



## 10 TIPPS FÜR IHRE CIRS-EINFÜHRUNG

Die Einführung eines effektiven CIRS in die komplexen Krankenhausstrukturen stellt immer eine Herausforderung dar. Für ein erfolgreiches Critical Incident Reporting System müssen eine Vielzahl an Faktoren geklärt werden, wie z.B. Anonymität, Sanktionsfreiheit, Zuständigkeiten, Ablauf der Fallbearbeitung und die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Deshalb haben wir zahlreiche CIRS-Projekte analysiert und einige erfolgsrelevante Faktoren für den Start identifiziert. Herausgekommen ist ein Best Practice-Ansatz, mit dem Sie Ihr CIRS zuverlässig zum Erfolg führen.

### 1. COMMITMENT EINHOLEN

Für ein funktionierendes Critical Incident Reporting System muss die Institutionsleitung nicht nur ihre inhaltliche Unterstützung zusichern, sondern den Mitarbeitern auch Sanktionsfreiheit für CIRS-Meldungen gewähren und die notwendige Personalkapazität zur Fallbearbeitung bereitstellen. Holen Sie deshalb zuerst das Commitment der Geschäftsleitung Ihrer Institution ein. Binden Sie zudem auch den Personal- oder Betriebsrat frühzeitig in die Planung ein.

### 2. INFORMATIONS- UND DISKUSSIONSVERANSTALTUNG

Durch eine Informations- und Diskussionsveranstaltung auf Leitungsebene (inkl. Stationsleitung und Oberärzte) gewährleisten Sie die Akzeptanz Ihres CIRS auf Führungsebene. Während der Diskussionsveranstaltung legen Sie gemeinsam die Ziele Ihres CIRS fest, definieren Verantwortlichkeiten und diskutieren die Gewährleistung der Anonymität und Sanktionsfreiheit in Ihrem Krankenhaus sowie den Schutz des Melders.

Der Schutz des Melders ist ein Schlüsselkriterium für den Erfolg Ihres CIRS und kann gewährleistet werden durch:

- das Patientenrechtegesetz
- eine anonyme Fallmeldung
- interne Anonymisierung und De-Identifikation
- externe Anonymisierung und De-Identifikation: die Dienstleistung unterliegt dem Presserecht, die ausführenden Personen haben damit ein Aussageverweigerungsrecht

### 3. ABLAUF DER FALLBEARBEITUNG

Legen Sie den Ablauf der Fallbearbeitung detailliert fest:

- a. **Wer soll berichten:** z.B. Mitarbeiter aller Berufsgruppen

- b. **Was soll berichtet werden:** Die Mitarbeiter sollten alles melden, was sie gerne vorher gewusst hätten. Lassen Sie neben unerwünschten und kritischen Ereignissen auch besonders positive Ereignisse zu. Formulieren Sie aus Ihren Schadensfällen heraus anonyme Fallmeldungen mit positivem Ausgang und melden Sie diese auch an Ihr CIRS. Daraus entwickeln sich oft die effektivsten Maßnahmen zur Erhöhung der Patientensicherheit.
- c. **Wie soll die Meldung erfolgen:** Die Meldung sollte anonym und vertraulich erfolgen. Das kann z.B. durch ein variables elektronisches Erfassungsformular im Intranet ohne Rückverfolgung der IP-Adresse ermöglicht werden
- d. **Wem soll berichtet werden:** Ist für Ihre Krankenhausstruktur ein externes, intern dezentrales oder ein intern zentrales CIRS besser geeignet?
- e. **Meldungsinhalt definieren:** Welche Informationen sollen gemeldet werden, um kritische Ereignisse effektiv zu analysieren z.B. detaillierte Beschreibung des Ereignisses, beitragende Faktoren, bereits getroffene Maßnahmen, mögliche Ursachen, persönliche Faktoren, System- oder Teamfaktoren, Berufsgruppe
- f. **Festlegung:** wer die Fallberichte wann analysiert und wer wann über die Umsetzung von Maßnahmen entscheiden kann (Einbettung von CIRS in die Organisationsstruktur)
- g. **Fallanalyse:** Definition der Vorgaben für die systematische Fallanalyse, sowie die Verschlagwortung und Kategorisierung der Fälle, z.B. nach den beitragenden Faktoren des NPSA London Protocol (Taylor-Adams/Vincent) oder einem individuellen Schema
- h. **Bereitstellung von Ressourcen** (Budget und Zeit)

#### 4. ANONYMISIERUNG & DE-IDENTIFIKATION

Wählen Sie eine für Ihr Krankenhaus geeignete Anonymisierung und De-Identifizierung. Bei der Anonymisierung werden personenbezogene Daten entfernt, bei der De-Identifikation werden Informationen, die Rückschlüsse auf einen einzelnen Mitarbeiter oder auf einen Patienten erlauben, abstrahiert. Organisieren Sie die Anonymisierung und De-Identifikation intern, entweder zentral oder dezentral - durch mehrere Meldekreise oder extern - durch einen professionellen Dienstleister. Das Vertrauen in die Anonymisierung sollte möglichst groß sein, da hiervon die Bereitschaft abhängt, auch wirklich kritische Meldungen abzugeben. Oftmals werden zweistufige Anonymisierungsverfahren nach dem Vieraugenprinzip gewählt.

