



## Haben wir uns etwas zu sagen?

Kommunikation ist absolut unerlässlich für ein erfolgreiches Fehlermanagement und damit für mehr Patientensicherheit

Behandlungsfehlern wird im Krankenhaus mit unterschiedlichen Maßnahmen des Fehler- und Risikomanagements begegnet. Von einer konstruktiven Fehlerkultur sind die meisten Häuser trotzdem immer noch weit entfernt. Oft sind Kommunikationsdefizite die zentralen Hemmnisse, um die notwendigen Veränderungsprozesse zu initiieren.

Viele Krankenhausleitungen meinen, mit der Einführung von Fehlermeldesystemen wie z.B. CIRS sei der größte Schritt in Richtung Fehlerminimierung getan. Im Fehlermanagement erfolgreiche Krankenhäuser hingegen begegnen der Herausforderung, Fehler zu minimieren, mit aktiver Sicherheitskultur und dem konsequenten Willen, die Ursachen für entstandene Fehler und Schäden abzustellen. Diese Kombination aus bestmöglicher Fehlervermeidung und fruchtbarem Lernen aus Fehlern macht den Erfolg einer konstruktiven Fehlerkultur aus.

Wo das z.B. trotz Einführung eines Fehlermeldesystems nicht gelingt, zeigen sich oftmals Mängel in den organisatorischen Rahmenbedingungen – z.B. mangelnde Flexibilität oder fehlendes Vertrauensklima, die zu Defiziten in der Kommunikation führen. Konstruktive und erfolgreiche Kommunikation zur Verbesserung der Fehlerkultur ist aus zwei verschiedenen Blickwinkeln heraus wichtig:

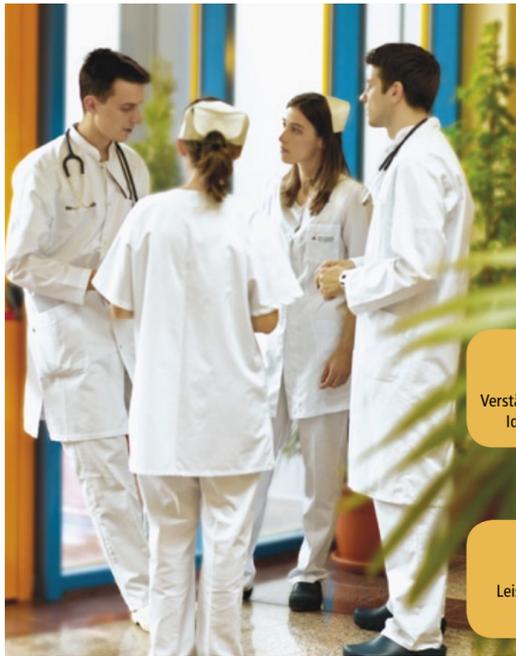
Die Sicherheitskultur der Fehlervermeidung funktioniert nur, wenn drohende Fehler vertrauensvoll thematisiert werden können.

Die konstruktive und erfolgreiche Kommunikation bildet die Basis für organisatorische Innovationen, Verbesserungen und Lernprozesse als Reaktionen auf entstandene Fehler.

### Kommunikation ermöglicht Veränderungsprozesse

Wie aber wirkt konstruktive und erfolgreiche Kommunikation im Krankenhaus auf die zentrale interne Anspruchsgruppe der Mitarbeiter? Um die Kommunikation im Krankenhaus auf den Prüfstand zu stellen, gilt es den Status quo (z.B. über eine SWOT-Analyse der Kommunikation), insbesondere aber auch die Kommunikationsziele genauer zu definieren.

Ihre Ziele findet die Mitarbeiterkommunikation in der Triade „Einstellungen – Kenntnisse – Verhalten“. Mögliche Zielausprägungen sind im nebenstehenden Schaubild exemplarisch aufgeführt. Patientensicherheit zu wahren, ist eine Frage der Einstellung von Mitarbeitern. Diese Einstellung muss entwickelt



und gelernt werden. Ohne das richtige „Rüstzeug“ aber kann sich eine solche Sicherheitseinstellung nicht entfalten. Kommunikation hilft hier, die entsprechenden Kenntnisse (z.B. Informationen zu neuen Behandlungsmethoden) zu vermitteln.

