

In 7 Schritten zu mehr Sicherheit

Risikomanagement und Krisen-PR für Gesundheitsunternehmen

Wichtige Aspekte eines Risikomanagements

Die Einführung eines ganzheitlichen Risikomanagements ermöglicht einerseits die haftungsrechtlichen Risiken eines Gesundheitsunternehmens zu reduzieren und andererseits die Förderung der Fehlerkultur unter Mitarbeitern.

Ausgangspunkt des Risikomanagements ist die Entscheidung darüber, das Risikomanagement in ein unternehmensweites Managementsystem einzubinden und über die Ziele des Qualitätsmanagements hinaus zu gehen.

Die Förderung der Fehlerkultur als wichtiger Bestandteil im Meldesystem von Beinahefehlern, stärkt Patientensicherheit.

Aus haftungsrechtlicher Sicht ist Risikomanagement ein wesentlicher Teil eines umfassenden Qualitätsmanagement-Systems. Es muss abgeglichen werden mit der internen Qualitätssicherung und bedarf der Erweiterung um die Bedürfnisse des Versicherers. In diesem Sinne kann Risikomanagement ein Beitrag zur Kostendämpfung sein, damit medizinische Risiken auch in Zukunft kalkulierbar und damit versicherbar bleiben.

Praktische Ansatzpunkte

In Anlehnung an die ONR 49000:2008 kann die Einführung eines Risikomanagements in sieben Schritten erfolgen. Die Systematik orientiert sich dabei an einer möglichen ISO-Zertifizierung.

Um ein Risikomanagement-System erfolgreich in einem Unternehmen zu implementieren, ist eine begleitende, professionelle Kommunikation unverzichtbar – dies gilt sowohl für die interne, als auch für die externe Kommunikation. Denn ein erfolgreiches Risikomanagement ist eine im Alltag gelebte Fehlerkultur. Ohne die Zustimmung und Unterstützung eines solchen Projektes von Seiten der Mitarbeiter ist es zum Scheitern verurteilt.

Nur eine professionelle Kommunikation während der einzelnen Schritte garantiert die vollständige Information aller Beteiligten.

Public Relations (PR) beschäftigt sich dabei nicht nur mit den Möglichkeiten einer positiven Aussenwirkung (Image), sondern nimmt auch die internen Kommunikationswege genauer unter die Lupe. Welche Kommunikationswege gibt es im Unternehmen? Erhält jeder Mitarbeiter die Informationen, die für ihn wichtig sind? Mitarbeiterversammlungen und begleitende Informationen, wie beispielsweise Newsletter, unterstützen die erfolgreiche Einführung eines RM-Systems.

Doch was tun, wenn die Krise da ist? Die Begriffe „Fehlerkultur“ und Transparenz beziehen sich nicht nur auf die Prozesse im Unternehmen, sondern schließen auch die externe Kommunikation mit den Medien ein. Fortbildungen zum Thema Krisen-PR, der Umgang mit Pressevertretern am Einsatzort und die Öffentlichkeitsarbeit sind deshalb ein wichtiger Bestandteil des Risikomanagements.

Unsere 7 Schritte

Schritt 1: Rund um die Begrifflichkeiten. Was ist ein „Risiko“, was ist ein „Fehler“?

Schritt 2: Wie ist das RM-System in bestehende Management-Teilsysteme einzubinden?

Schritt 3: Risikoidentifikation und –Analyse. Methoden Teil I

Schritt 4: Risikobewältigung. Methoden Teil II

Schritt 5: Critical Incident Reporting System (CIRS)

Schritt 6: Controlling entlang des Risikomanagementprozesses.

Schritt 7: PR für Gesundheitsunternehmen. Kommunikation in der Krise.

Fazit

Risikomanagement ist ein wesentlicher Teil in einem umfassenden Qualitätsmanagement.

In 7 Schritten können sich Gesundheitsunternehmen dieser Systematik annähern und praktisch umsetzen.

Neben Maßnahmen zur Reduzierung menschlichen Fehlverhaltens, steht eine sicherheitsfördernde Gestaltung der organisatorischen Rahmenbedingungen im Mittelpunkt der Bemühungen, um Fehlerrisiken effektiv und dauerhaft zu beseitigen.

Über uns

Sabine Siegel Consulting & Lena Gielen Press'n'Relations GmbH sind seit vielen Jahren spezialisiert auf das Gesundheitswesen. Je nach Bedarf werden integrierte Beratungsangebote oder einzelne Maßnahmen aus Organisation und Kommunikation konzipiert und realisiert.

Mit individuellen Lösungen steigern wir die Sicherheit unserer Kunden.

Sabine Siegel Consulting

Buschhauser Weg 218, 58513 Lüdenscheid

Telefon 0172-7210 795

E-Mail mail@siegelconsulting.de

www.siegelconsulting.de

Lena Gielen – Press'n'Relations GmbH

Magirusstr.33, D-89077 Ulm

Telefon: 49 175 727 73 56

E-Mail: lg@press-n-relations.de

www.press-n-relations.de