ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

CIRS
Bedeutung und praktischer Nutzen für das Management

Reiner Heuzeroth

Asklepios Kliniken
Konzernbereich Qualität

2. Nationales CIRS-Forum Berlin, 24.02.2012

Sylt

St. Georg (Hamburg)

Falkenstein

Ini Hannover

Bad Griesbach

Inhalt

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

1. Einführung

2. Konzept CIRS Asklepios

3. CIRS-Prozess

4. Erfolgsfaktoren / Bedeutung der Fehlerkultur

5. Einführung CIRS / Aktueller Stand

6. Nutzen von CIRS für den Konzern

Unternehmensstruktur Asklepios

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

- Akutkrankenhäuser aller Versorgungsstufen
- Rehakliniken
- Pflegeeinrichtungen
- Medizinische Versorgungszentren
- Ärztehäuser
- ergänzende externe Dienstleister

- Akutkliniken
- Akutnahe Rehakliniken
- Rehakliniken
- Soziale Einrichtungen

Patientensicherheit

http://www.asklepios.com/Patientensicherheit

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Asklepios | Patient & Gesundheit | Ärzte | Job & Bildung | Presse

Aktuelles | Unternehmen | Kliniken & Fachgebiete | Medizin & Innovation | Prävention & Wellness | Publikationen

Medizin & Innovation

Qualität
- Ergebnisqualität
- Patientensicherheit
- Qualitätsmanagement
- Qualitätskliniken.de
- Medizinische Ethik

Spitzenmedizin

Asklepios Future Hospital

Forschung

Asklepios Programm Patientensicherheit

Bei uns können Sie sich rundum sicher fühlen

Unsere Patienten können darauf vertrauen, dass bei ihrer Behandlung die höchsten Qualitäts-Standards gelten und ihre Sicherheit immer an erster Stelle steht. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir das Asklepios Programm Patientensicherheit entwickelt. Dieses beinhaltet Methoden zur frühzeitigen Erkennung und Abwendung von Risiken:

Systematische Risikoanalyse
Wir nutzen in den Kliniken erhobene Daten zur Erkennung von Risiken. Dazu gehören die mehrmals jährlich ausgewerteten medizinischen Ergebnisdaten sowie Befragungen unserer Patienten und der niedergelassenen Ärzte.

Jährliche Risikoaudits
Fachexperten führen Überprüfungen aller sicherheitsrelevanten Prozesse durch, z.B. OP-Sicherheit, Geburtshilfe, Arzneimitteltherapiesicherheit, Dokumentation und Patientenaufklärung.

Standards zur Risikovermeidung
Wir ergreifen Maßnahmen zur Vermeidung von Eingriffsverwechslungen, z.B. sichere Patientenidentifikation, Patientenarmbänder, Anwendung von OP-Checklisten, Markierung des OP-Gebietes.

Fehlermeldesystem (CIRS)
Durch die Einführung eines Fehlermeldesystems in den Kliniken können wir Risiken und mögliche Fehler im Behandlungsprozess frühzeitig erkennen und reduzieren.

Schadenfallanalyse
Mit der Auswertung unserer Schadendatenbank können wir Maßnahmen zur Minimierung von Risiken erarbeiten und diese als Handlungsempfehlungen an alle Kliniken geben.

Hygienemanagement
Für alle Asklepios-Einrichtungen gibt es spezifische Hygienepläne, die von Hygieneexperten entwickelt wurden. Die Umsetzung wird durch regelmäßige Schulungen aller Mitarbeiter sichergestellt, jährlich überprüft und kontinuierlich optimiert.

Aktionsbündnis Patientensicherheit
Asklepios ist Fördermitglied des "Aktionsbündnis Patientensicherheit" sowie des "Instituts für Patientensicherheit". Die Handlungsempfehlungen des Aktionsbündnisses Patientensicherheit werden kontinuierlich in unseren Kliniken umgesetzt. Mit diesen umfassenden Maßnahmen sind wir in der deutschen Kliniklandschaft führend.

Kontakt

Asklepios Kliniken GmbH

Konzernbereich Qualität

Rübenkamp 226
22307 Hamburg
Tel.: (0 40) 18 18-82 65 54
Fax: (0 40) 18 18-82 65 59

