und über die medizinischen Fachbereiche hinaus gehende Relevanz. Bitte prüfen Sie die Bedeutung für Ihren Betrieb und sorgen ggf. in Absprache mit Ihren zuständigen Stellen dafür, dass er breit kommuniziert wird.



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

Stadt+Wien  
Wien ist anders.



# Riskmanagement und Krankenhaus

Sehr geehrte Abteilungsvorstände,  
sehr geehrte Oberschwester,  
sehr geehrte Oberpfleger!

Im Rahmen des Risikomanagements wurden wir auf folgendes Risikopotential aufmerksam:

"Gefahr der irrtümlichen Medikamentengabe (i.v., s.c., i.m.) durch PatientInnenverwechslung bei Namensgleichheit bzw. -ähnlichkeit"

## Mögliche Ursachen für dieses Risiko:

- Namensgleichheit bzw. -ähnlichkeit von PatientInnen
- Zimmerverwechslung
- Inadäquate Namensüberprüfung ("Sind Sie die Frau xxx?" --> PatientIn antwortet auf den "falschen" Namen mit "Ja!")

## Maßnahmen zum Schließen dieser Sicherheitslücke:

- 1) Beschriftung aller i.v., s.c. bzw. i.m. **Medikationen mit Name und Zimmernummer**;
- 2) Wann immer möglich: Verabreichung von i.v., s.c. und i.m. **Medikationen im 4-Augen-Prinzip**;
- 3) Vor (i.v., s.c., i.m.) Medikationsgabe; wenn PatientIn der verabreichenden Person nicht bekannt ist:
  - **Routineüberprüfung "Pat-Name auf Medikament" mit "Identifikationsband"**;
  - **Namensüberprüfung mit der Frage: "Wie heißen Sie bitte?" (NICHT mit der Frage: "Sind Sie die Frau xxx?")**;
- 4) Vor (i.v., s.c., i.m.) Medikationsgabe; wenn PatientIn der verabreichenden Person bekannt ist:
  - **Routineüberprüfung „Pat-Name auf Medikament“ und „Ansprechen der PatientIn mit Namen“**

Bitte sorgen Sie dafür, dass diese Maßnahmen in Ihrem Verantwortungsbereich nachvollziehbar bekannt gemacht und **verbindlich** umgesetzt werden.



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

Stadt+Wien  
Wien ist anders.

# Riskmanagement und Krankenhaus

- Erfahrungsdrehscheibe Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV)
- CIRS - Prof. Pateisky (AKH) Einsatz an der gynäkologischen Abteilung
- RM Audit an einer internen Abteilung

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Vorteile:

- Strukturierter Aufbau
- Entwicklung einer positiven Fehlerkultur
- Interdisziplinär

## Nachteile:

- Langsame Entwicklung
- Hoher Schulungsbedarf

# Riskmanagement und Krankenhaus

## Zukünftige Schwerpunkte im KHR

- Ausbildung von MitarbeiterInnen zum RiskmanagerInnen
- Schulungen und Informationsveranstaltungen
- Aufbau von verbesserte Informations- und Kommunikationssysteme
- Evaluierung des Systems

# Riskmanagement und Krankenhaus

**Danke !**



Dr. Brigitte Ettl, Ärztliche Direktorin des Krankenhauses Hietzing mit NZ Rosenhügel

**Stadt+Wien**  
*Wien ist anders.*