



Damit Sie mit Sicherheit gut versorgt werden

Die Stimme der Patientinnen und Patienten stärken
Fünfter Bericht des TK-Beauftragten für Patientensicherheit
Berichtsjahr 2023



TK
Die
Techniker

Elevate the voice of patients!

WHO-Jahresmotto 2023 zur Stärkung der Patientensicherheit

Die Analyse ist klar: unsichere Versorgung schadet jedes Jahr Millionen Menschen, kostet Unsummen Geld und verschlingt damit Ressourcen, die andernorts dringend benötigt werden. Wir könnten einen Großteil dieser Schäden vermeiden. Die Zeit zum Handeln ist jetzt (vergl. WHO 2021).

Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige können effektiv in das Sicherheitsmanagement der Gesundheitsversorgung einbezogen werden. Um Fortschritte zu erzielen, ist deren Beteiligung unverzichtbar. Die Weltgesundheitsorganisation WHO hat 2023 mit ihrem Jahresmotto diesen Ansatz befördert: **Die Stimme der Patienten stärken** - so die deutsche Übersetzung - ist eine zentrale Strategie, um Fehler zu vermeiden und damit die Sicherheit in der Versorgung für Patienten und Behandelnde zu verbessern.

Ausgewählte Aktivitäten der TK zum Ausbau der Patientensicherheit im Jahr 2023 werden im folgenden Bericht dargestellt. Der Schwerpunkt des Berichtes liegt auf unseren Aktivitäten mit denen wir „die Stimme unserer Versicherten stärken“. Nicht nur im Jahr 2023.

Schenken wir den Stimmen der Patientinnen und Patienten auch Gehör.



Hardy Müller,
Beauftragter der TK für Patientensicherheit

Inhaltsverzeichnis

I.	Unsere Haltung: Das TK-Leitbild Patientensicherheit	5
II.	Die Stimme der Patienten stärken: Ausgewählte Beispiele der TK	7
	1. Versicherte sind gefragt: Der TK-Monitor Patientensicherheit	7
	2. Die COVID-19 Lernplattform der TK	10
	3. NEU: Mehr-Patientensicherheit.de	11
	4. Patienten-Feedback für Patientensicherheit	14
	5. MedSafe: Medikationsrisiken an Schnittstellen reduzieren	16
III.	Patientensicherheit in internen Organisationsprozessen	18
	1. Flagge zeigen: Der TK-Transparenzbericht	18
	2. Analyse von Schäden und Behandlungsfehlervorwürfen	20
	3. Erfahrungen teilen: Patientensicherheits-Signale der TK	21
IV.	Vorträge des TK-Beauftragten für Patientensicherheit	23
V.	Referenzen	25
VI.	Kontakt	26

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: TK-Leitbild und Definitionen der Patientensicherheit	5
Abbildung 2: TK-Monitor Patientensicherheit 2023	7
Abbildung 3: Nationales Gesundheitsziel Patientensicherheit	9
Abbildung 4: Reaktionen auf kritische Rückmeldungen (TK-Monitor 2023)	10
Abbildung 5: Covid-19 Lernplattform der TK	11
Abbildung 6: Ausweitung der Covid-19 Lernplattform: Eine Initiative der TK	12
Abbildung 7: Neue Lernplattform für Versicherte: Mehr-Patientensicherheit.de	13
Abbildung 8: TK-Versicherten CIRS: Meilensteine von der Idee in die Routine	13
Abbildung 9: Patientenfeedback für Patientensicherheit	14
Abbildung 10: MedSafe-Befragung: Erwartungen an digitale Anwendungen	17
Abbildung 11: Struktur- und Prozessmerkmale aus 3. Transparenzbericht der TK	19
Abbildung 12: Gemeldete absolute Behandlungsfehlervorwürfe an die TK 2008–2022.	20
Abbildung 13: Anzahl der Gutachten zur Klärung von Behandlungsfehlervorwürfen	21
Abbildung 14: TK Patientensicherheits-Signal Nr. 5 und Nr. 6	22

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wissenschaftlicher Beirat TK-Monitor Patientensicherheit 2023	8
---	---

I. Unsere Haltung: Das TK-Leitbild Patientensicherheit

Die medizinische Versorgung hat das Ziel, Krankheiten zu erkennen, zu lindern oder zu heilen. Keinesfalls soll die Versorgung dazu führen, dass Menschen – Patientinnen und Patienten wie die behandelnden Teams – durch das Handeln zu Schaden kommen. „Zuallererst nicht schaden“ (primum non nocere) ist eine grundsätzliche und anerkannte Verpflichtung und ein Ziel, um das wir uns immer bemühen müssen.

Fehler passieren, aber es gilt aus diesen zu lernen, um sie zukünftig zu verhindern. Das Ziel: Null vermeidbare Fehler. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde Patientensicherheit auch programmatisch „als die Fähigkeit zu handeln“ definiert (Schrappe 2018). Patientensicherheit stellt eine Haltung oder ein „Mindset“ dar.

Ein Leitbild zum Thema ist dafür ein starker und unverzichtbarer Ausdruck: Ein explizites veröffentlichtes Leitbild ist ein Indikator für die Haltung und die Aktivitäten einer Organisation zum Ausbau der Patientensicherheit.

