

# Die Initiative PatientInnensicherheit Steiermark (IPS) – ein Netzwerk entsteht

Steirische Spitäler sagen Fehlern gemeinsam den Kampf an und leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Patientensicherheit. Was ursprünglich als politischer Auftrag zur Einführung von flächendeckenden Fehlermeldesystemen begonnen hat, hat sich mittlerweile als wertvolles Netzwerk zum Thema Patientensicherheit entwickelt. Auf Initiative der Gesundheitsplattform Steiermark haben sich seit 2011 rund 30 Spitäler im Rahmen der IPS mit dem Ziel zusammengeschlossen, die Sicherheit der Patientinnen und Patienten im steirischen Gesundheitswesen gemeinsam systematisch zu verbessern.

Johannes Koinig, Lydia Stelzl

## Verantwortung – Steuerung durch Qualität

Die Initiative Patientensicherheit Steiermark hat – erstmals in Österreich – Finanzmittel für Krankenanstalten an den Nachweis praktisch funktionierender Patientensicherheitssysteme geknüpft.

Die Teilnahme an IPS wird für die steirischen Fondsspitäler mit finanziellen Anreizen verbunden: Ein Teil der bestehenden Mittel der Krankenanstaltenfinanzierung wird nur dann an die Fondskrankenanstalten ausbezahlt, wenn sich diese aktiv an dieser Initiative beteiligen. Seit 2012 müssen alle Fondskrankenanstalten am Jahresende nachweisen, dass sie die von der Gesundheitsplattform Steiermark vorgegebenen Kriterien erfüllen. Werden diese Kriterien nicht erfüllt, erfolgt eine

entsprechende Kürzung der Mittel aus der Krankenanstaltenfinanzierung. Dieser sogenannte „Qualitätstopf“ wurde für die IPS mit 14 Millionen Euro dotiert.

Das bestehende gesundheitspolitische Bekenntnis zur Patientensicherheit wurde durch die Festschreibung im steirischen Landes-Zielsteuerungsvertrag bekräftigt. Darin wird unter dem operativen Ziel 8.3.1 „Die in Bundesgesundheitskommission beschlossene Patientensicherheitsstrategie schrittweise umsetzen“ in den dazugehörigen Maßnahmen 5 und 6 die verpflichtende Umsetzung der Themenschwerpunkte IPS und AKTION Saubere Hände in allen Sektoren des steirischen Gesundheitswesens festgelegt.

Das politische Bekenntnis zur und die Schaffung der Voraussetzungen für eine verpflichtende Umsetzung des Projekts

waren erste wichtige Schritte, um den Themen die notwendige Aufmerksamkeit zu geben. Die IPS bildet dabei gewissermaßen einen Rahmen von Mindestanforderungen. Die Umsetzung und Ausgestaltung der Kriterien liegt jedoch in der Verantwortung der Führungskräfte vor Ort. Eine große Herausforderung war in diesem Zusammenhang die Schaffung der Voraussetzungen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit innerhalb der IPS.

## Qualitätsorientierte Gesundheitsversorgung als Ziel

Beinahefehler und Fehler passieren. Insbesondere dort, wo viele Menschen unter oft hektischen Bedingungen zusammenarbeiten und komplexe, arbeitsteilige Leistungen erbringen, können auch Fehler auftreten. Das Gesundheitswesen ist da-

von leider nicht ausgenommen. Um damit verbundene Schäden für Patienten zu vermeiden, stehen verschiedene Instrumente zur Verfügung. Mithilfe von Learning & Reporting-Systemen können wichtige Fehlerquellen in der eigenen Organisation erkannt werden. Die Meldungen über Beinahefehler werden von den eigenen Mitarbeitern der Organisation gemeldet. Dadurch wird das Bewusstsein, dass konkrete Fehler auch in der eigenen Organisation auftreten können, enorm gesteigert. Gleichzeitig erhöht es die Bereitschaft, die dadurch eingeleiteten Veränderungsmaßnahmen durchzuführen, da sich die Mitarbeiter mit den Meldungen besser identifizieren können.

