

1. Ziel

Risiken erkennen - Gefahren verringern - Schäden vermeiden - aus Fehlern lernen

Krankenhäuser stellen hochkomplexe Einrichtungen der Gesundheitsversorgung dar, deren Stärke in der arbeitsteiligen Leistungserbringung unter der Beteiligung verschiedener Professionen und Fachdisziplinen liegt. Um eine gute Behandlungsqualität zu erzielen, müssen die Arbeitsabläufe dieser Mitarbeiter wirkungsvoll organisiert und koordiniert werden.

Dazu gehört auch, Risiken für Personen (Patienten, Angehörige, Mitarbeiter) und das Unternehmen rechtzeitig zu erkennen und Schaden von diesen abzuwenden. Zur Meldung und Bearbeitung von Risiken setzt das KKL ein freiwilliges Berichtssystem ein, das sog. Critical Incident Reporting System (CIRS).

Ziel dieses Systems ist, die Sicherheit unserer Prozessabläufe zu erhöhen und eine positive Fehlerkultur zu ermöglichen, um aus Fehlern und unerwünschten Ereignissen zu lernen.

2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensweisung besitzt Gültigkeit für alle Mitarbeiter des KKL.

3. Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten

Zuständig für die Risiko-/CIRS-Meldung sind grundsätzlich alle Beschäftigte, denen diese Risiken bekannt werden.

Verantwortlich für die Bearbeitung der Meldungen ist die CIRS-Kommission, die von der Klinikleitung benannt wird.

4. Verfahrensbeschreibung

a. Grundsätze

Die Beteiligung aller Mitarbeiter des KKL ist eine Grundvoraussetzung für die Erkennung, Minimierung oder Beseitigung von Risiken sowie die Vermeidung von Fehlern und damit für das wirkungsvolle Funktionieren des CIRS.

Prinzipiell wird allen Mitarbeitern, die sich an der Erfassung möglicher Risikoquellen über das CIRS beteiligen oder durch die Meldung betroffen sind, Anonymität zugesichert.

Meldungen und Daten aus CIRS werden arbeitsrechtlich nicht zum Nachteil des Meldenden verwendet.

Zugesichert wird den Meldenden darüber hinaus:

- **Freiwilligkeit:** Die Beteiligung der Mitarbeiter am CIRS ist freiwillig.
- **Anonymität der Berichte:** Es werden keinerlei personenbezogenen Daten im Rahmen des Berichts abgefragt, gespeichert oder systematisch erfasst. Der Meldende kann freiwillig Angaben zu seiner Identität machen
- **Vertraulichkeit:** Die Identität der Berichtenden oder die des Patienten wird nicht an Dritte weitergegeben. Berichte, die personenbezogene Daten enthalten, werden vor ihrer Bearbeitung oder Weitergabe unkenntlich gemacht bzw. anonymisiert.

- **Sanktionsfreiheit:** Meldungen und Daten aus CIRS dürfen arbeitsrechtlich nicht zum Nachteil der Meldenden verwendet werden.
- **Feedback:** Rückmeldungen über die Berichte, ihre Analyse und empfohlene bzw. ergriffene Maßnahmen werden im Rahmen der regelmäßigen Morbidität- und Mortalitätskonferenzen, in Routinebesprechungen oder auch durch die Veröffentlichungen von „Fällen des Monats“ weitergegeben. Zusätzlich werden eingeleitete Maßnahmen SRH-weit im Medical Board, im Pflege-Board und im QM-Board vorgestellt.

b. Meldung

Gemeldet werden sollen:

- Ereignisse, die fast zu einer Gefahr, Komplikation, Verletzung, Verwechslung oder einem Problem geführt haben, aber gerade noch entdeckt wurden oder
- tatsächlich passierte Verwechslungen, Fehler, Komplikationen, ungeachtet des Ausgangs.