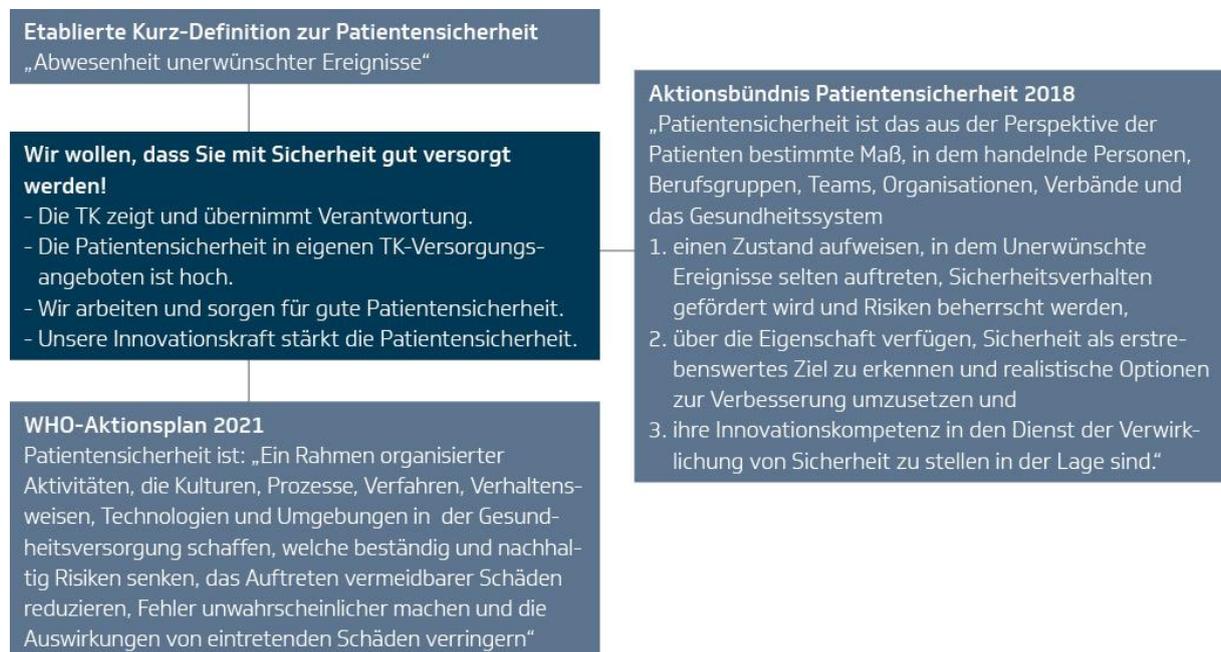


Abbildung 1: TK-Leitbild und Definitionen der Patientensicherheit

Erläuterungen zum TK Leitbild Patientensicherheit

Wir zeigen und übernehmen Verantwortung.

Patientensicherheit entsteht nicht von allein. Wir als Krankenkasse ergreifen die Initiative und übernehmen Verantwortung. Unser Plan verankert die Werte und Ziele der Patientensicherheit, damit wir diese in Handeln umsetzen und sie gewährleisten können.

Die Patientensicherheit in unseren eigenen Versorgungsangeboten ist hoch.

Unsere Verantwortung für Versicherte drückt sich besonders dort in Plänen und in Taten aus, wo wir die größten Gestaltungsmöglichkeiten und Handlungsspielräume haben. Deshalb legen wir vor allem bei eigenen Versorgungsangeboten von Anfang an konsequent Wert auf Patientensicherheit.

Wir arbeiten und sorgen kontinuierlich für hohe Patientensicherheit.

Patientensicherheit ist kein Sprint. Sie ist ein Marathon, der nie endet. Patientensicherheit muss immer wieder neu hergestellt, abgesichert, aufrechterhalten und verbessert werden. Die Sicherheit von Patienten ist kein Thema, das einfach abgehakt und als erledigt betrachtet werden kann. In unserer täglichen Arbeit ist Kontinuität in besonderem Maße gefordert. Auch jenseits unserer eigenen Produkte möchten wir die Sicherheit in der Patientenversorgung ausbauen, mit gutem Beispiel vorangehen sowie Möglichkeiten für Verbesserungen aufzeigen und umsetzen.

Unsere Innovationskraft stärkt die Patientensicherheit.

Wir sind für unsere Innovationskraft bekannt. Um Patientensicherheit mit Verantwortung, Initiative und Kontinuität weiter voranzubringen, denken wir immer wieder neu und passen uns an wechselnde Rahmenbedingungen an. Wir antworten mit neuen Ideen auf neue Herausforderungen. Diese Innovationskraft setzen wir auch in besonderem Maße für die Patientensicherheit ein.

Unsere Haltung fassen wir unter dem programmatischen Motto zusammen:

„Wir wollen, dass Sie mit Sicherheit gut versorgt werden!“

II. Die Stimme der Patienten stärken: Ausgewählte Beispiele der TK

Der Ausbau der Patientensicherheit ist ein politisch und international konzentriertes Ziel. Unterstützt wird dies durch den Globalen Aktionsplan Patientensicherheit der Weltgesundheitsorganisation (WHO, 2021). In der ausgerufenen Dekade der Patientensicherheit lautet die erste von sieben empfohlenen Strategien: Die Einbindung von Patientinnen und Patienten und deren Familien als Partner für eine sichere Versorgung. Wie wir als Techniker Krankenkasse diese Vorgabe und diese Strategie umsetzen, schildern wir im Folgenden an einigen Beispielen.

1. Versicherte sind gefragt: Der TK-Monitor Patientensicherheit

In einem versichertenorientierten Gesundheitswesen – mit dem Patienten im Mittelpunkt – sind auch die Haltungen und Meinungen der Bevölkerung maßgeblich. Daher ist es neben den wissenschaftlich operationalisierten und erhobenen Fakten erheblich, die subjektiven Einschätzungen der Menschen zu kennen. Seit 2020 befragen wir als TK einmal jährlich die Bevölkerung, um die Meinungen zum Thema Patientensicherheit zu erheben. Wir veröffentlichen die Ergebnisse im **TK-Monitor Patientensicherheit** jeweils zum Welttag der Patientensicherheit am 17. September.



[Online verfügbar](#)

Abbildung 2: TK-Monitor Patientensicherheit 2023

Der **TK-Monitor Patientensicherheit** ist eine bevölkerungsrepräsentative telefonische Befragung der Menschen zu Ihren Einstellungen und Wahrnehmungen zur Patientensicherheit. Neben einem jährlich fortgeschriebenen Basisteil behandelt der Monitor jedes Jahr wechselnde aktuelle Schwerpunktthemen. Im Jahr 2023 waren die beiden Schwerpunkte:

- (1) Einschätzung der Bevölkerung zum möglichen Einfluss des Klimawandels auf die Patientensicherheit
- (2) Aktueller Stand der Zielerreichung von Facetten des Nationalen Gesundheitszieles Patientensicherheit

Der TK-Monitor Patientensicherheit wird begleitet von einem wissenschaftlichen Beirat, dem wir sehr herzlich für seine Unterstützung danken.

- Prof. David Schwappach, MPH, University of Bern, Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM)
- Prof. Dr. med. Beate Müller, Direktorin, Institut für Allgemeinmedizin, Universitätsklinikum Köln AöR
- Prof. Dr. med. Max Geraedts, M.San., Institut für Versorgungsforschung und Klinische Epidemiologie, Fachbereich Medizin, Philipps-Universität Marburg
- PD Dr. Max Skorning, Gesundheitsamt Düsseldorf

Tabelle 1: Wissenschaftlicher Beirat TK-Monitor Patientensicherheit 2023

Kooperation mit gesundheitsziele.de: Das Nationale Gesundheitsziel Patientensicherheit

Im Jahr 2022 wurde in Deutschland das Nationale Gesundheitsziel Patientensicherheit veröffentlicht. In Ergänzung zu den international verabschiedeten Aktionsplänen wie etwa dem Globalen Aktionsplan Patientensicherheit 2021-2030 der WHO fokussiert das Nationale Gesundheitsziel Patientensicherheit auf den Ausbau der **Patientensicherheitskultur** und die Stärkung der **Sicherheitskompetenzen**. In jeweils sechs Teilzielen werden diese Dimensionen operationalisiert.

