

Zurich nutzt Künstliche Intelligenz, um die Behandlungsqualität im Spital zu steigern

Medeye – weniger Schadenfälle, mehr Sicherheit

Jeder Schadenfall, der vermieden werden kann, ist Gold wert. Weniger Fehler, weniger Komplikationen, weniger persönliches Leid, dafür mehr vorbeugende Massnahmen, mehr Behandlungsqualität und mehr Patientenzufriedenheit sind die erklärten Ziele der Zurich in enger Zusammenarbeit mit ihren Spitalkunden. Künstliche Intelligenz ist der Schlüssel dazu. Und die Resultate sind erfreulich.

Bereits vor 25 Jahren nahmen weitsichtige Anästhesisten Verantwortung wahr und überlegten, wie sie Fehlerursachen ergründen und aus entstandenen Fehlern lernen könnten, um die Qualität von Eingriffen zu verbessern. Willkommene Anregungen kamen insbesondere aus der dafür geschaffenen Kommission der Fachgesellschaft der Anästhesisten (SGAR). Das letzte aktive Gründungsmitglied war Dr. med. Philippe Schumacher, Facharzt FMH für Anästhesiologie und Intensiv-

medizin und bis Ende Juni 2022 Chefarzt und Leiter der Klinik für Anästhesiologie am Bürgerspital Solothurn (Solothurner Spitäler soH). Er war einer der Hauptinitianten für die Gründung der Stiftung für Patientensicherheit in der Anästhesie im Jahr 2001. Rasch verfolgte die Stiftung Projekte zur Qualitätssicherung. «Vorbild war die US-amerikanische Anesthesia Patient Safety Foundation APSF (www.apsf.org). Ein wichtiges Element dieser Qualitätssicherung war und ist

noch immer die «Analyse abgeschlossener Haftpflichtfälle in der Anästhesie in der Schweiz», erklärt Dr. Schumacher.

Mitarbeitende der Stiftung (aktuell geleitet von Prof. Dr. med. Benno Rehberg-Klug von den Universitätsspitalern Genf HUG) bearbeiten bei den schweizerischen Haftpflichtversicherern anonymisierte Daten und erfassen die Fälle. Ein Expertengremium diskutiert sie. Aus der Diskussion





Für Michael Sturzenegger, Direktionsassistent Finanzen und Versicherungsverantwortlicher, und Daria Stohler, Projektleiterin Qualitätsmanagement soH, ist Medeye ein wichtiger Baustein fürs Qualitätsmanagement.



werden Empfehlungen formuliert, um gleichartige Fehler möglichst zu vermeiden. Diese Empfehlungen stehen allen Anästhesisten in der Schweiz zur Verfügung (www.spsa-fspa.ch/de/sicherheitsinformationen/#sicherheitshinweise).

Die Empfehlungen der Stiftung werden stark beachtet und besitzen eine hohe Authentizität, da sie auf Fällen beruhen, welche tatsächlich in der Schweiz passiert sind.

Wertvolles Engagement der Zurich

«Die Arbeitsweise der Stiftung für Patientensicherheit bedingt eine aktive Kooperation der Versicherungsgesellschaften und setzt ein hohes gegenseitiges Vertrauen voraus. Zurich war eine der Gesellschaften der ersten Stunde, welche Einsicht in ihre abgeschlossenen Haftpflichtfälle ermöglichte», blickt Dr. Schumacher zurück. «Die Zusammenarbeit dauert nun schon über 21 Jahre und ist für unsere Stiftung dank der Kooperation mit diesem grossen Haftpflichtversicherer für medizinische Institutionen enorm wichtig. Dank modernster Technologie erfolgt der Austausch heute wesentlich einfacher.»

Künstliche Intelligenz macht vieles transparenter

«Wir wollten die Spitäler noch wirkungsvoller darin unterstützen, vermeidbare Fehler, sog. «Never Events», zu eliminieren», erklärt Reto Bächinger, Relationship Leader bei Zurich. «Daher haben wir das innovative Tool Medeye entwickelt. Dieses kann dank Künstlicher Intelligenz medizinische Dokumente lesen. Dokumente, über die

Zurich als Schweizer Marktführerin im Bereich Spitalhaftpflichtversicherung reichlich verfügt.»

Seit 20 Jahren beschäftigen sich rund zehn Schadenspezialistinnen des Teams Medical Claims mit der Bearbeitung medizinischer Haftpflichtfälle. Im Archiv von Zurich sind daher Tausende komplexer Schadenfälle dokumentiert – «das ist ein riesiger Schatz an wertvollen Daten», wie Claudia Wyss, Rechtsanwältin bei der Zurich, unterstreicht. Sie hat als Leiterin Medical Claims das Projekt Medeye umgesetzt. «Das Tool macht die Informationen aus den Spitälern neu maschinell lesbar und ermöglicht uns, die Daten zu aggregieren und wichtige Erkenntnisse daraus zu gewinnen. Die Analyse stellt auch ein Benchmarking für operative Eingriffe dar. Damit kann Zurich den Schweizer Spitälern über das klassische Angebot von Versicherungen in der Deckung von Schäden hinaus einen grossen Zusatznutzen bieten – und damit ganz besonders auch den Patientinnen und Patienten.»

Wie sehen es die Verantwortlichen in den Spitälern?