qualitaetsmanagement@asklepios.com

Wir sind dabei!
Qualitätskliniken.de

Wir sind Mitglied im

AKTIONSBÜNDNIS PATIENTENSICHERHEIT

© Asklepios Kliniken GmbH

Kontakt | Impressum

CIRS Konzept / Konzernbereich Qualität

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

CIRS Grundsätze (Auswahl)*

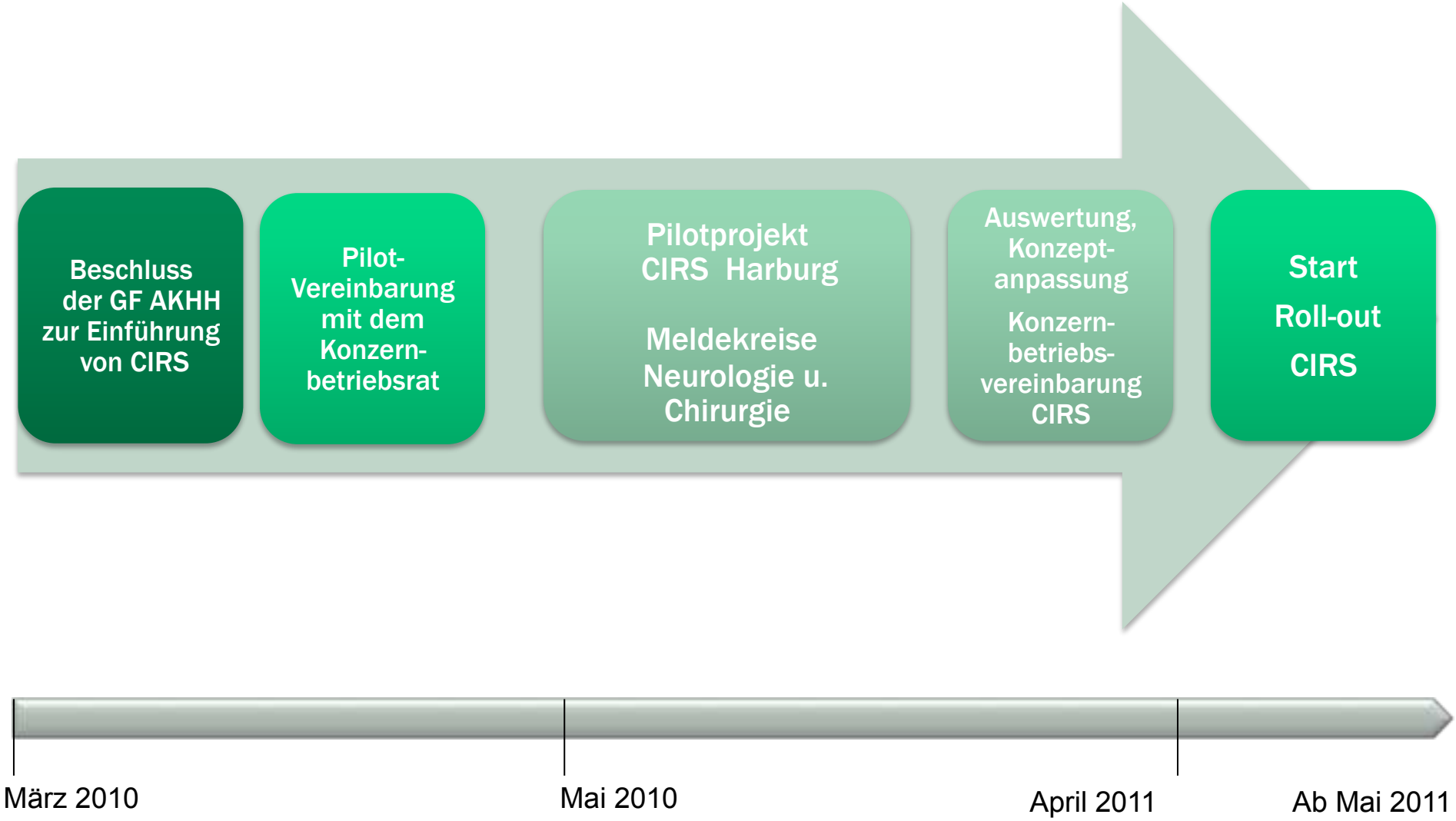
ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Sanktionsfreiheit	Niemand darf für das Melden eines Fehlers bestraft werden
Anonymität	Personenbezogene Daten in den Meldungen werden entfernt, Meldende bleiben anonym
Einfaches Verfahren	Das Meldeformular ist einfach und für jeden zugänglich
Zeitnahes Feedback	Alle Mitarbeiter werden zeitnah über die CIRS-Meldungen und die daraus abgeleiteten und umgesetzten Maßnahmen informiert

**Aus: Aktionsbündnis Patientensicherheit: Empfehlungen zur Einführung von Critical Incident Reporting Systemen (CIRS); November 2007*

Pilotprojekt CIRS (Asklepios Klinik HH Harburg)