Mit dem Monitor 2023 wurden Teilaspekte des nationalen Gesundheitszieles zu einem Zeitpunkt T0 erhoben. Die Frage ist: wie denken die Menschen heute über den Stand in diesen Zielfeldern? Zur Darstellung des Status-Quo hat die TK zusammen mit Vertretern von gesundheitsziele.de einen Fragenkatalog erstellt, mit dem ein Beitrag zur Evaluation des Gesundheitszieles geleistet werden kann.

Ziel 1: Die Patientensicherheitskultur wird auf allen Ebenen des Gesundheitswesens aktiv gefördert.

Teilziel 1.1

Patientensicherheitskultur ist das Fundament für eine sichere Patientenversorgung. Patientensicherheitskultur wird von den Beschäftigten und Einrichtungen im Gesundheitswesen gelebt.

Teilziel 1.2

Patientensicherheitskultur ist in das Gesundheitssystem sowie in das gesellschaftliche System eingebettet. Die Rahmenbedingungen für Patientensicherheitskultur werden kontinuierlich verbessert.

Teilziel 1.3

Patientensicherheitskultur wird kontinuierlich weiterentwickelt und evaluiert. Instrumente zur Stärkung der Patientensicherheitskultur werden in allen Bereichen des Gesundheitswesens eingesetzt. Die Erkenntnisse der Evaluation werden für die kontinuierliche Verbesserung der Patientensicherheitskultur genutzt.

Teilziel 1.4

Lern- und Feedbackkultur ist im Gesundheitswesen verankert. Das Prinzip der lernenden Organisation wird im Gesundheitswesen gelebt.

Teilziel 1.5

Patientinnen und Patienten tragen aktiv zur Patientensicherheit bei. Sie und ihre Angehörigen sind informiert und werden ermutigt, sich aktiv einzubringen und nachzufragen.

Teilziel 1.6

Kooperation ist ein integraler Baustein von Patientensicherheitskultur. Dazu gehört auch, dass sich die Kommunikation und Informationsübermittlung in den Einrichtungen im Gesundheitswesen sowohl intern als auch extern und ggf. sektorenübergreifend, zuallererst an der Sicherheit der Patientinnen und Patienten und an der Prävention von fehlerhaften Prozessen ausrichtet.

Ziel 2: Die Patientensicherheitskompetenz wird bei allen Beteiligten im Gesundheitswesen aktiv ausgebaut.

Teilziel 2.1

Eine gute Gesundheitskompetenz, einschließlich Patientensicherheitskompetenz, ist in der Bevölkerung verbreitet. Wissen über Patientenrechte und gute Gesundheitsinformationen (einschließlich Patientensicherheit) ist einfach zugänglich.

Teilziel 2.2

Alle Bevölkerungsgruppen werden in geeigneter Form angesprochen. Vulnerable Patientengruppen werden besonders berücksichtigt. Spezielle Risiken verschiedener Bevölkerungsgruppen sind bekannt.

Teilziel 2.3

Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen beteiligen sich aktiv an der Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheitskompetenz. Notwendige Unterstützung ist vorhanden.

Teilziel 2.4

Der Erwerb der Patientensicherheitskompetenz wird in der Aus-, Fort- und Weiterbildung aller Beschäftigten im Gesundheitswesen gewährleistet. Die Gesundheitseinrichtungen fördern die Vermittlung von Patientensicherheitskompetenz.

Teilziel 2.5

Patientinnen und Patienten kennen die Möglichkeiten, um Anregungen, Rückmeldungen und Beschwerden zu äußern. Diese Meldungen sind einfach und barrierefrei möglich und werden von den Beschäftigten im Gesundheitswesen unterstützt.

Teilziel 2.6

Kritische Ereignisse werden ernst genommen und ausgewertet. Aus Fehlern wird gelernt. Erkenntnisse werden für Verbesserungen der Patientensicherheit im Gesundheitswesen genutzt.

Abbildung 3: Nationales Gesundheitsziel Patientensicherheit

Quelle: GVG (2022) Nationales Gesundheitsziel Patientensicherheit.

https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Gesundheit/Broschuren/Nationales_Gesundheitsziel_Patientensicherheit_bf.pdf

Die Erhebung zeigt deutlich, dass sich Versicherte nach kritischen Rückmeldungen nicht hinreichend wertgeschätzt fühlen und insgesamt wenig mit derartigen Feedbacks angefangen wird. Insofern wird die Zielsetzung des Nationalen Gesundheitszieles durch die Befragungsergebnisse bestärkt und es wird deutlich, dass in den Zielfeldern Entwicklungsaufgaben bestehen. Wiederholungsbefragungen zur Abbildung der Entwicklung werden mit diesen Ergebnissen möglich.

Abbildung 4: Kritische Rückmeldungen und Unterstützung (TK-Monitor 2023)

Frage: „Wenn Sie kritische Rückmeldungen zur Patientensicherheit gegenüber Ärzten oder Pflegenden geäußert haben, haben Sie sich dabei ernst genommen gefühlt?“

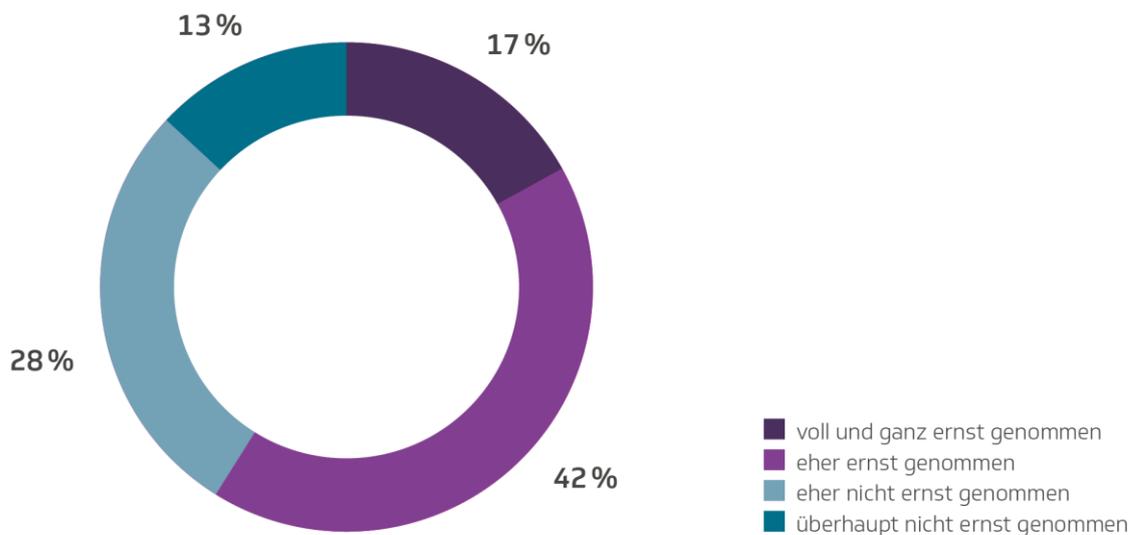


Abbildung 4: Reaktionen auf kritische Rückmeldungen (TK-Monitor 2023)