Diese wesentliche Erkenntnis hat zur Einführung von Fehlermeldesystemen in Gesundheitseinrichtungen geführt. Dabei geht es nicht um die Fehler Einzelner oder ihre Vergesslichkeit und Unaufmerksamkeit. Im Fokus steht die Organisation. Es geht letztendlich darum, Mechanismen zu entwickeln, die Fehler oder Schäden für Patienten systematisch vermeiden helfen. Eine Grundvoraussetzung dafür ist die Einbettung der Learning & Reporting-Systeme in etablierte Qualitäts- und Risikomanagementsysteme.

## IPS-Anforderungen

Im Rahmen der IPS sind die teilnehmenden Einrichtungen verpflichtet, ein funktionierendes Learning & Reporting-System einzuführen und tagtäglich zu nutzen. Die Fehler und Beinahefehler werden in den jeweiligen Einrichtungen gemeldet, bearbeitet und entsprechende Maßnahmen davon abgeleitet. Über die IPS haben die Einrichtungen zudem die Möglichkeit, ihre Meldungen auch anderen zur Verfügung zu stellen. Ziel ist es, durch den Austausch der Meldungen über Risiken, Beinahefehler und Fehler von anderen Einrichtungen zu lernen, damit diese Gefahrenquellen überall bereits im Vorfeld minimiert werden können. Kein Beinahefehler oder Fehler soll dadurch zukünftig zweimal passieren müssen!

## Fehlerkultur und Vertrauen

Fehlerkultur und Vertrauen spielen für Learning & Reporting-Systeme eine wesentliche Rolle und sind eine wichtige Voraussetzung für das Funktionieren dieser Systeme. Innerhalb der Organisationen muss von Seiten der Führung dafür gesorgt werden, dass eine Fehlerkultur entwickelt wird.

Zwei weitere Aspekte sind für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und Vernetzung innerhalb der IPS von Bedeutung: die Beziehung der IPS-Mitglieder untereinander sowie die Beziehung zwischen den IPS-Mitgliedern und dem Gesundheitsfonds Steiermark. Die Entwicklung von Vertrauen der IPS-Mitglieder untereinander ist insbesondere für den Austausch der Best-Practice-Beispiele (Austausch über konkrete Fehlermeldungen) sowie für die IPS-Reviews zur Erlangung der IPS-Auszeichnung entscheidend.

Die Rolle des Gesundheitsfonds ist für die IPS-Mitglieder in erster Linie eine serviceorientierte. Einerseits wird er als Förderer und Unterstützer tätig, indem er für Schulungsangebote und den gegenseitigen Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern sorgt. Durch die Koppelung an die Finanzierung ist er gleichzeitig aufge-

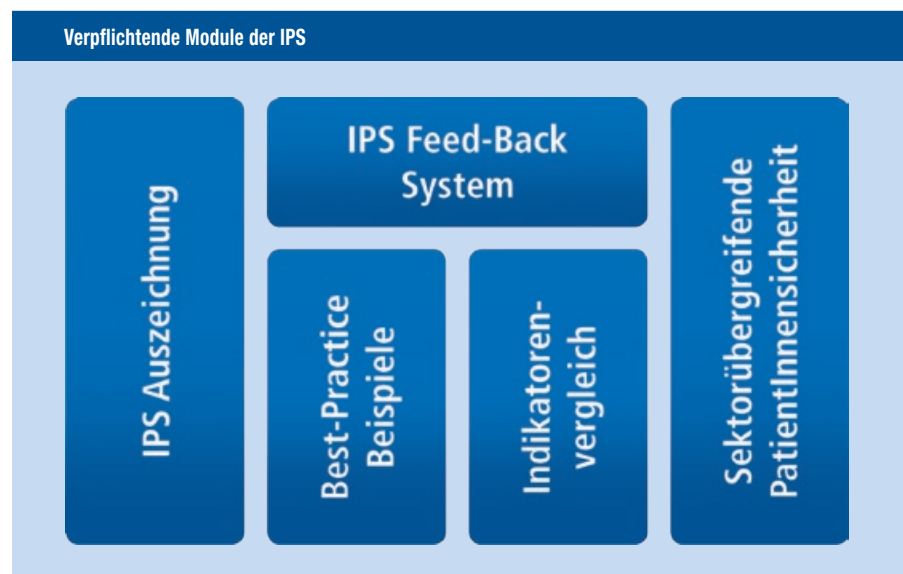
rufen, die Einhaltung bestimmter Kriterien zu fordern und zu prüfen. In dieser ambivalenten Rolle ist es dennoch gelungen, ein vertrauens- und respektvolles Klima mit allen Beteiligten zu schaffen.