Zur Meldung und Aufarbeitung von Risiken setzt das KKL, wie alle SRH Kliniken, die Software „Curator“, Fa. Nexus, ein. Für die Risiko-/Fehlermeldung stehen den Mitarbeitern standardisierte Meldeformulare zur Verfügung, die im Intranet abgerufen werden können. Die Mitarbeiter/Innen können das Formular anonym und online ausfüllen und direkt aus dem System versenden. Dabei werden keine IP-Adressen gespeichert, so dass eine Rückverfolgung ausgeschlossen wird.

Der Anonymisierer bekommt automatisch eine E-Mail mit dem Hinweis, dass eine Meldung eingegangen ist. Er hat die Aufgabe, die neu eingegangenen Meldungen zu sichten, jegliche personenbezogene Daten zu entfernen und die anonymisierte Meldung anschließend zur Bewertung an die CIRS-Kommission weiterzuleiten.

Die Kommission bewertet die anonymisierten Meldungen und leitet daraus Maßnahmen ab. Gegebenenfalls erfolgt die Weiterleitung an die jeweils zuständigen und verantwortlichen Personen, die Lösungsansätze zur Vermeidung oder Minimierung der gemeldeten Risiken oder Fehler entwickeln und diese Lösungsansätze an die CIRS-Kommission übermitteln.

Anschließend wird der Fall von der CIRS-Kommission oder dem/der verantwortlichen Mitarbeiter/In (QMB / Risikomanagement-Beauftragter) im System abgeschlossen. Sofern der/die Meldende eine Rückmeldung wünscht (CIRS-ID), muss die abgeleitete Maßnahme an der entsprechenden Stelle eingepflegt werden.

Die CIRS-Kommission entscheidet abschließend über eine Meldung an das trägerübergreifende CIRS-Netz Deutschland. Diese Meldung kann elektronisch aus „riskop“ heraus erfolgen.

Rückmeldungen über die Berichte, ihre Analyse und empfohlene bzw. ergriffene Maßnahmen werden ferner an die Belegschaft weitergegeben. Dazu werden in den einzelnen Abteilungen, im Rahmen der regelmäßigen Morbidität- und Mortalitätskonferenzen und in Routinebesprechungen die anonymisierten und abgeschlossenen Meldungen und Maßnahmen vorgestellt. Zusätzlich werden sie einmal im Jahr SRH-weit im Medical Board, im Pflege-Board und im QM-Board präsentiert.

5. Risiken, mögliche Fehlerquellen

Risiko, Fehlerquelle	Maßnahme zur Vorbeugung
Unzureichende Anonymisierung führt zu Rückschlüssen bzgl. des Meldenden und ggf. zu ungewollten Sanktionen	Strikte Anonymisierung durch „Anonymisierer“, ggf. Rückmeldung durch CIRS-Kommission vor Versand der Meldung an Verantwortliche der Fachabteilungen
Mangelnde Transparenz über bzw. Kenntnis zu gemeldeten Fällen und abgeleiteten Maßnahmen führt dazu, dass (Beinahe-) Fehler an anderer Stelle erneut vorkommen	Verdeutlichung der Wichtigkeit des CIRS in allen Hierarchieebenen Niederschwellige Information der Mitarbeiter über verschiedene Kommunikationswege

6. Überprüfung

Überprüfung des Prozesses:

Jährliche Auswertung der eingegangenen/bearbeiteten CIRS-Meldung durch die CIRS-Kommission.

Messung/ Kennzahlen:

- Anzahl abgeschlossener Meldungen; aufgeteilt nach: organisatorisch, technisch-baulich, hygienisch, eingriffsbezogen, medikamentenbezogen
- Summe der abgeschlossenen CIRS - Meldungen / Anzahl der aktiven Mitarbeiter*100

7. Mitgeltende Unterlagen

Sonstiges:

- Konzernbetriebsvereinbarung über die Einführung der Software „riskop“ zur Erfassung von CIRS-Meldungen in den SRH Kliniken inkl. dazugehörige Protokollnotiz vom 23.01.2023
- Konzernrichtlinie KR 2012/18 Qualitäts- und klinisches Risikomanagement der SRH Kliniken
- Anlage 4 zur Konzernrichtlinie 2010/15 - Vorbereitung der Gesellschafterversammlungen der SRH Unternehmen: Bericht zum Bereich Qualitätsmanagement