2. Die COVID-19 Lernplattform der TK

Im Zuge der COVID-19 Pandemie hat die TK mit Partnern ein Berichts- und Lernsystem (auch CIRS genannt) entwickelt, um Versicherten die Möglichkeit zu geben, über ihre positiven und negativen Erfahrungen in der Gesundheitsversorgung zu berichten. Damit andere aus diesen Erfahrungen lernen können, wurden die Berichte anonymisiert und auf der Plattform veröffentlicht. Außerdem wurden nach der Analyse der Berichte ausgewählte Fälle zum Anlass genommen, spezielle Anregung oder Tipps für Versicherte zu erstellen.

Dieses Pilotprojekt zur Einbeziehung von Versicherten in Berichts- und Lernsysteme hat die TK im Jahr 2021 erfolgreich abgeschlossen und die Ergebnisse veröffentlicht. Die COVID-19 Lernplattform wurde 2024 in das Angebot Mehr-Patientensicherheit.de überführt (s. Kapitel 3).



Abbildung 5: Covid-19 Lernplattform der TK

3. NEU: Mehr-Patientensicherheit.de

Berichts- und Lernsysteme sind umso leistungsfähiger, je größer der Meldekreis ist und je mehr Berichte eingehen. Nur eine große Datenmenge kann dabei helfen, häufig auftretende Fälle oder bestimmte Muster der Fehlerentstehung zu erkennen. Die Zersplitterung in einzelne nicht integrierte Meldesysteme ist dysfunktional.

Um den Meldekreis zu erweitern, wurde die Covid-19 Lern-Plattform der TK (siehe Kapitel 2) den anderen Ersatzkassen vorgestellt. Daraufhin wurde im Jahr 2022 die Durchführung eines Projektes auf Ebene des Verbandes der Ersatzkassen (vdek) beschlossen, mit dem Ziel, ein themenübergreifendes Berichts- und Lernsystem für Versicherte zu etablieren.

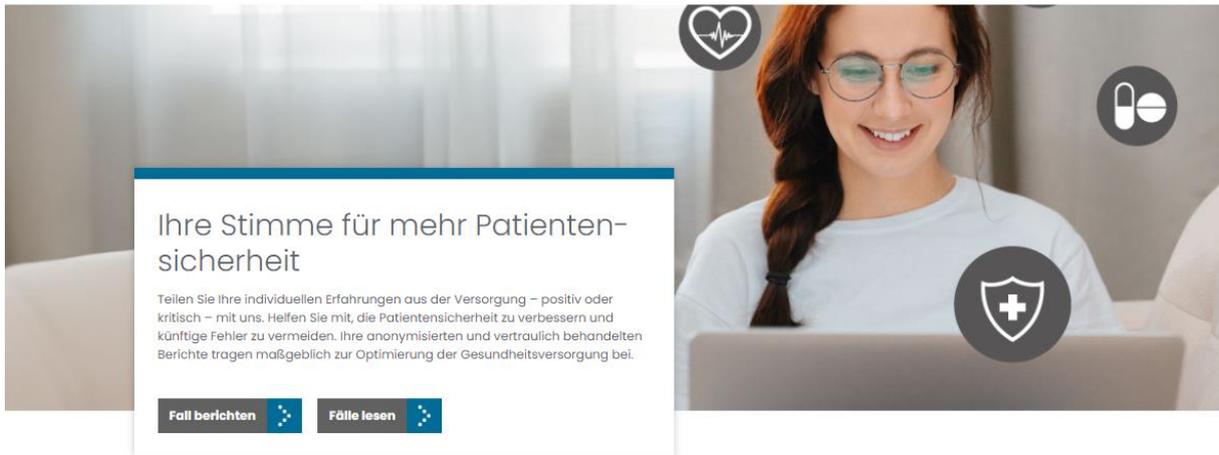


Abbildung 6: Ausweitung der Covid-19 Lernplattform: Eine Initiative der TK

Der Start des neuen Systems unter dem Namen Mehr-Patientensicherheit.de erfolgte am 15. Februar 2024. Das öffentliche Interesse war enorm: Bereits am selben Tag gab es im Ausland Meldungen über diese Entwicklung. In Deutschland wurde unter anderem in der Hauptausgabe der ARD-Tagesschau ausführlich berichtet.

- Der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten hat den Start des neuen Systems als **historisches Ereignis** bezeichnet.
- Die Beteiligung weiterer Kassenarten wurde umgehend politisch gefordert.
- Leistungserbringer wie z.B. die Deutsche Krankenhausgesellschaft haben das Angebot ausdrücklich begrüßt.
- Mit der Etablierung dieses Angebotes durch den vdek haben knapp 40% der GKV-Versicherten – mehr als 28 Millionen Menschen - Zugang zu einem Berichts- und Lernsystem.
- Bereits in der ersten Woche wurden mehr als 1.000 Meldungen erfasst.

Ein großer Erfolg und eine Bestätigung für die Entwicklungsarbeiten der TK.



Mehr Patientensicherheit: Das Portal für Patientenberichte

Wenn wir uns als Patientinnen und Patienten in medizinische Behandlung begeben, verlassen wir uns darauf, dass alles getan wird, was uns hilft. Medizinische Behandlungen können aber auch Schaden anrichten. Wir erwarten daher selbstverständlich auch, dass alles unternommen wird, damit wir keinen Schaden erleiden. Zur Patientensicherheit gehört also beides: Es wird alles getan, was uns hilft, und alles unterlassen, was uns schadet.