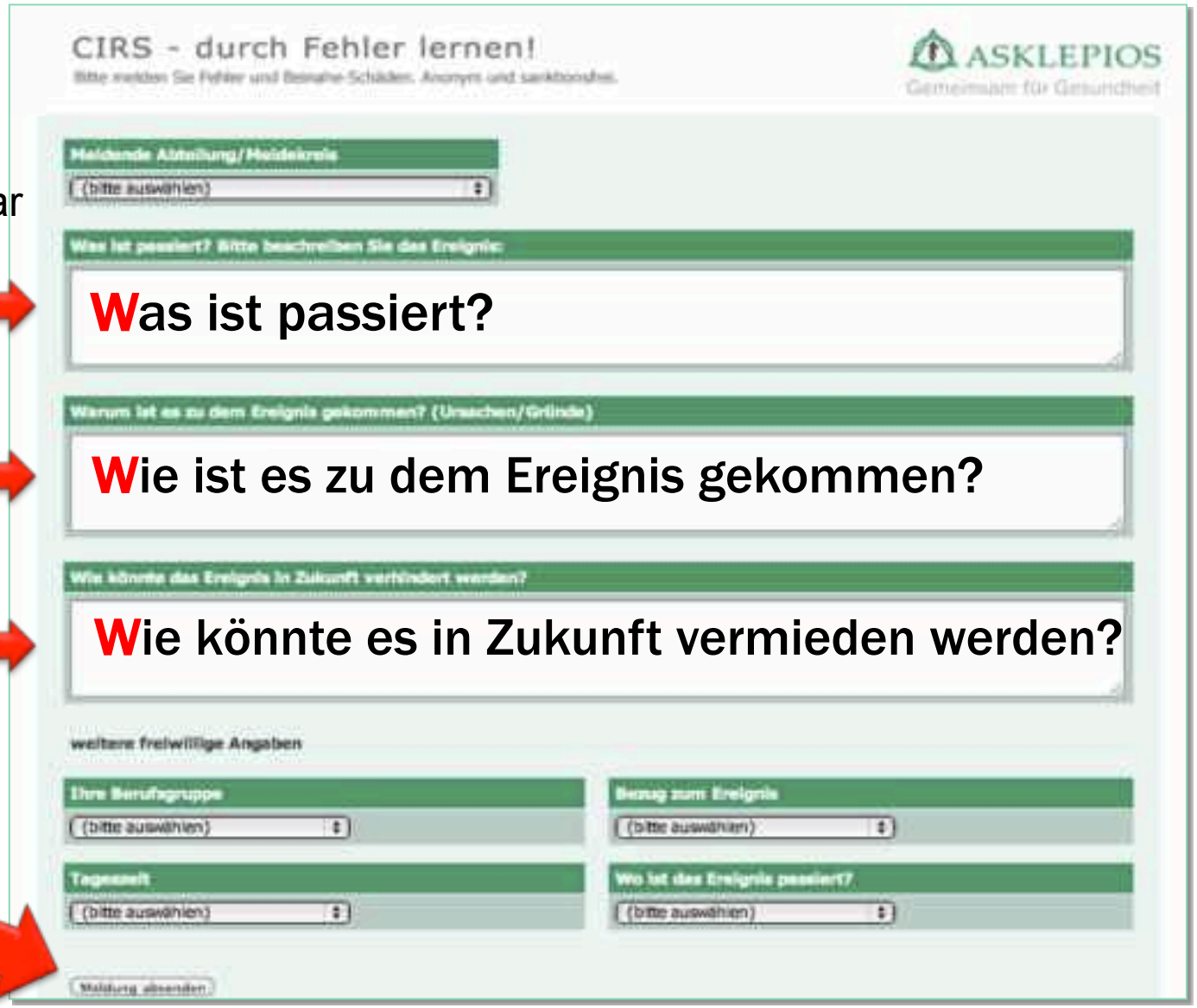
ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit



CIRS Meldung: Schnell und einfach

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Auf jedem PC befindet sich ein Link auf das CIRS - Meldeformular