Der Ansatz ist überzeugend. Wie sieht es im Spitalalltag aus? – Wir befragten Fachleute der Solothurner Spitäler AG (soH). – Wie wichtig ist es, vorbeugend Informationen zum Vermeiden von Schadenfällen zu erhalten?

Michael Sturzenegger, Direktionsassistent Finanzen und Versicherungsverantwortlicher soH, meint dazu: «Für uns ist es von hoher Bedeutung, dass sich unsere Patientinnen und Patienten gut und sicher versorgt und betreut fühlen. Unsere

Arbeitsprozesse sind daher auf ihre höchstmögliche Sicherheit ausgerichtet, auch auf diejenige unserer Mitarbeitenden. Diese Sicherheit gilt es laufend aufrecht zu erhalten und dazu gehört auch der Einbezug von Informationen zu Schadenfällen. Auf diese Weise können kritische Prozesse ununterbrochen angepasst und optimiert werden.»

Ein ständiger Austausch lässt Früchte reifen

Als entscheidenden Faktor wertet unser Interviewpartner regelmässige persönliche Kontakte mit den Fachexperten der Zurich. Es würden bereits langjährige Kooperationen mit entsprechend positiven Erfahrungen bestehen.

Zurich unterstützt die soH im Haftpflichtversicherungsgeschäft schon seit zehn Jahren. «Insbesondere im Bereich Haftpflicht ist im Hinblick auf die raschen Weiterentwicklungen im Gesundheitswesen und die immer besseren medizinischen Behandlungsmöglichkeiten eine vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit zwischen Versicherung und Spital essenziell», betont Michael Sturzenegger.

Medeye braucht Daten. Welche sind hier besonders relevant für die KI-Auswertungen? – Die Informationsbeschaffung geschehe auf sehr einfache, bestens eingespielte Art, meinen die Verantwortlichen der soH in Solothurn, Olten und Dornach: «Bei Verdacht eines potentiellen Schadenfalls wird

Dr. med. Philippe Schumacher, Facharzt FMH für Anästhesiologie und Intensivmedizin, ehemaliger Chefarzt Anästhesie soH, begleitete das Analysieren der Ursachen von Schadenfällen zusammen mit den Haftpflichtversicherern von der ersten Stunde weg.



ein standardisiertes Anmeldeformular ausgefüllt und an Zurich übermittelt. Damit Zurich den Fall einschätzen kann, werden zusätzliche, für den Fall relevante medizinische Akten und Berichte, nach dem Einverständnis der Patienten, mitversandt. Dieser Prozess ist soweit optimiert, dass die Lieferung der benötigten Daten an Zurich ohne grossen Zeitaufwand möglich ist», erklärt Daria Stohler, Projektleiterin Qualitätsmanagement soH.

«Medeye hat den grossen Vorteil, dass die Daten digitalisiert sind und zur Erfassung somit keine physische Präsenz vor Ort mehr nötig ist. Ausserdem ist es wertvoll, dass die anästhesierelevanten Haftpflichtfälle schnell und einfach aufgerufen werden können», betont Dr. Schumacher. «Vor der Digitalisierung waren die entsprechenden Haftpflichtfälle schwieriger aufzufinden und oft von den Erfahrungen und dem Erinnerungsvermögen langjähriger Mitarbeitender der Versicherungen abhängig. Das Tool erleichtert nun der Stiftung ihre Aufgabe wesentlich, weil die Informationen schneller, präziser und Standort unabhängig verfügbar sind.»

Medeye fördert das Qualitätsmanagement

Verbesserungen durch vorbeugende Massnahmen sollen von Bestand sein. Daher werden bei der soH die von Zurich gelieferten Benchmarks aus den Medeye-Daten durch den Versicherungsverantwortlichen und durch das Qualitätsmanagement analysiert und mit den eigenen Daten abgeglichen. Michael Sturzenegger: «Bei Auffälligkeiten in den Daten werden qualitätsbezogene Prozessanpassungen evaluiert und gegebenenfalls optimiert.»

Darüber freut sich auch Claudia Wyss: «Weil eine sehr grosse Datenmenge in Medeye ausgewertet wird, erkennen wir als Versicherer spitalübergreifend Muster und Trends. Daraus können Akteure des Gesundheitswesens wertvolle Hinweise für eine mögliche Weiterentwicklung von Behandlungsmethoden und somit für den medizinischen Fortschritt gewinnen.» – So schlüsseln die Auswertungen beispielsweise auf, wie häufig es zu Stürzen, Schäden durch die falsche

Lagerung während einer Operation, zu Verwechslungen bei Medikamenten oder zu aussergewöhnlichen Todesfällen kommt. Weiter zeigen die Daten, während welchen Stadien einer Behandlung am meisten Fehler auftreten – während eines Eingriffs oder während der Diagnose, der Pflege oder der Nachsorge?

«Zurich hat wertvolle Pionierarbeit geleistet und ihr Engagement laufend verstärkt. Wir hoffen, dass ein ähnliches Tool mit den Fähigkeiten von Medeye auch in anderen Versicherungsgesellschaften Einzug findet», schliesst Dr. Philippe Schumacher.

Weitere Informationen

Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG
Hagenholzstrasse 60
8050 Zürich
Claudia Wyss
Head of Medical Claims – Schaden Sach & Haft
claudia.wyss@zurich.ch