Die Ersatzkassen – das sind Techniker Krankenkasse (TK),



Abbildung 7: Neue Lernplattform für Versicherte: Mehr-Patientensicherheit.de

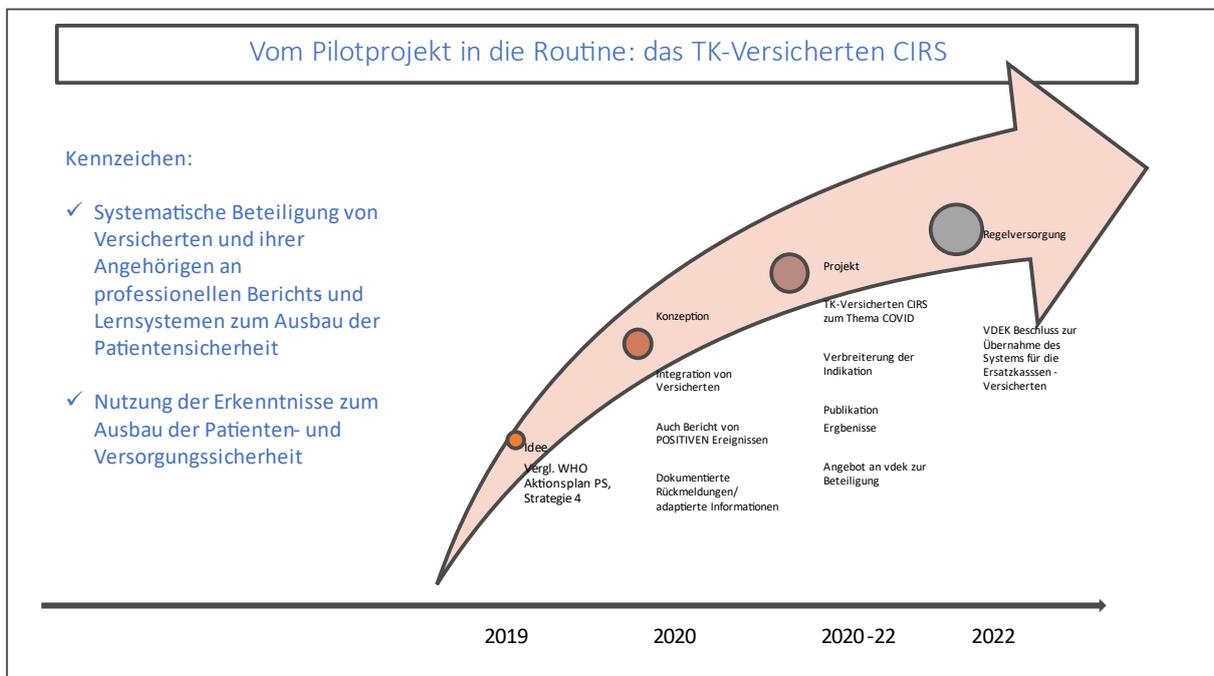


Abbildung 8: TK-Versicherten CIRS: Meilensteine von der Idee in die Routine

4. Patienten-Feedback für Patientensicherheit

Die Weltgesundheitsorganisation WHO fordert auf, die Stimme der Patientinnen und Patienten zu stärken. Versichertenbefragungen zeigen, dass die Menschen ihre Erfahrungen teilen wollen, um damit zukünftig die Versorgung sicherer zu machen. Mit unserem Entwicklungs-Projekt „Patientenfeedback für Patientensicherheit“ folgen wir diesen Aufforderungen und geben allen Menschen die Chance, über ihre Erfahrungen bei der Behandlung von Long und Post-Covid zu berichten. Für diese Berichte und zum fachlichen Austausch haben wir eine neue Plattform im Internet erstellt.

Feedback-Hotline: 0322 2185 5625 Feedback-Formulare Long Covid Infos & Fälle Projekt-Partner

P Patienten-Feedback für Patientensicherheit

Alle können mitmachen!

Berichten Sie Long Covid oder Post-Covid Erfahrungen

Sie kennen im Zusammenhang mit dem Long Covid Syndrom einen Fall, bei dem die Versorgung leider nicht nach Plan lief? Auf dieser Plattform bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Erfahrungen zu teilen, so dass Expertinnen und Experten für Patientensicherheit unser Gesundheitssystem weiter verbessern können. Das hilft Ihnen und allen anderen Menschen in ganz Deutschland. Wir sind auch interessiert an besonders gelungenen Erfahrungen – auch dadurch lässt sich lernen. Patienten-Feedback für Patientensicherheit ist ein Projekt der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit und der Techniker Krankenkasse, gefördert durch das Bundesministerium für Gesundheit.

Gefördert durch:

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit TK Die Techniker Bundesministerium für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Abbildung 9: Patientenfeedback für Patientensicherheit

Die Plattform <https://patienten-feedback-fuer-patienten.de/> wurde im Rahmen des Projektes OptiCIRS entwickelt.

OptiCIRS Optimierung und Evaluation von CIRS (critical incidents reporting system) - Standards zur Förderung der Interoperabilität von Meldungen aus verschiedenen Meldekreisen.

Ein Verbundprojekt, gefördert vom BMG, unter der Leitung der Techniker Krankenkasse in Kooperation mit der gemeinnützigen Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit gGmbH. Assoziierte Projektpartner: Inworks GmbH, PSU-Akut und eBuero. Projektlaufzeit: 03/2023 bis 02/2024.

Das **Ziel des Projektes** ist es, bisherige CIRS-Systeme inhaltlich weiterzuentwickeln. Die Innovationen sind:

1. die Entwicklung von Standards bei den Meldeverfahren zur Förderung der Interoperabilität von Meldungen aus verschiedenen Meldekreisen,
2. die Abgabe der Möglichkeit von telefonischen Meldungen,
3. die Unterstützung von Betroffenen (second victim support) und
4. der Einsatz von KI zur Auswertung der Meldung.

Förderung: All diese Verfahren stellen Neuerungen zum Teil von bundesunmittelbarem Interesse dar. Wir hatten das Projektvorhaben daher beim BMG zur Förderung eingereicht. Die dort erfolgte Prüfung bestätigte unseren Ansatz und führte letztlich sogar zu einer Förderung!

Berichte von Betroffenen: An einem Wochenende sind über 1.000 Berichte von Betroffenen eingegangen. Die überwältigende Nachfrage war so nicht absehbar, zeigt aber die Belastungen der Betroffenen und den Bedarf an diesem Angebot. An dieser Stelle vielen Dank an alle, die über ihre Erfahrungen mit der Versorgungssituation berichtet und damit wichtige Erkenntnisse geliefert haben.