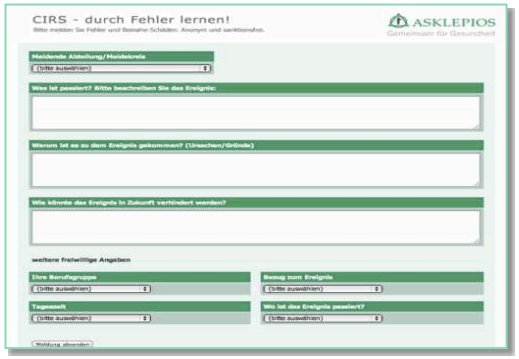


CIRS- Prozess

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

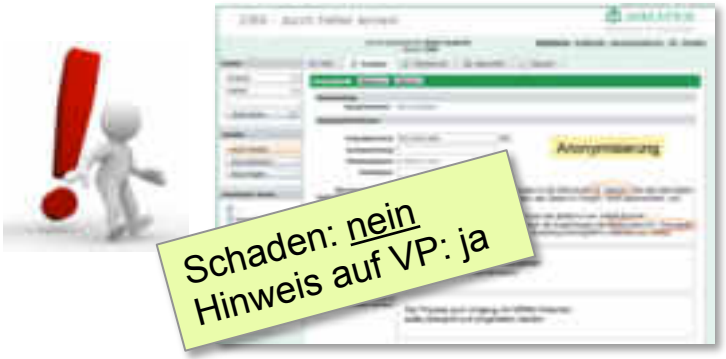
Mitarbeiter

Meldung eines Fehlers oder unerwünschten Ereignisses



Zentraler Anonymisierer der Klinik

Anonymisierung De-Identifizierung

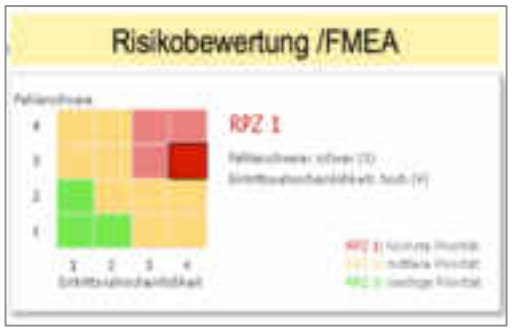


CIRS-Verantwortlicher

Analyse-team

Bearbeitung der Meldung

Analyse /Bewertung Maßnahmenempfehlung



CIRS- Prozess

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

QM

QMB der Klinik

CIRS-Steuerungs-gruppe Klinikleitung

Abteilungs-übergreifender Prozess (Klinik) Maßnahmenbeschluss und Umsetzung

Abteilungsinterner Prozess (Meldekreis) Maßnahmenbeschluss und Umsetzung

CIRS-Verantwortlicher

Abteilungs-Leitung des Meldekreises

Controlling/ Evaluation der Umsetzung

CIRS-Auswertung Reporting

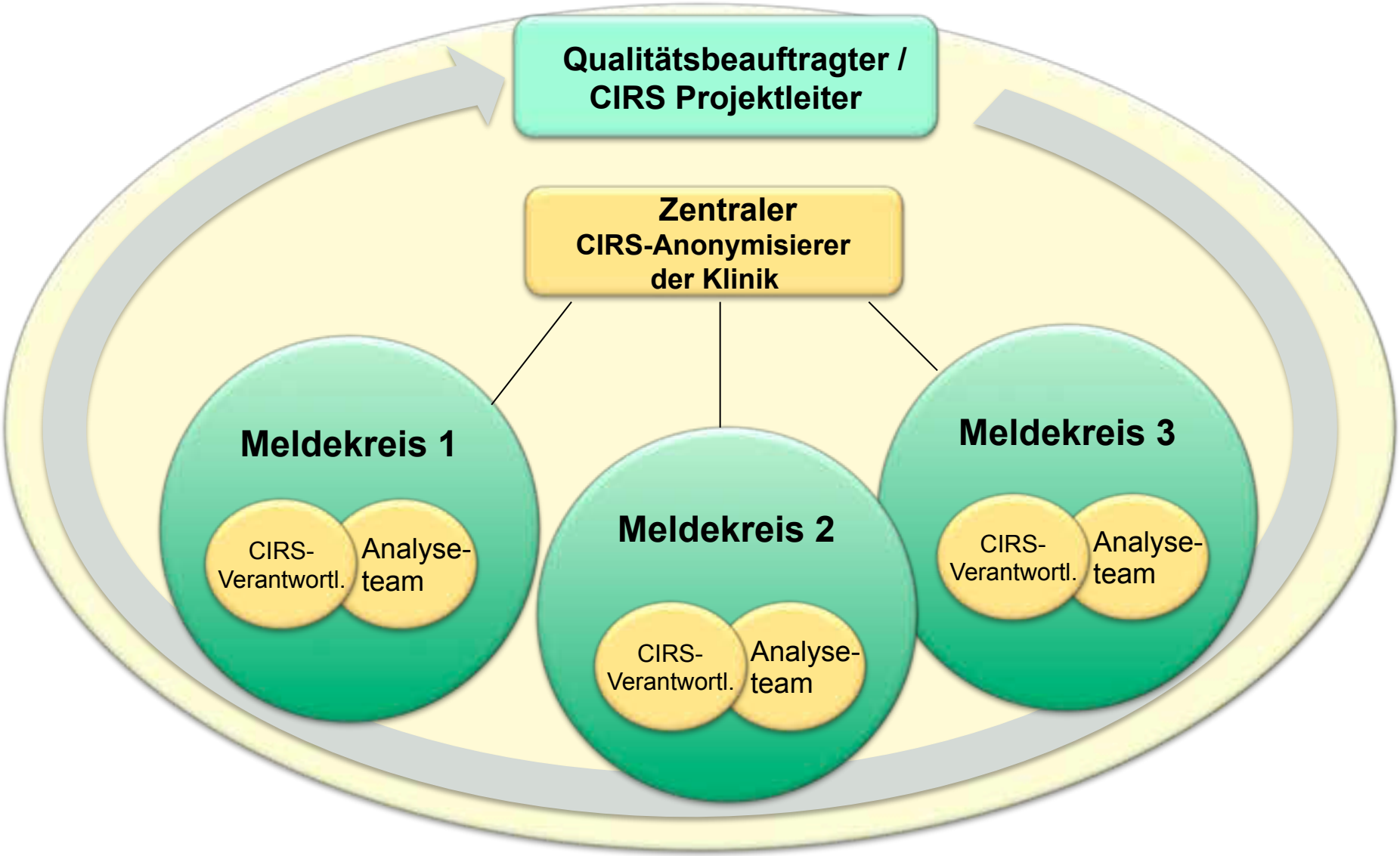
Kommunikation der Ergebnisse / Erfolge aus CIRS an alle Mitarbeiter

QM

CIRS-Projektleiter der Klinik

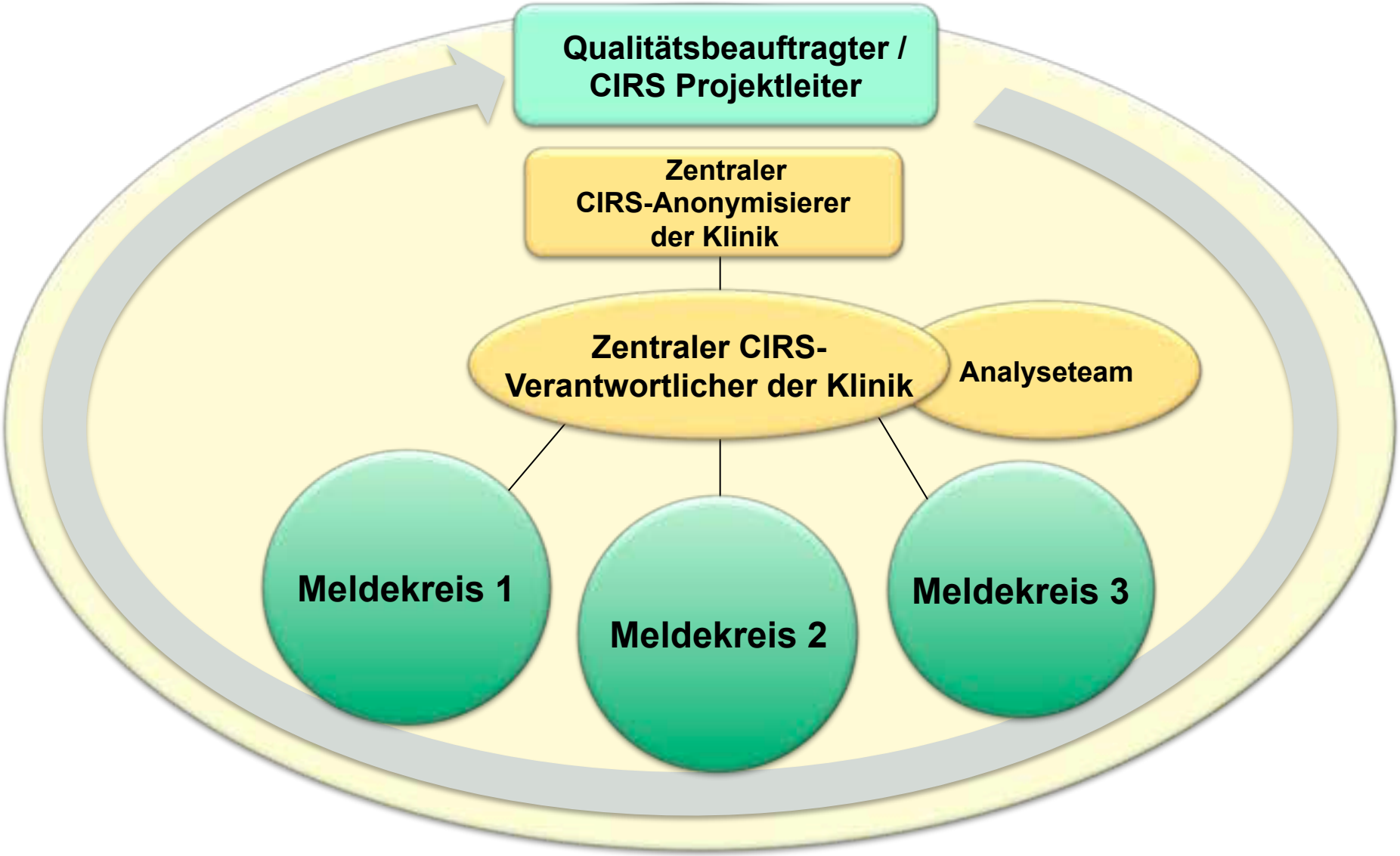
Struktur Meldekreise / Modell 1: Große Klinik