Verbesserungen auf der Kommunikationsseite leisten einen wichtigen Beitrag zu mehr Patientensicherheit.

Da Kommunikation allein wenig bewegt, gilt es, über die entwickelten und vermittelten Einstellungen und Kenntnisse das Verhalten der Mitarbeiter zu steuern (z.B. Aufforderung zur aktiven Nutzung von Fehlermeldesystemen oder Checklisten). In konstruktiv geprägten Fehlerkulturen lernen Krankenhausmitarbeiter so, die Sicherheit des Patienten als oberste Priorität zu begreifen, und wissen, dass Gerechtigkeit, Vertrauen und Flexibilität im Haus den Umgang mit

Handlungsfehlern entdramatisieren. Aktiv verhalten sich Mitarbeiter dann gemäß der ausgegebenen Sicherheitspriorität und kommunizieren intensiv mit Kollegen über Probleme und Fehler, um daraus zu lernen und Abläufe zu verbessern.

Auf der instrumentellen Ebene existieren zahlreiche Maßnahmen, die die Mitarbeiterkommunikation verbessern. Die Wahl der richtigen Instrumente obliegt der Krankenhausführung, wichtig ist jedoch eine ausgewogene Kombination aus Top-down-Kommunikation (z.B. Intranet-Mitarbeiterzeitung mit dem „Fehler des Monats“), Bottom-up-Kommunikation (z.B. Mitarbeiterbefragungen zur Erhebung des Kommunikationsklimas) und seitwärts gerichteter Kommunikation (z.B. Open-door-policy von Führungskräften zur Demonstration von Vertrauen, Offenheit und Kommunikationsbereitschaft), um die Basis für eine konstruktive Fehlerkultur im Krankenhaus zu schaffen.

### Investitionen in die Kommunikationskultur rechnen sich

Kommunikation ist jedoch nicht nur ein Steuerungsinstrument für Verhaltensänderungen von Krankenhausmitarbeitern. Längst ist bekannt, dass die umfassende Einbindung des Patienten in Informa-

tions- und Entscheidungsprozesse die Patientenzufriedenheit positiv beeinflusst. Das gilt auch für die Behandlungserfolge bei zahlreichen chronischen Erkrankungen. Gleichzeitig reduziert gute Kommunikation die Unsicherheit für den Patienten. Das Vertrauen in die Behandlungskompetenz des Personals wächst, und zwischenmenschliche Beziehungen, z.B. im Bereich der Pflege, bauen sich auf.

Sämtliche Investitionen in Verbesserungen der Kommunikationskultur im Krankenhaus müssen nach erfolgreicher Implementierung über Controlling-Instrumente auf ihren ökonomischen Nutzen und den Nutzen für Patienten bewertet werden. Dabei sollte schnell klar werden, dass Verbesserungen auf der Kommunikationsseite einen langfristig messbaren Ergebnisbeitrag zu höherer Patientensicherheit leisten, der sich finanziell für alle Krankenhäuser rechnet.

**Kontakt:**  
Dipl.-Kfm. Nils Löber  
Katholische Universität  
Eichstätt-Ingolstadt  
WFI – Ingolstadt School of Management  
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement  
D-Ingolstadt  
Tel.: 0841/9371289  
nils.loeber@ku-eichstaett.de  
www.dlm-stauss.de

## Im Fokus: Medical Meetings

TÜV Nord Gruppe initiiert bundesweites Netzwerk für die Bereiche Gesundheit und Medizin

Netzwerke bestimmen unser Leben und schaffen Partnerschaft, Sicherheit und Lebensqualität. Ein ganz besonderes Netzwerk in der Gesundheitsbranche baut derzeit die TÜV Nord Gruppe auf: TÜV Nord HealthNet.



Matthias Kersting, Branchenmanager für Gesundheit und Medizin bei der TÜV Nord Gruppe

Ziel dieses Netzwerkes ist es, die Branchenteilnehmer bundesweit zu vernetzen und den Informationsaustausch zwischen ihnen zu beschleunigen. Seine wesentlichen Bausteine sind regelmäßige Branchentreffen, „Medical Meetings“, und eine Online-Datenbank. Diese abgesicherte Datenbank steht den Kooperationspartnern kostenlos zur Verfügung. Hier hinterlegen die Partner ihr Unternehmensprofil und ihre Projektvorhaben. Somit findet ein schneller und gezielter Informationsaustausch statt. Strategische Allianzen können kurzfristig generiert werden, da die entsprechenden Partner auf diesem virtuellen Marktplatz schnell zueinanderfinden.

### Die Medizinprodukteindustrie als innovativste Branche

Aufgrund der Größe der Branche ist Networking geradezu unentbehrlich. Auf diese Weise können sich derzeit 4,4 Mio. Beschäftigte im Gesundheitswesen vernetzen. Allein die Medizinprodukte-Industrie erwirtschaftet mit ihren 12.000 Unternehmen und 170.000 Beschäftigten einen Umsatz von mehr als 23 Mrd. €. Auf der Anwenderseite gibt es 185.000 niedergelassene Ärzte, 2.000 Krankenhäuser, über 1.000 Medizinische Versorgungszentren sowie 11.000 Pflegeeinrichtungen und 11.000 ambulante Pflege-

gedienste. Hinzu kommen 22.000 Apotheken, eine Vielzahl von Sanitätsfachgeschäften und Orthopädietechniker sowie 197 Krankenkassen. Mit dem Netzwerk wird auch der immense Innovationskraft in der Medizintechnik mit insgesamt 16.742 Patenten im Jahr 2007 Rechnung getragen. (Spitzenposition, Europäisches Patentamt, München).

„TÜV Nord HealthNet ist eine bundesweite Plattform, und genau hierin liegt die Stärke gegenüber regionalen Netzwerken“, sagt Matthias Kersting, Branchenmanager für Gesundheit und Medizin bei der TÜV Nord Gruppe. „Das Netzwerk bietet den Teilnehmern ein großes Leistungsspektrum. Dies umfasst alle Angebote der TÜV Nord Gesellschaften und die Angebote relevanter Kooperationspartner.“

Angesprochen sind die Institutionen entlang der Wertschöpfungskette Gesundheit/Medizin. Sie werden zusammen mit der Gruppe die Netzwerkstruktur nutzen und weiterentwickeln.

### TÜV Nord HealthNet – vernetzt, informiert und berät!

Die TÜV Nord Gruppe ist in der Branche zu Hause, daher war es quasi selbstverständlich, Initiator dieses Netzwerkes zu sein. Themenfelder, welche das Unternehmen im Gesundheitssektor seit Jahren erfolgreich besetzt, sind beispielsweise: Qualitätsmanagement, Produkt- und Systemzertifizierungen, Weiterbildung, Arbeitsmedizin, Strahlenschutz und verschiedene Themenbereiche aus der Haus- und Gebäudetechnik.

Die Gruppe steht nicht allein; strategische Partnerschaften zu regionalen Netzwerken, Forschung, Industrie, Anwendern und Behörden helfen dabei, den Gedanken in die Fläche zu tragen. „Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es für die Marktteilnehmer ein Wettbewerbsvorteil, sich effektiv und effizient zu vernetzen“, so Kersting, „dafür bietet TÜV Nord HealthNet eine gute Basis. Wir laden ein, unser Netzwerk als Mitglied aktiv mitzugestalten.“

### Medical Meetings im Zentrum

Für die regionalen Medical Meetings werden aktuelle Themen aus der Gesundheitswirtschaft aufbereitet und zusammen mit Kooperationspartnern aus der Branche angeboten. Fachbeiträge und Erfahrungsberichte aus den Bereichen

Medizintechnik, Pflege, Rehabilitation und Prävention, Qualitätsmanagement und Datenschutz standen u.a. auf der Agenda. „Auf diesen Branchentreffen tauschen sich Entscheider aus“, hebt Matthias Kersting hervor, „hier reden sie miteinander, hier werden auch Geschäfte angebahnt. Hier wird der Netzwerkgedanke deutlich und gelebt!“

Im Mittelpunkt des aktuellen Medical Meetings stehen die Informationstechnologien in der Gesundheitswirtschaft. Es wird u.a. aufgezeigt, wie unabhängig kurze Entscheidungswege sind, wie z.B. bei der Behandlung von Akutunfallpatienten im Krankenhaus. Die Übermittlung und Archivierung von Patientendaten reduzieren Kosten und ermöglichen patientenfreundlichere Behandlungen. Diese Technologien sind vorrätig und können zum Einsatz kommen. Auch wenn der Datenschutz in diesem sensiblen Bereich nicht vernachlässigt werden darf, werden auf Dauer die entwickelten Informationstechnologien die Behandlungsqualität erhöhen.