#### 5. AUSWAHL DES CIRS-SYSTEMS

Wählen Sie eine CIRS Software die Ihren Ansprüchen gerecht wird. Dabei unterscheiden Sie zwischen einem einrichtungsinternen und einem einrichtungsübergreifenden CIRS.

Entscheiden Sie sich für ein einrichtungsinternes System, wenn:

- die Software die individuellen Strukturen Ihrer Einrichtung unterstützen soll
- Ihr CIRS mit anderen Themen aus dem Qualitätsmanagement, wie Risiko- oder Schadensfallmanagement vernetzt werden soll. So können Sie Maßnahmen aus Ihrem CIRS auch z.B. für das Risikomanagement verwenden

Oftmals werden auch beide Systeme kombiniert eingesetzt, um so nicht nur ein internes CIRS zu nutzen, dass individuell an die Anforderungen Ihrer Klinik angepasst ist, sondern auch von CIRS-Fällen aus anderen Krankenhäusern zu profitieren. Beachten Sie auch, dass

übergreifende Systeme im neuen Patientenrechtegesetz für zusätzliche Vergütungen vorgesehen sind.

Bedenken Sie die weiteren Anforderungen, die das System erfüllen muss, z.B. anonyme Meldung gewährleisten, Datensicherheit garantieren, elektronische Bereitstellung der Meldungen, Analyseergebnisse und Maßnahmen, Umsetzung des PDCA-Zyklus inklusive Wirksamkeitsnachweis von Verbesserungen (im Patientenrechtegesetz ist dies ein Kriterium für die Zusatzvergütungen) etc.

## 6. SCHULUNG UND TESTLAUF

Bevor Sie mit Ihrem Critical Incident Reporting System starten, müssen die CIRS Beauftragten und Mitarbeiter des Qualitätsmanagements hinsichtlich CIRS allgemein, Fallanalysen und Bedienung der Software geschult werden. Organisieren Sie zudem einen Probelauf mit Testdaten. Auch die Leitungsebene sollte eine klare Vorstellung von CIRS haben. Denken Sie daran neue Mitarbeiter regelmäßig zu schulen.

## 7. INFORMATIONSVERANSTALTUNG FÜR DIE MITARBEITER

Für ein erfolgreiches CIRS benötigen Sie eine ausgeprägte Fehlerkultur, in welcher der Schutz des Melders eine zentrale Rolle einnimmt. Reden Sie offen über Fehler, um aus ihnen zu lernen und suchen Sie nicht nach einem Schuldigen. So erhalten Sie die nötigen Fallmeldungen zur Offenlegung von Schwachstellen in Prozessen. Stellen Sie die Akzeptanz der Mitarbeiter durch eine Informationsveranstaltung sicher. Erläutern Sie den Sinn und die Aufgaben eines Critical Incident Reporting Systems, den Umgang mit den Themen Anonymität und Sanktionsfreiheit, das Feedback an die Mitarbeiter und die Umsetzung von Maßnahmen.

## 8. CIRS-START

Führen Sie eine Startveranstaltung für alle Mitarbeiter durch. Starten Sie mit nachvollziehbaren Fallanalysen und einfachen aber erfolgreich umgesetzten Maßnahmen. Ihre Mitarbeiter erkennen so den positiven Effekt eines CIRS, was sich positiv auf die Akzeptanz auswirkt und weitere CIRS-Meldungen stimuliert.

## 9. BEARBEITUNG DER CIRS-MELDUNGEN

Achten Sie darauf, dass die Bearbeitung der CIRS-Meldungen regelmäßig und zeitnah durchgeführt wird. Auch die Transparenz gegenüber Ihren Mitarbeitern ist ein wichtiges Kriterium für ein lebendiges CIRS: Stellen Sie ein internes CIRS Portal bereit, auf welche Ihre Mitarbeiter anonymisierte und freigegebene Fälle samt Analysen und Maßnahmen strukturiert durchsuchen können. Die Mitarbeiter können das Know-how in ihren eigenen Arbeitsbereich übertragen oder Fälle mit eigenen Erfahrungen kommentieren. Diese Funktion sollte elektronisch über Ihre CIRS-Software möglich sein. Wenn Sie beispielsweise eine thematisch passende CIRS-Fallanalyse in die Morgenbesprechung integrieren gewährleistet dies, dass die Mitarbeiter an CIRS erinnert werden und so regelmäßig Fallberichte eingeben.

## 10. AUSWERTUNG

Um die Effektivität Ihres Critical Incident Reporting Systems zu messen führen Sie regelmäßige Auswertungen durch, z.B. nach Anzahl der Meldungen, Fallinhalten, Verbesserungsmaßnahmen, beitragenden Faktoren, Abteilungen. Definieren Sie wer welche Reports erhält:

- Qualitätsmanagement, Klinikleitung
- Qualitätsbericht
- Meldekreis: Leistung aktueller CIRS-Fälle

Neben der Auswertung der gemeldeten Fälle sollte auch die Effektivität der umgesetzten Maßnahmen und die Zufriedenheit der Mitarbeiter gemessen werden. Ein jährlich stattfindender CIRS- Workshop für alle interessierten Mitarbeiter stellt sicher, dass wichtige Anregungen Ihrer Mitarbeiter umgesetzt werden können und die Motivation für CIRS hoch bleibt.