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit



Struktur Meldekreise / Modell 2: Kleine Klinik

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit



Erfolgsfaktoren zur Einführung

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

CIRS braucht die Unterstützung der Führung

CIRS braucht eine positive Fehlerkultur

CIRS braucht „Kümmerer“, Verantwortliche

Regelmäßiges Controlling

Einfache Software

Sicherheit

Anonymität

Schulung der Mitarbeiter und CIRS-Teams

Aus Fehlern lernen!

Maßnahmen aus CIRS umsetzen

Feedback an die Mitarbeiter

Erfolge berichten!

Fehler / Fehlerkultur

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

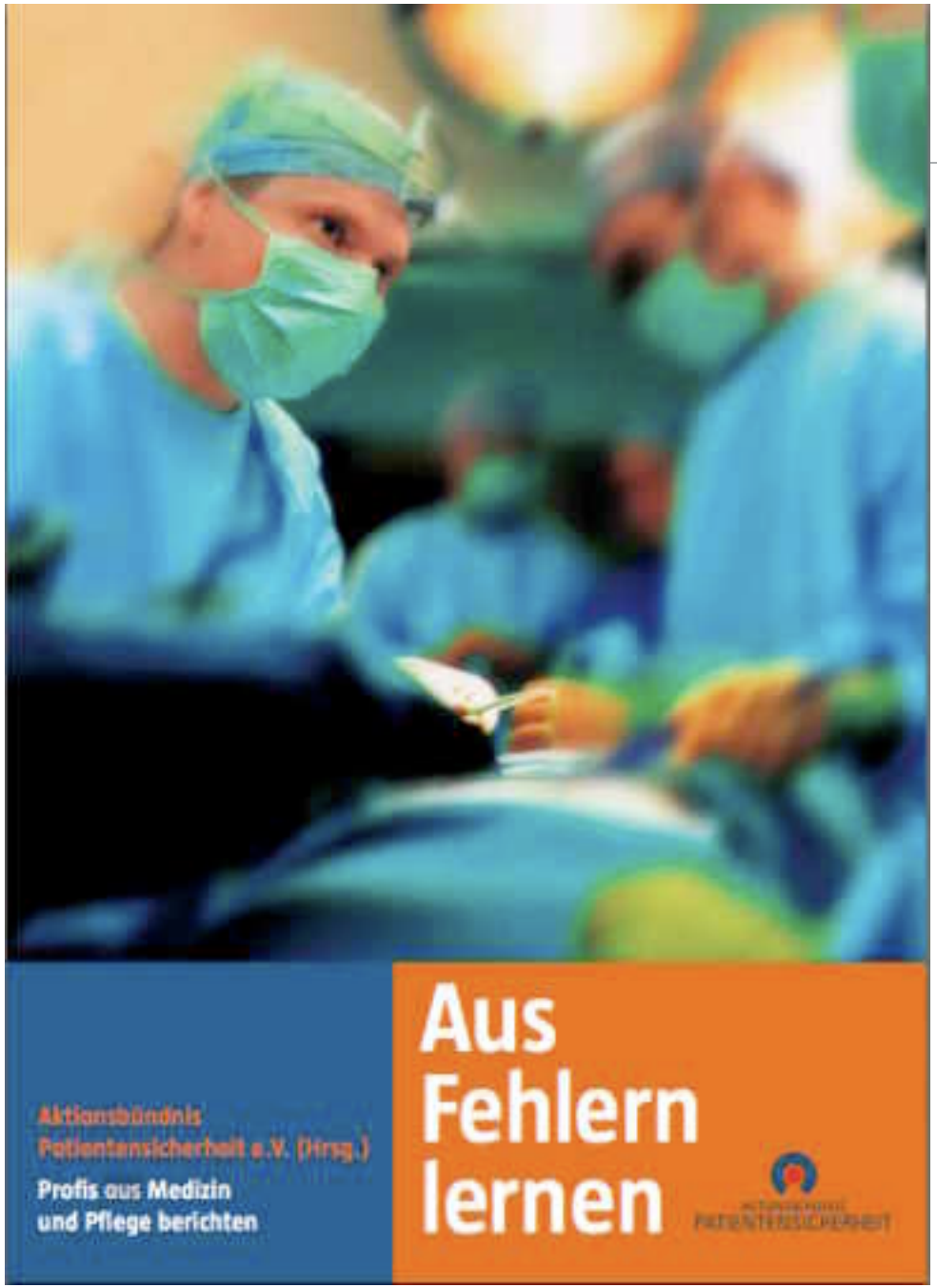
Der Umgang mit Fehlern ist noch häufig von der Suche nach dem Schuldigen geprägt

30-50 % der Behandlungsfehler wären vermeidbar

2 - 4 % der deutschen Klinikpatienten sind jährlich von Behandlungsfehlern betroffen.

Etwa 17.000 von ihnen überleben die Fehlbehandlung nicht (= 0,1%)

Quelle: Aktionsbündnis Patientensicherheit



ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Wir brauchen einen positiven und sanktionsfreien Umgang mit Fehlern

Fehlerkultur

Zentraler Bestandteil des Einführungskonzeptes

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Training zur Entwicklung/ Weiterentwicklung der Fehlerkultur

1. Bestands-aufnahme zur Fehlerkultur

- Einschätzungs-bogen zur Fehlerkultur an alle Mitarbeiter
- Anonymisierte Auswertung

2. Workshop mit Führungskräften des Meldekreises (Arzt /Pflege)

- Aufarbeitung der Bestandsaufnahme
- Entwicklung von Maßnahmen zur positiven Fehlerkultur

3. Abteilungs-besprechung (pro Meldekreis) Alle Mitarbeiter

- Aufarbeitung der Bestandsaufnahme
- Erarbeitung von Teamregeln
- Umgang zur Förderung einer pos. Fehlerkultur

4. Abschluss-Check mit den Führungskräften des Meldekreises

- Auswertung der Maßnahmen
- Was wurde umgesetzt?
- Wo gibt es noch Handlungsbedarf?

Konzernziel / Beschluss der Konzernführung

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Ziel:

Einführung
eines konzernweit
einheitlichen internen CIRS

in allen Akut-Kliniken bis Ende 2014
(Start in mindestens 2 Fachabteilungen)

Grundlage:

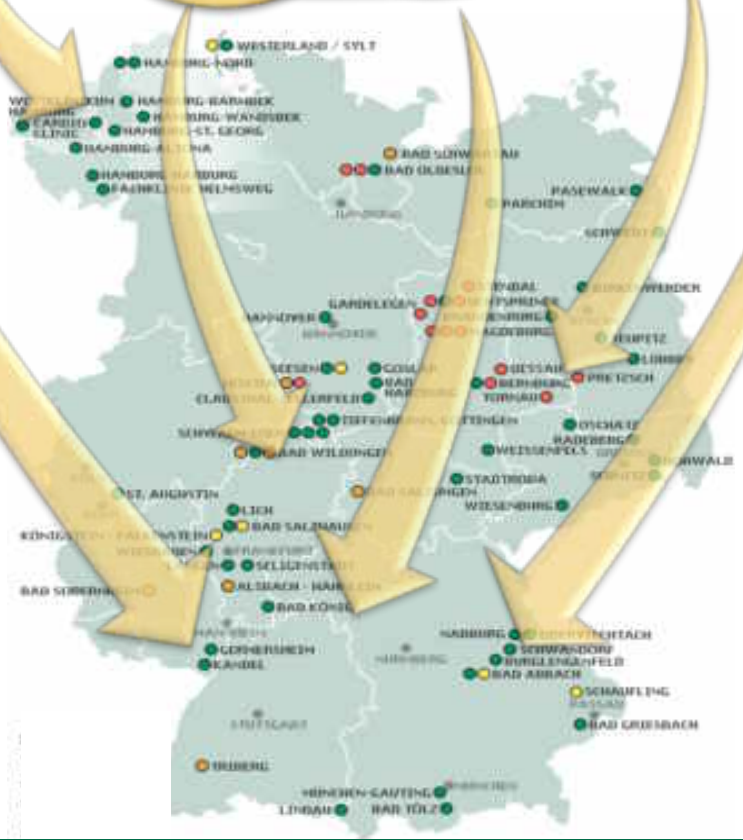
Konzept des KB Qualität (Konzernabteilung QM)
Konzernbetriebsvereinbarung CIRS
Verbindliche Nutzung der Software “Intrafox CIRS“
Workshops zur Weiterentwicklung einer Fehlerkultur

Einführung CIRS: Struktur KB Qualität

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Konzernbereich Qualität
AG Klinisches Risikomanagement
CIRS Projektleitung Asklepios

QM-Regional-Verantwortl.
QM-Regional-Verantwortl.
QM-Regional-Verantwortl.
QM-Regional-Verantwortl.
QM-Regional-Verantwortl.
QM-Regional-Verantwortl.