**Kontakt:**  
Matthias Kersting  
TÜV Nord HealthNet  
TÜV Nord Akademie GmbH & Co. KG,  
Essen  
Tel.: 0201/31955-35  
healthnet@tuev-nord.de  
www.tuev-nord.de/healthnet

## Sicherheit und Schutz der medizintechnischen Systeme

Proaktiver Virenschutz rund um die Uhr

Es ist Montagmorgen, Beginn eines normalen Arbeitstages im Uni-Spital Basel. Ein „normaler“ Arbeitstag – für das Departement Medizinische Radiologie bedeutet dies, dass wie gewöhnlich etwa 350 Patientenuntersuchungen und therapeutische Eingriffe mit modernen bildgebenden Verfahren wie Computertomografie (CT), Magnetresonanztomografie (MRT) sowie Positronen-Emissions-Tomografie geplant sind.

Bei der hohen Auslastung ist die Zuverlässigkeit der Anlagen von zentraler Bedeutung. Sicherheitsaspekte spielen dabei eine immer wichtigere Rolle.

Für das Universitätsspital Basel haben die Sicherheit und der Schutz der medizintechnischen Systeme mit ihren enormen Datenmengen daher oberste Priorität. „Auch nur eine einzige unsichere Stelle wäre zu viel. Nur die flächendeckende Ausstattung der Geräte mit dem gewählten Virus-Protection-System bietet den Schutz, den wir benötigen um die Betriebssicherheit der Anlagen zu gewährleisten“, sagt Dipl.-Ing. Christian Kluth, Leiter der Medizin- und Betriebstechnik am Universitätsspital.

### Flächendeckenden Schutz vor Angriffen

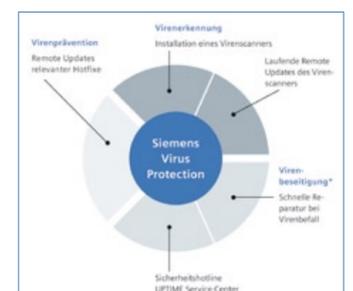
Um dieses Ziel zu erreichen, hat das Universitätsspital Basel als erstes Spital in der Schweiz einen flächendeckenden Schutz vor Angriffen installiert. Zur Absicherung gegen Viren, Würmer und Trojaner wurden alle bildgebenden Anlagen von Siemens mit dem Virenschutzprogramm „Siemens Virus Protection“ ausgerüstet. Der Service Virus Protection beinhaltet neben Virenerkennung und -beseitigung auch Virenabwehr. Durch die Installation eines Virenschanners und die Anbindung der Systeme an Siemens Remote Service (SRS) werden zur Virenprävention die Updates relevanter Hotfixes von remote proaktiv eingespielt, was die Systeme vor Befall durch die unterschiedlichsten Typen bekannter Viren schützt. Kommt es dennoch zu einem Virenbefall, können die Siemens-Experten diesen aufgrund der Fernüberwachung über SRS häufig bereits erkennen und entsprechende Maßnahmen einleiten, bevor der Virus dem Kunden vor Ort überhaupt auffällt bzw. bevor der Virus beim Kunden Schaden anrichten kann.

### Die Vorteile auf einen Blick:

- sicherer Schutz vor Softwareangriffen,
- kompetente Problembeseitigung,
- erhöhte Patientensicherheit,
- reduzierter Technik- und IT-Aufwand,
- reibungslose klinische Abläufe,
- höhere Systemverfügbarkeit,
- verbesserte Wirtschaftlichkeit,
- erhöhte Planungssicherheit.

**Kontakt:**  
www.siemens.de/uptime-services-kontakt

**weitere Informationen:**  
www.siemens.de/uptime-services-virenschutz



Siemens Virus Protection bietet umfassenden Schutz vor Viren, Würmern und Trojanern – und erfüllt dabei jederzeit die hohen Anforderungen für die Betriebssicherheit medizintechnischer Systeme.