Ergebnisse: Die Anzahl der erhaltenen Berichte hat die Zahl der kalkulierten Fälle um ein Vielfaches übertroffen. Um alle Rückmeldungen wie geplant qualifiziert auswerten zu können, wurde ein zusätzlicher Förderantrag beim BMG gestellt, mit dem Ziel, mithilfe von KI-Verfahren die gesamte Datenmenge auszuwerten. Das Vorhaben wurde vom BMG gefördert und so konnten wir KI-Verfahren zur Strukturierung der Daten erfolgreich einsetzen. Die Ergebnisse zeigen Chancen und Grenzen dieser Verfahren bei der Bearbeitung von großen Mengen an CIRS-Berichten auf.

Die Projektlaufzeit endet im Februar 2024. Das Projektteam wird neben dem Abschlussbericht zusätzlich wissenschaftliche Publikationen erstellen und darüber die Erkenntnisse teilen. Zunächst sind Untersuchungen zu den Barrieren in der Versorgung von Betroffenen mit Long und Post-Covid geplant. Nach einer Transferphase ist geplant, die Strukturen und Ergebnisse 2024 in dem Angebot Mehr-Patientensicherheit.de zu integrieren und damit zu verstetigen (siehe auch Kapitel 3).

5. MedSafe: Medikationsrisiken an Schnittstellen reduzieren

Nach einem Krankenhausaufenthalt wechseln die Behandlungsteams. Die Personen im ambulanten Umfeld verfügen nicht über dieselben Informationen oder Erfahrungen mit den Patientinnen oder Patienten. Aus dieser Schnittstelle resultieren Herausforderungen, die auch für die Sicherheit in der Behandlung relevant sind, zum Beispiel für die korrekte Fortführung der Arzneimittel-Therapie. Risiken der Patientensicherheit an Schnittstellen zu reduzieren ist daher eine bedeutende Aufgabe. Aus diesem Grunde hat das Institut für Patientensicherheit der Universität Bonn (Leitung Prof. M. Weigl) zusammen mit der TK ein Projekt durchgeführt, mit dessen Ergebnissen die Schnittstellen-Problematik minimiert werden kann.

Das Projekt konzentriert sich auf die Medikations-Sicherheit. Erstmals werden nicht nur für einzelne Indikationen, sondern insgesamt Empfehlungen erarbeitet, wie digitale Anwendungen zur Erhöhung der Medikationssicherheit gestaltet sein sollten. Dazu wurden im Jahr 2022 Expertenbefragungen und Fokus-Gruppen durchgeführt. Im Jahr 2023 haben wir in einem bevölkerungsrepräsentativen Panel die Anforderungen an Digitale Unterstützungen erhoben. Abgefragt wurde z.B., welche Erwartungen die Befragten an bestimmte Funktionen der digitalen Anwendung haben.

Funktionale Erwartungen: zusätzliche Informationen

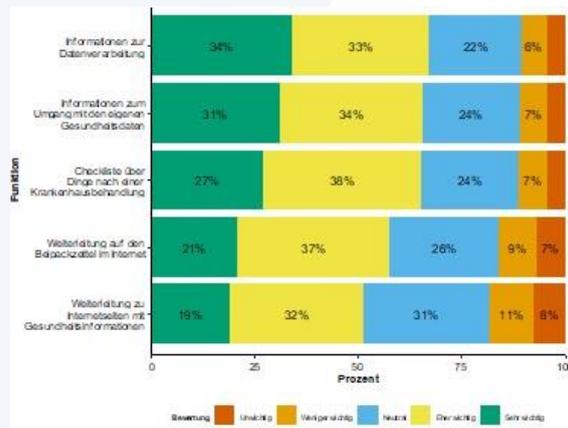


Abbildung 10: MedSafe-Befragung: Erwartungen an digitale Anwendungen

Quelle: Institut für Patientensicherheit (IfPS) und Techniker Krankenkasse (2023)
 MedSaf - Digitale Anwendungen zur Verbesserung der Medikationssicherheit im Entlassmanagement.
<https://www.tk.de/resource/blob/2162688/4dcb50335b0eefe561045e36115795c0/2023---abschlussbericht-medsaf-data.pdf>

Der Abschlussbericht 2023 wurde bereits veröffentlicht. Weitere Publikationen etwa zum Stand der digitalen Gesundheitskompetenz sind in Vorbereitung (Matthias Marsall; Matthias Weigl; Dagmar Lüttel; Hardy Müller (iV): Electronic health literacy in Germany: a population representative survey).

III. Patientensicherheit in internen Organisationsprozessen

Beiträge zum Sicherheitsmanagement in der Gesundheitsversorgung erfolgen in internen Organisationsprozessen in vielfältiger Weise. Die Darstellung unserer Aktivitäten zur Stärkung der Patientensicherheit stellen wir jedes Jahr auch im TK-Transparenzbericht dar (Kap 6). Jährlich werden zudem tausende von Behandlungsfehler-Verdachtsfällen geklärt (Kap 8). Die Erfahrungen teilen wir mit Fachorganisationen (Kap. 9).

1. Flagge zeigen: Der TK-Transparenzbericht

Die Leistungen von Krankenkassen sollen für die Versicherten transparent dargestellt werden, um einen qualifizierten Vergleich zwischen den verschiedenen Krankenversicherungen zu ermöglichen. In Gesetzesvorhaben werden die verbindliche Darstellung sowie die Inhalte dieser Berichtspflicht geregelt (GVSG § 217f (4 i.V.)).

Auch die Aktivitäten zum Ausbau der Patientensicherheit können transparent für die Versicherten vergleichbar dargestellt werden. Dazu haben wir erstmals im Bericht des TK-Beauftragten zum Berichtsjahr 2019 Indikatoren zur Abbildung der Aktivitäten des Themenfeldes vorgestellt. Diese Kriterien orientieren sich primär an der Verfügbarkeit und einfachen Erhebung. Sie stellten den Anfang einer Diskussion um die Indikatoren zur Abbildung des Kassenshandelns im Themenfeld dar. Die TK hat das Themenfeld Patientensicherheit in seinen Transparenzbericht aufgenommen und im Jahr 2022 zum zweiten Male veröffentlicht.

Im Zuge der Konkretisierung der o.g. Gesetzesvorhaben wurden diese Vorarbeiten vom Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenkassen aufgenommen. Die Darstellung der **Prozess-Indikatoren** (s. Abb. 11) wurde konsentiert sowie zur verpflichtenden Darstellung empfohlen (GKV SV, RS 2022/780 vom 16.12.2022).