Entscheidung der Klinik zum Starttermin

Planungsphase

Umsetzungsphase

Rollout-/Routinephase

Ausschnitt „Planungsphase“ CIRS / Projektzeitplan

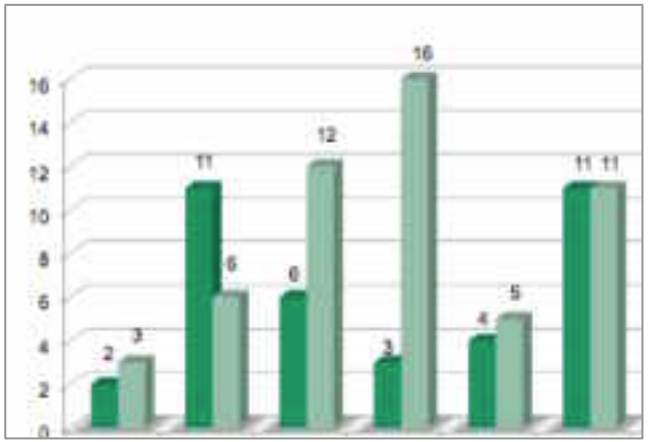
ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Erstgespräch / Information Klinikleitung; Vorstellung Konzept, Vorgehen CIRS-Einführung, Abstimmung Ressourcen u. Strukturen	Zeit /Dat.
Festlegung CIRS-Projektleiter der Klinik, Einführungsstruktur, Meldekreise, Projektauftrag und Projektzeitplan	
Information der Chefärzte, ltd. Oberärzte und Leitungen Pflege	
Auswahl/Benennung CIRS-Verantwortlicher u. Analyseteam je Meldekreis	
Schulung des Anonymisierers, der CIRS-Verantwortlichen und Analyseteams zum CIRS-Prozess	
Schulung der CIRS-Verantwortlichen zur CIRS-Software	
Informationsveranstaltung vor Ort für alle Mitarbeiter der Meldekreise	
Kick-Off- Check auf den Stationen - Verfügbarkeit Meldeformular auf allen PC´s - Sind alle Mitarbeiter geschult und informiert?	**CIRS-Start**

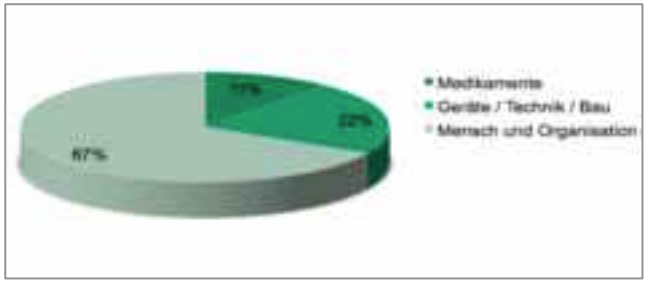
Standardisiertes Reporting /Kennzahlen

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

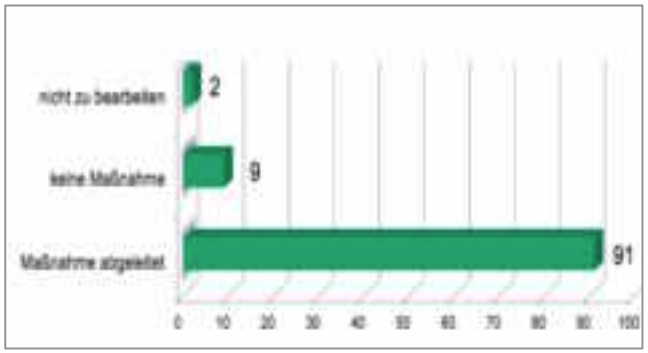
- **Anzahl der eingegangenen CIRS-Meldungen**
  pro Meldekreis und Klinik gesamt