## Vernetzen als Erfolgskonzept

Ziel der IPS sind die Vernetzung der unterschiedlichen Learning- & Reporting-systeme für Patientensicherheit sowie die Entwicklung einer Methodik, um die Wirksamkeit solcher Systeme sichtbar zu machen und gemeinsames Lernen in den Vordergrund zu stellen. Die Überprüfung der Zielerreichung erfolgt im Rahmen der IPS-Auszeichnung.

Weiters werden neben Meldungen über Beinahefehler und Fehler auch Beschwerden und Patientenfeedback strukturiert in den Lernprozess eingebunden. Somit werden Erkenntnisse aus Beschwerdemanagement, Risikomanagement, Rückmeldungen aus Schadensfällen usw. im Sinne der Patientensicherheit genützt. Der Austausch über diese Erfahrungen erfolgt im Rahmen des IPS-Feedback-Systems.

Der Indikatorenvergleich unterstützt als weitere Brücke den Austausch und die Vernetzung der Einrichtungen und bildet





IPS-Reviewer bei der IPS-Jahrestagung 2014

die Basis für die Weiterentwicklung der eigenen Systeme. Regelmäßig werden Indikatoren wie z.B. der Anteil der anonymen, bearbeitbaren oder zu Lösungen führenden Meldungen, Feedback- und Bearbeitungsdauer oder Evaluierungsgrad erhoben, anonymisiert und in gemeinsamen IPS-Indikatoren-Netzwerktreffen analysiert. Sie dienen ausschließlich den IPS-Mitgliedern zur Orientierung und zur Optimierung ihrer Patientensicherheitsarbeit.

Die Möglichkeit zur Meldung von patientenrelevanten Schnittstellenproblemen (sektorenübergreifende Patientensicherheit) an die Qualitätssicherungskommission Steiermark soll dazu beitragen, eine kontinuierliche und sichere Versorgung der Patienten sicherzustellen.

Aufgrund des Engagements der teilnehmenden Krankenanstalten, der Health Professionals und der Krankenanstalten-träger ist es in den letzten drei Jahren gelungen, ein erfolgreiches Netzwerk für die Patientensicherheit zu entwickeln. Das spiegelt sich inzwischen auch in einem

breiten Spektrum an verfügbarem Know-how wider. Die Fülle von Aktivitäten konnte am 11. April 2014 im Rahmen der Zweiten IPS-Jahrestagung aufgezeigt werden. Unter Beteiligung von rund 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmern standen die Best-Practice Beispiele der IPS-Mitglieder zur Verbesserung der Patientensicherheit im Zentrum. Diese jährlichen Netzwerktreffen werden auch zukünftig dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch dienen, denn das Rad muss nicht immer neu erfunden werden.

### IPS-Auszeichnung als Lerninstrument

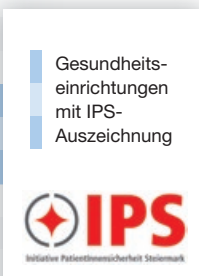
Im Zuge der Teilnahme an der IPS ist die Einführung von sogenannten Learning & Reporting-Systemen obligatorisch. IPS-Mitglieder (Krankenanstalten), deren Systeme die Kriterien erfüllen, haben die Möglichkeit, sich um die IPS-Auszeichnung zu bewerben. Voraussetzung dafür sind die Erfüllung der IPS-Kriterien und deren Nachweis anlässlich eines Peer Reviews

durch IPS-Reviewer vor Ort und die Mitarbeit im IPS-Feedbacksystem. Dazu wurde ein Kriterienkatalog für Learning & Reporting-Systeme erarbeitet. Die Erfüllung der Kriterien wird zunächst von den Einrichtungen im Rahmen einer Selbstbewertung überprüft. In einem zweiten Schritt erfolgt die Fremdbewertung durch zwei Vertreter (ausgebildete IPS-Reviewer) zweier anderer IPS-Mitglieder.

Bis dato verfügen 16 steirische Gesundheitseinrichtungen, die sich nachweislich besonders um die Patientensicherheit bemühen, über eine IPS-Auszeichnung. Entsprechend der Intention von Peer-Review-Verfahren stehen nicht die Kontrolle, sondern der Austausch und das voneinander Lernen im Vordergrund. Die IPS-Reviewer lernen bei jedem Peer-Review mindestens gleich viel über die wirksame Umsetzung von Learning & Reporting-Systemen wie die besuchten Einrichtungen. Je Review haben so drei verschiedene Gesundheitseinrichtungen die Möglichkeit, sich untereinander zu vernetzen, auszutauschen und voneinander



IPS-Mitglieder
A.ö.Diakonissen-Krankenhaus Schladming
Ameos Klinikum Bad Aussee
AUVA, UKH Graz
AUVA, UKH Kalwang
Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder
Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Graz-Eggenberg
Krankenhaus der Elisabethinen GmbH Graz
Marienkrankenhaus Vorau gGmbH
Neurologisches Therapiezentrum Kapfenberg
Privatklinik Graz Ragnitz
Stmk. KAGes, Krankenhausverbund Feldbach – Fürstenfeld
Stmk. KAGes, Krankenhausverbund Mürzzuschlag – Mariazell
Stmk. KAGes, Krankenhausverbund Rottenmann – Bad Aussee
Stmk. KAGes, LKH Bad Radkersburg
Stmk. KAGes, LKH Bruck an der Mur
Stmk. KAGes, LKH Deutschlandsberg
Stmk. KAGes, LKH Graz-West
Stmk. KAGes, LKH Hartberg
Stmk. KAGes, LKH Hörgas Enzenbach
Stmk. KAGes, LKH Judenburg Knittelfeld
Stmk. KAGes, LKH Leoben
Stmk. KAGes, LKH Stolzalpe
Stmk. KAGes, LKH Voitsberg
Stmk. KAGes, LKH Wagner
Stmk. KAGes, LKH Weiz
Stmk. KAGes, LKH-Univ. Klinikum Graz
Stmk. KAGes, LSF Graz



zu lernen. Heute steht für diese Aufgabe ein Pool von insgesamt 60 geschulten IPS-Reviewern zur Verfügung.

## Erfolgsfaktoren

Zusammengefasst können nach einer dreijährigen Projektlaufzeit folgende Faktoren für die erfolgreiche Umsetzung einer regionalen Patientensicherheitskooperation identifiziert werden:

- Verantwortungsübernahme der Gesundheitspolitik sowie der Führungskräfte innerhalb der Organisationen.
- Gegenseitiges Vertrauen innerhalb der einzelnen Organisation und innerhalb der Kooperation.
- Schaffung von strukturierten Vernetzungs- und Austauschmöglichkeiten zwischen den Einrichtungen und den handelnden Personen.
- Implementierung von systematischen Lernschleifen, um ein voneinander Lernen zu ermöglichen.

Ziel ist es, auch in den nächsten drei Jahren gemeinsam mit den IPS-Mitgliedern an der Weiterentwicklung dieser Initiative zu arbeiten und für eine nachhaltige und wirksame Verankerung der Patientensicherheit im steirischen Gesundheitswesen zu sorgen.



**Dr.med. Johannes Koinig**  
**Mag. (FH) Lydia Stelzl**  
 Gesundheitsfonds Steiermark  
[lydia.stelzl@stmk.gv.at](mailto:lydia.stelzl@stmk.gv.at)  
[www.patientensicherheit-steiermark.at](http://www.patientensicherheit-steiermark.at)  
[www.gesundheitsfonds-steiermark.at](http://www.gesundheitsfonds-steiermark.at)