In den Empfehlungen werden **strukturelle Merkmale**, die ein Kennzeichen für die Krankenkassen-Aktivitäten darstellen, nur zur fakultativen Darstellung empfohlen. Damit ist die auf Prozessmerkmale beschränkte obligate Empfehlung des GKV-Spitzenverbandes defizitär, da sie vorhandene bewährte Merkmale über die Leistungen einer Krankenkasse zur Förderung der Patientensicherheit den Versicherten vorenthält. Dabei sind gerade diese Merkmale einfach zu erheben, zweifelsfrei nachzuweisen und von großem Interesse für die Versicherten.

Es macht einen Unterschied, ob eine Organisation Haltung zum Thema Patientensicherheit etwa in einem Leitbild ausdrückt oder eben nicht (vergl. Kapitel I).

Dasselbe gilt für die Information, ob die Kasse der Bedeutung des Themas mit einem/r Beauftragten für Patientensicherheit entspricht (APS, 2018). Ob Krankenkassen die zentrale nationale Plattform für Patientensicherheit unterstützen und damit auch politischen Empfehlungen folgen (vergl. GMK Beschluss 2014, TOP 11.3), ist für die Qualität der Arbeiten relevant. Interessant für die Versicherten ist sicher auch, welche Projekte allgemein zur Erhöhung der Patientensicherheit durchgeführt werden (Kap II). In einem patientenzentrierten Gesundheitswesen sind die Bedarfe und Wünsche der Versicherten (Kapitel II) und auch deren Partizipations-Ansprüche von herausgehobener Bedeutung.

Um die angezielte und notwendige Transparenz auch zu den Services zur Förderung der Patientensicherheit abzubilden, müssen Versicherten nicht nur Informationen zu Prozessmerkmalen, sondern zusätzlich insbesondere auch zu Strukturmerkmalen angeboten werden. Sie müssen bei den Aktivitäten im Themenfeld Patientensicherheit für die Versicherten vergleichbar dargestellt werden (Siehe Abbildung 11).

Als TK liefern wir unseren Versicherten immer schon Informationen über diese strukturellen Merkmale in unseren Transparenzberichten. Die von der TK vorgeschlagenen Kennzahlen werden derzeit auch in wissenschaftlichen Kooperationen hin auf ihre Validität und möglicher Verbesserungen untersucht (siehe Kap 7).

Strukturen



Prozesse



Abbildung 11: Struktur- und Prozessmerkmale aus 3. Transparenzbericht der TK

2. Analyse von Schäden und Behandlungsfehlervorwürfen

Welche Aussagen und Erkenntnisse lassen sich durch Analysen an Daten zum Behandlungsfehlern erkennen? Wie valide sind die genutzten Prozess-Kennzahlen zur Leistungs-Transparenz und Service-Qualität bei den Kassenaktivitäten zur Förderung der Patientensicherheit? Um diese und weitere Fragen zu klären, führen wir eine Kooperation mit dem Institut für Allgemeinmedizin der Universität Köln (Direktorin Prof. Beate Müller) durch. Erste Ergebnisse aus dieser Kooperation werden 2024 vorliegen.

Das Patientenrechtegesetz aus dem Jahr 2013 verpflichtet Krankenkassen, Versicherte bei Behandlungsfehlern zu unterstützen. Im Jahr 2021 wurden 13.050 Behandlungsfehlergutachten durch den Medizinischen Dienst erstellt (Medizinischer Dienst Bund, 2022). Während die Daten zu Behandlungsfehlervorwürfen nicht repräsentativ für den Stand der Patientensicherheit im Gesundheitssystem sind, kann eine Analyse der Behandlungsfehlervorwürfe wichtige Impulse für eine Weiterentwicklung der Patientensicherheit bieten (Lehmann et al., 2022). Der ‚Globale Aktionsplan für Patientensicherheit 2021-2030‘ der World Health Organization (WHO) ordnet die Analyse von Behandlungsfehlern einem Leitprinzip zu, nämlich dem „Lernen durch Datenanalyse und Austausch“ (BMG, 2021; S. 19).

Abbildung 12: Gemeldete absolute Behandlungsfehlervorwürfe an die TK 2011 - 2023
Seit 2011 mehr als 70.000 gemeldete Behandlungsfehler-Vorwürfe und Medizinproduktschäden
(Steigerung zum Vorjahr um 8,9 %)



Abbildung 12: Gemeldete absolute Behandlungsfehlervorwürfe an die TK 2008–2022.

Der Anstieg ist im Zusammenhang mit dem TK-Versicherten-Wachstum zu sehen.

Abbildung 13: Anzahl der Gutachten zur Klärung von Behandlungsfehler-Vorwürfen
 Seit 2013 fast 20.000 Gutachtaufträge zur Klärung von Behandlungsfehler-Vorwürfen
 (Steigerung zum Vorjahr um 8,5 %)



Abbildung 13: Anzahl der Gutachten zur Klärung von Behandlungsfehlervorwürfen

3. Erfahrungen teilen: Patientensicherheits-Signale der TK

Die Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Behandlungsfehler-Vorwürden wollen wir als TK mit anderen teilen, um damit die Patientensicherheit zu stärken. Patientensicherheits-Informationen sind Bring- und Holschulden.

Zur Stärkung des Erfahrungsaustausches hat die TK 2022 erstmals die „TK-Patientensicherheits-information“ (PSI) für Fachkreise wie z.B. Fachorganisationen und Versorgungseinrichtungen herausgegeben. In diesen Informationen berichten wir über Fälle mit Patientenschädigungen mit dem Ziel, die Achtsamkeit in den angesprochenen Feldern weiter zu erhöhen und Lösungsstrategien auszutauschen.

Die bisherigen Rückmeldungen dazu sind allesamt ermutigend. Nach Rückmeldungen aus dem Empfängerkreis wonach die Abkürzung PSI in der Zielgruppe zu Verwechslungen führen kann, haben wir den Titel geändert. Die Informationen werden nun unter dem Titel „Patientensicherheits-Signale“ verteilt. Das Analyseteam wurde um einen Vertreter des APS (Philipp Rodenberg) ergänzt. Durch die Kooperation mit dem APS fließt die Expertise des Netzwerkes mit in die Patientensicherheits-Signale ein. Auch die Verteilung der Informationen wurde damit leichter.

Im Jahr 2023 wurden zwei weitere Patientensicherheits-Signale veröffentlicht. Ziel ist es, die Aufmerksamkeit für das Thema weiter zu erhöhen und den Austausch von Lösungen zu verstärken.



Abbildung 14: TK Patientensicherheits-Signal Nr. 5 und Nr. 6

Aufgrund des großen Erfolges und der Verpflichtung auch Versicherte über die Erkenntnisse zu informieren wurden 2023 Konzeptionen für ein Angebot an die Zielgruppe der Versicherten gestartet. Ziel ist es, die Erfahrungen aus dem Behandlungsfehlermanagement auch direkt Versicherten zugutekommen zu lassen.