- **Anzahl der CIRS-Meldungen nach Kategorien**



- **Anzahl der abgeleiteten Maßnahmen**



- **Anzahl und Inhalt der umgesetzten Maßnahmen / Verbesserungen**

  = Erfolge durch CIRS

Aktueller Stand Einführung CIRS

Ausblick/Ziel

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

CIRS - Netz Asklepios

Westklinikum HH
z. Zt. 2 von 16 Meldekreisen

Harburg (Pilotklinik)
z. Zt. 7 von 19 Meldekreisen

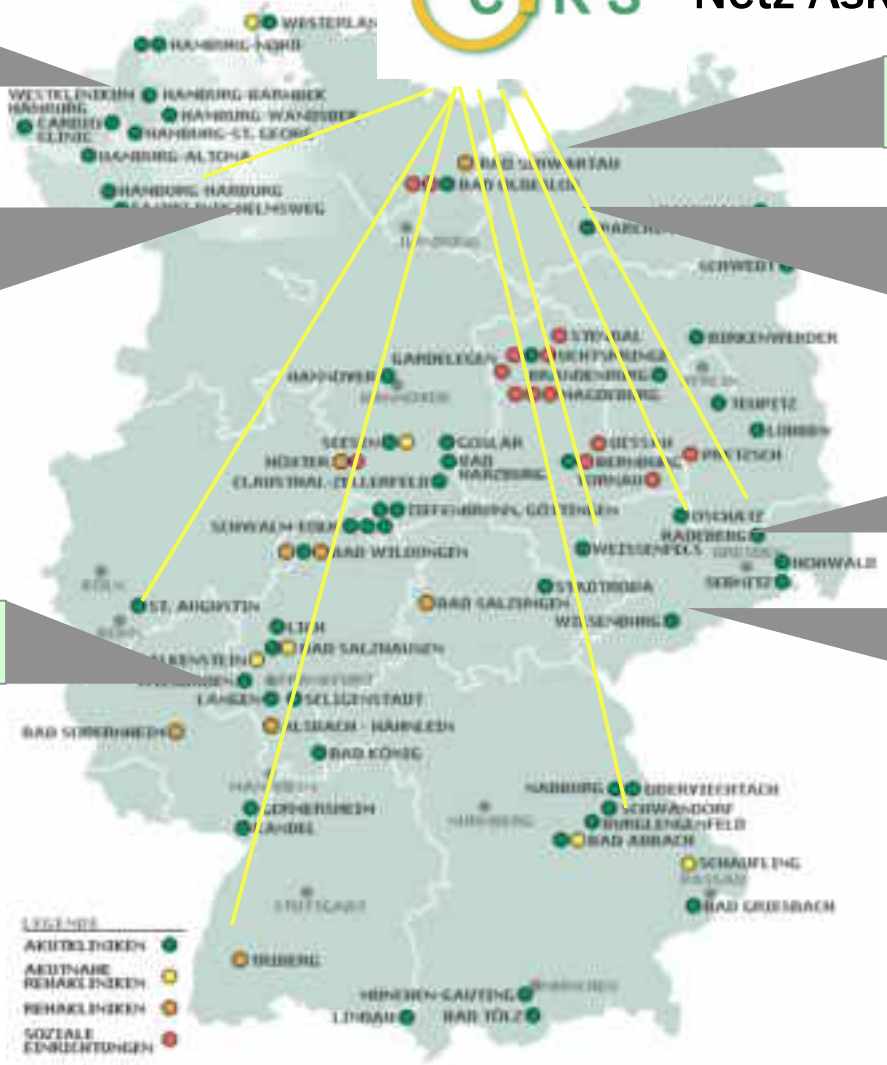
Wiesbaden
2 Meldekreise

Bad Schwartau
1 Meldekreis (Reha)

Bad Oldesloe
8 Meldekreise

Weißenfels
3 Meldekreise

Stadtroda
1 Meldekreis



Stand Febr. 2012

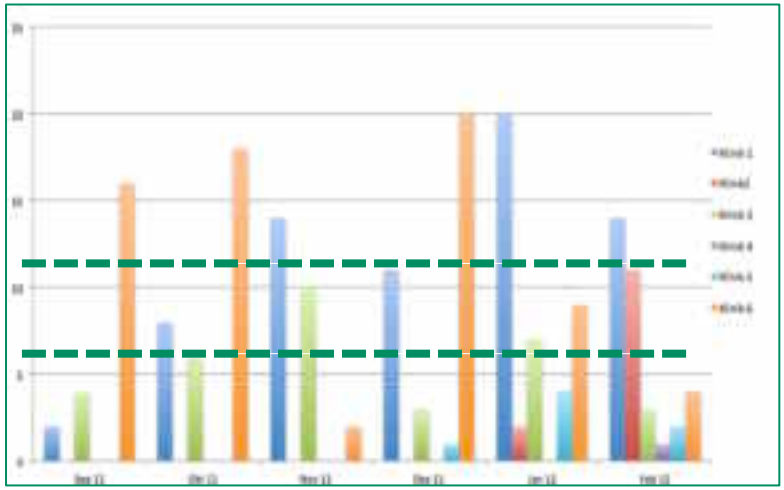
Ergebnisse: Anzahl CIRS Meldungen

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

CIRS Meldungen gesamt: 343

Stand: 20.02.2012
Datengrundlage:
Zur Zeit 6 Kliniken
in der Umsetzungsphase

Anzahl der zur Zeit aktiven Meldekreise: 24



Durchschnittliche Meldungen pro Monat je Meldekreis: 6 - 12

Beispiele für eingegangene CIRS-Meldungen

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Keine Banalitäten ..... gerade nochmal gut gegangen !

Die Anordnung von Kalium wurde nicht umgesetzt

Ein Medikament wurde nach Absetzen weiter gegeben (vom Patient rechtzeitig bemerkt)

Ein Blutgerinnungs-hemmendes Mittel wurde vor der Lumbalpunktion übersehen

Es wurde die falsche Seite im OP-Plan dokumentiert

Bei einem MRSA-Patienten wurde der Befund zu spät übermittelt

Beinahe wurde der falsche Patient in den OP gebracht

Eine Differenz bei der Zählkontrolle wurde nicht kommuniziert

Nutzen von CIRS / Mehrwert für den Konzern

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Qualität Patientensicherheit

- Verbesserung der Behandlungsqualität
- Steigerung der Patientensicherheit
- Erhöhung der Patienten-zufriedenheit
- Kundenbindung
- Konzernweites Lernen aus Fehlern
- Lernende Organisation

Nutzen von CIRS / Mehrwert für den Konzern

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Wirtschaftlichkeit

- CIRS liefert maximalen Output im Verhältnis zum Aufwand
- Nutzung von vorhandenem Know-how aller Mitarbeiter
- Kostenreduzierung durch Prozessoptimierung
- weniger Fehler und Schadenfälle
- Versicherbarkeit der Klinik

Nutzen von CIRS / Mehrwert für den Konzern

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Führung

Fehlerkultur

Mitarbeiter-Zufriedenheit

- Führungskräftetraining zum Umgang mit Fehlern
- Weiterentwicklung der Fehler- / Unternehmenskultur
- Organisationsentwicklung
- Teamentwicklung / Verbesserung der Kommunikation
- Mitarbeiterzufriedenheit durch aktive Einbindung in Verbesserungsprozesse
- **CIRS ist zentrales Konzern-Ziel**

ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Reiner Heuzeroth
r.heuzeroth@asklepios.com

Sylt

Barmbek (Hamburg)

Falkenstein

Ini Hannover

Bad Griesbach