IV. Vorträge des TK-Beauftragten für Patientensicherheit

Veranstalter	Titel der Veranstaltung	Thema
TK LV Baden-Württemberg	Frühlingsempfang	Patienteninnen und Patienten mit Sicherheit gut versorgt
GQMG	Jahrestagung	Versicherten-CIRS der Krankenkassen – Strategien, Sachstand und weitere Planungen
GQMG	Jahrestagung	SDM und Patientensicherheit: Synergien zur Optimierung der Versorgung
Osnabrück	QMZ des katholischen Krankenhausverbands der Diözese Osnabrück e.V. und des Landes-Caritasverbands Oldenburg e.V.	TK-Monitor Patientensicherheit und Entwicklungen bei den Krankenkassen zur CIRS-Beteiligung von Versicherten
DESAM	Klausurwochenende der Nachwuchsakademie	Herausforderung Translation. Erfahrungen in den Themenfeldern „Patientensicherheit“ und „shared decision making“
Deutschsprachiges Netzwerk für Patientensicherheits-Forschung (DNPF)	2. Meeting des Deutschsprachigen Netzwerks für Patientensicherheits-Forschung (DNPF)	Kooperationsprojekt TK & IfPS: Anforderungen an digitale Gesundheitsanwendungen zur Verbesserung der Medikationssicherheit im Entlassungsprozess
Asklepios	Asklepios Führungskräfte tagung	Strategie Medizin
Branchenkonferenz Gesundheitswirtschaft	18. Nationale Branchenkonferenz Gesundheitswirtschaft 2023	Patientensicherheit – eine Frage der Kultur und Qualifikation?
MHH Hannover	Masterstudiengang Public Health	Dem Patienten Gehör verschaffen – Aktuelle Konsequenzen für das Thema Patientensicherheit
UKE, Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie	ASPIRED	Patient:innenerfahrungen im Gesundheitswesen
gesundheitsziele.de	Sitzung der AG 11 "Patientensicherheit"	Beitrag zur Evaluation: Vorstellung der Vorabergebnisse des TK-Monitors „Patientensicherheit“

Veranstalter	Titel der Veranstaltung	Thema
Deutschen Gesellschaft für Sozialmedizin und Prävention e. V. (DGSMP), Deutsches Netzwerks Gesundheitskompetenz e. V. (DNGK), Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz (NAP)	Gemeinsame Jahrestagung	4 Jahre (?) Förderung der digitalen Gesundheitskompetenz. Erfahrungen
Deutschen Gesellschaft für Sozialmedizin und Prävention e. V. (DGSMP), Deutsches Netzwerks Gesundheitskompetenz e. V. (DNGK), Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz (NAP)	Gemeinsame Jahrestagung	Qualitäts- und Evaluationsanforderungen an die Programme nach § 20k SGB V aus Sicht der Techniker Krankenkasse
MHH Hannover	Patientensicherheit aktueller Stand 2023	Elevate the voice of patients! – Beispiele aus dem Patientensicherheits-Management der TK
APS	Welttag der Patientensicherheit	Die Stimme der Menschen stärken: Beispiele für die Weiterentwicklung von CIRS
APS	Welttag der Patientensicherheit	Die Stimme der Menschen stärken: TK-Monitor Patientensicherheit
Thales Akademie	Ethischer Salon	Gemeinwohlorientierung im Gesundheitswesen? Asset oder Ballast: Das Beispiel der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit gGmbH

V. Referenzen

Schrappe, M (2018) **APS-Weißbuch Patientensicherheit**. Sicherheit in der Gesundheitsversorgung: neu denken, gezielt verbessern. Herausgegeben vom Aktionsbündnis Patientensicherheit. Mit Geleitworten von Jens Spahn, Donald M. Berwick und Mike Durkin. MWV. URL: https://www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2018/08/APS-Weissbuch_2018.pdf [abgerufen am 27.02.2023]

WHO (2021): **Global Patient Safety Action Plan 2021–2030**: towards eliminating avoidable harm in health care. URL: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan> [abgerufen am 27.02.2023]

BMG (2021) **Globaler Aktionsplan für Patientensicherheit 2021-2030**. Auf dem Weg zur Beseitigung vermeidbarer Schäden in der Gesundheitsversorgung - Deutsche Übersetzung. https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Patientensicherheit/WHO_Global_Patient_Safety_Action_Plan_2021-2030_DE.pdf [abgerufen am 18.03.2024]

TK (2023) Service und Leistung zählen! **3. Transparenzbericht der TK – Berichtsjahr 2022**. <https://www.tk.de/resource/blob/2153664/cee5b77f353d57677007870ddc2cf421/transparenzbericht-der-tk-2022-data.pdf3.%20Transparenzbericht%20der%20TK%20%E2%80%93%20Berichtsjahr%202022> [abgerufen am 19.03.2024]

VI. Kontakt

Hardy.Mueller@tk.de
Tel. 040 6909 2439
Bramfelder Str. 140
22301 Hamburg



Diesen Bericht bitte zitieren als

TK (Hrsg.) (2024): Damit Sie mit Sicherheit gut versorgt werden: Die Stimme der Patientinnen und Patienten stärken. Aktivitäten der TK zum Ausbau der Patientensicherheit 2023. Bericht des TK-Beauftragten für Patientensicherheit. Hamburg.

Online verfügbar unter tk.de, **Suchnummer 2121270**

Damit Sie mit Sicherheit gut versorgt werden – Die Stimme der Patientinnen und Patienten stärken. Jahresbericht des TK-Beauftragten für Patientensicherheit 2023. Herausgeber: Techniker Krankenkasse, Unternehmenszentrale, Bramfelder Straße 140, 22305 Hamburg, tk.de; Beauftragter der TK für Patientensicherheit, Hardy Müller (verantwortlich); Autoren: Hardy Müller, Dagmar Lüttel. Bilder: TK-Bilddatenbank; Druck: TK-Hausdruckerei.

© **Techniker Krankenkasse**. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Einwilligung der TK. Die enthaltenen Informationen wurden sorgfältig recherchiert. Für eventuelle Änderungen oder Irrtümer können wir keine Gewähr übernehmen. Stand: März 2023.

Hier erfahren Sie mehr

Mehr zum Thema Patientensicherheit finden Sie unter:
tk.de, Suchnummer 2110272

Alle unsere Publikationen finden Sie auch zum Download
unter **tk.de, Suchnummer 2121270**

Besuchen Sie uns auch auf:

