RISIKOUS

CIRS

Critical Incident Reporting System

Erfassung, Analyse und Auswertung von kritischen Ereignissen und Beinahefehlern

Einleitung

Die Qualität in der medizinischen Betreuung spielt eine immer größere Rolle. Zwei wesentliche Qualitätsmerkmale eines Behandlungsprozesses sind die Patientensicherheit und die Patientenzufriedenheit. Der technische Fortschritt in Diagnostik und Therapie wächst seit Jahren unaufhaltsam. Parallel dazu wachsen die fachlichen Anforderungen an das gesamte Klinikpersonal. Dieser Trend erhöht naturgemäß das Risiko von Fehlentscheidungen und Fehlhandlungen im Behandlungsprozess.

Daneben steigt angesichts der technischen Möglichkeiten auch die Erwartungshaltung der Patienten, wobei die komplexen Behandlungsabläufe letzten Endes immer schwieriger vermittelbar sind. Diese Divergenz trägt dann auch zur Unzufriedenheit der Patienten bei.

Die Folgekosten von Behandlungsfehlern in Gestalt längerer Klinikaufenthalte, bleibender Morbidität, reduzierter Erwerbsfähigkeit, Haftpflicht usw. können ein Ausmaß annehmen, das zur Insolvenz des betreffenden Unternehmens (Klinik) führt oder wenigstens einen enormen Imageschaden verursacht. Die Unzufriedenheit von Patienten steigert deren Bereitschaft, Behandlungsfehler zu behaupten und führt unabhängig hiervon zum Nachteil im Wettbewerb. Patientenunzufriedenheit verursacht somit indirekt wirtschaftliche Einbußen.

Mit dem Einsatz eines klinischen Risiko- und Qualitätsmanagements (kRM und QM) können Risiken bei der Patientenversorgung reduziert werden. Die Einführung ist aber keineswegs trivial: Neben den finanziellen und personellen Voraussetzungen ist auch die Wahl angemessener technischer Mittel zu beachten.

CIRS stellt ein wirksames Werkzeug im kRM und QM dar. In diesem Berichtssystem können kritische Ereignisse und Beinahefehler von Mitarbeitern anonym und freiwillig gemeldet werden. Anschließend erfolgt eine Ursachenanalyse, und es werden Präventionsmaßnahmen entwickelt und umgesetzt. So kann aus Beinahe-Zwischenfällen gelernt werden, um wirkliche Zwischenfälle, bei denen ein Patient zu Schaden kommen könnte, zu vermeiden.

Man muss aber ganz klar sehen, dass der Erfolg eines derartigen Systems sehr stark von der Mitarbeit des klinischen Personals abhängt. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass das System einfach, orts- und zeitunabhängig verfügbar, flexibel und leicht zu bedienen ist. Genau diese Kriterien erfüllt das Risikous-System.

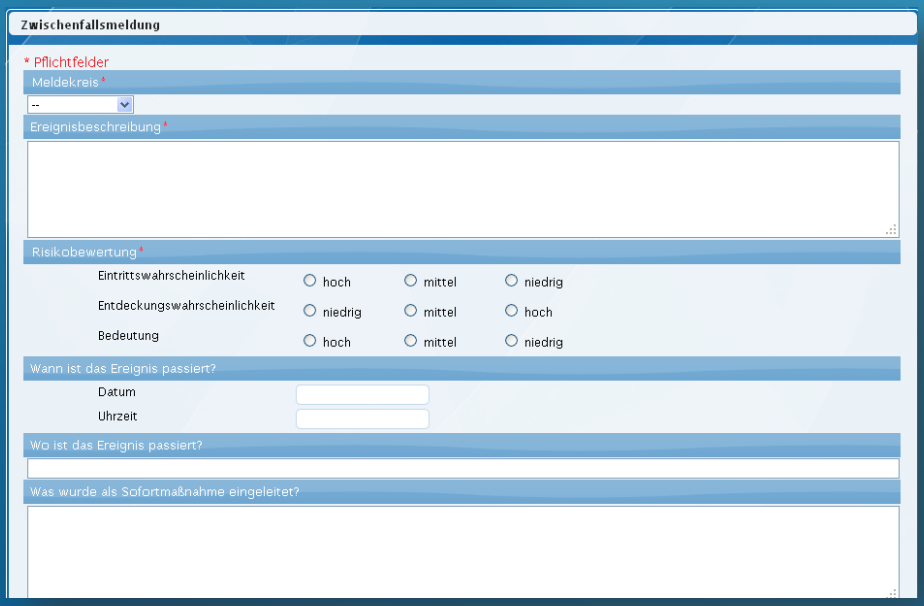
Überblick

Gliederung in Meldekreise und Prozess-verantwortliche
optisch ansprechende Oberfläche
Benutzer-verwaltung & Rollen-management
Anonymität des Meldenden
System-anpassung an individuelle Bedürfnisse
automatische Benachrichtigung bei Ereignissen
CIRS Prozess-standard
Veröffentlichungs-bereich mit Kommentar-funktion
umfangreiche Konfigurations-möglichkeiten
dynamisches und umfassendes Reporting

Funktionsweise

Der meldende Mitarbeiter greift auf den CIRS-Bogen bequem über den Webbrowser zu. Neben den notwendigen Pflichtfragen kann er das Ereignis durch die Angabe zusätzlicher Informationen genauer beschreiben. Zudem besteht die Möglichkeit, Bilder und andere Dateien anzuhängen.

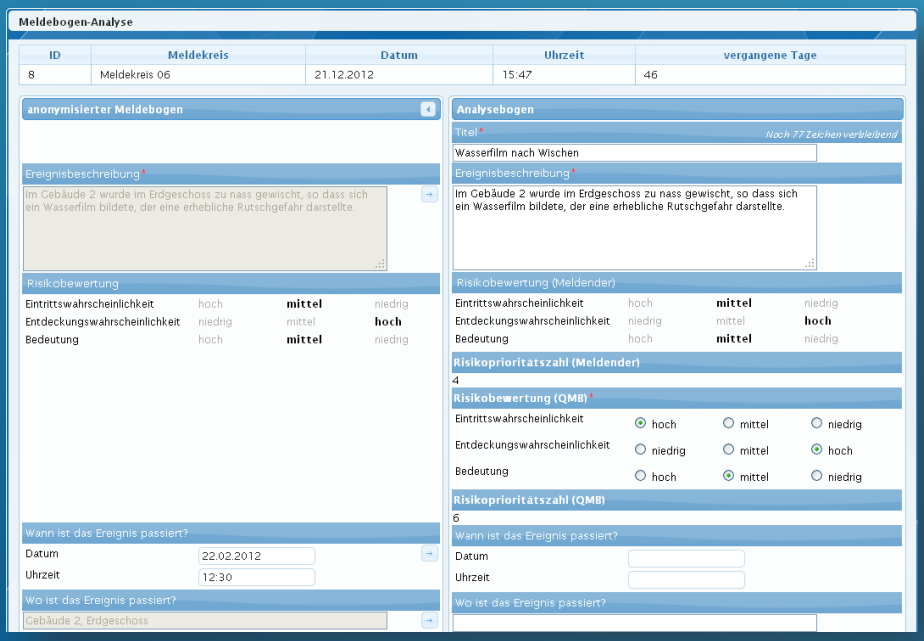
Nach dem Ausfüllen wird der CIRS-Bogen anonym gesendet. Dem Mitarbeiter wird eine Vorgangsnummer mitgeteilt, unter der er den Bearbeitungsfortschritt verfolgen kann. Zudem kann die abgegebene Meldung als PDF gespeichert werden.



Funktionsweise

Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) des jeweiligen Meldekreises wird vom System automatisch über den Eingang einer neuen Meldung informiert. In einem ersten Schritt anonymisiert er diese und stellt so die Anonymität des Berichtenden, der betroffenen Patienten und aller anderen am Ereignis beteiligten Personen sicher.

Im Rahmen der sich anschließenden Analyse wird das Risikopotenzial der vorliegenden Meldung festgestellt. Das Ergebnis der Bewertung bestimmt den jeweils angemessenen Handlungsbedarf.

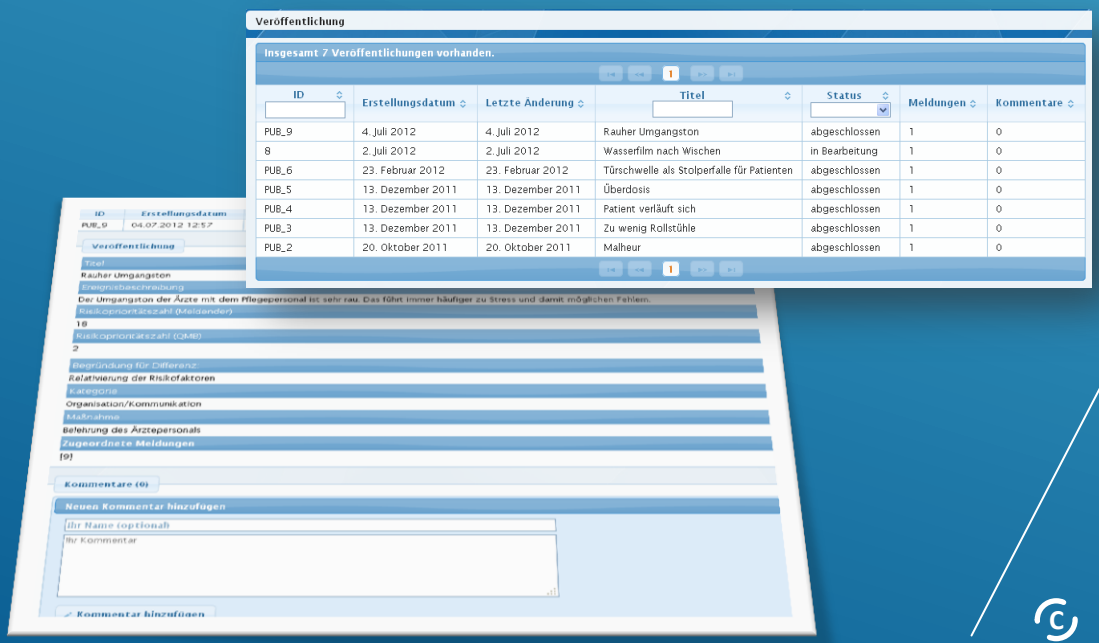


Funktionsweise

Abhängig vom ermittelten Handlungsbedarf wird das Ereignis eingehender untersucht. Der zuständige QMB kontaktiert, falls notwendig, die betreffende Fachabteilung oder das zugehörige Personal und präsentiert ausgewählte Fälle in der CIRS-Arbeitsgruppe.

Bereits in dieser Phase ist die Meldung im Veröffentlichungsbereich einsehbar, und der Bearbeitungsfortschritt kann kommentiert werden. Die Mitarbeiter erhalten somit ein direktes Feedback sowie Informationen über den aktuellen Status ihrer Meldungen.

Sind die einzuleitenden Maßnahmen durch das Risikomanagement erarbeitet worden, können diese in Risikous dokumentiert werden.

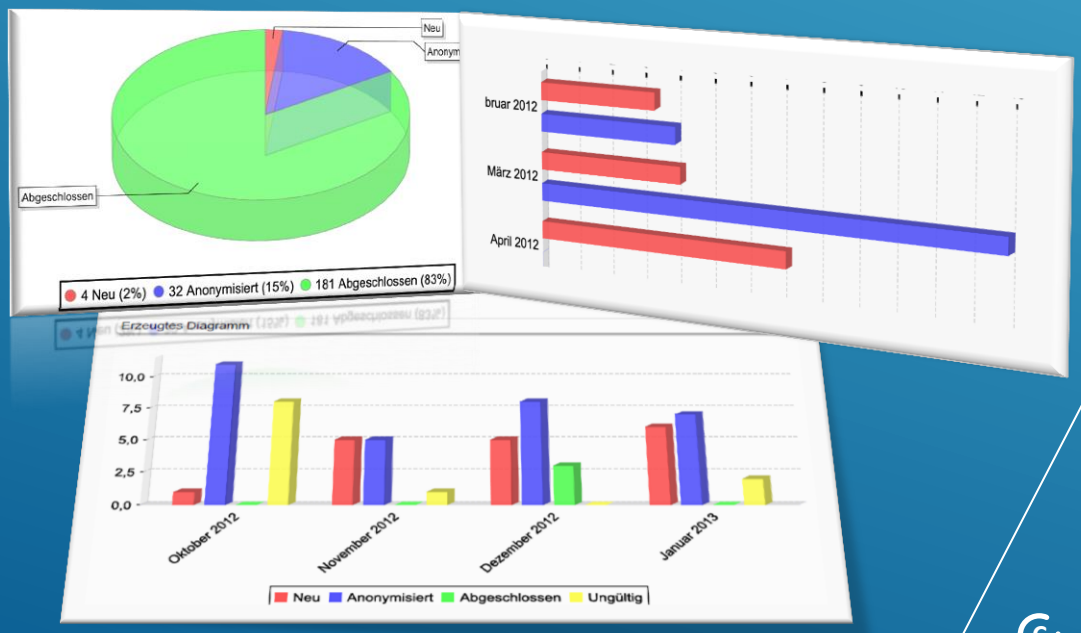


ID	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Titel	Status	Meldungen	Kommentare
PUB_9	4. Juli 2012	4. Juli 2012	Rauher Umgangston	abgeschlossen	1	0
8	2. Juli 2012	2. Juli 2012	Wasserfilm nach Wischen	in Bearbeitung	1	0
PUB_6	23. Februar 2012	23. Februar 2012	Türschwelle als Stolperfalle für Patienten	abgeschlossen	1	0
PUB_5	13. Dezember 2011	13. Dezember 2011	Überdosis	abgeschlossen	1	0
PUB_4	13. Dezember 2011	13. Dezember 2011	Patient verläuft sich	abgeschlossen	1	0
PUB_3	13. Dezember 2011	13. Dezember 2011	Zu wenig Rollstühle	abgeschlossen	1	0
PUB_2	20. Oktober 2011	20. Oktober 2011	Malheur	abgeschlossen	1	0

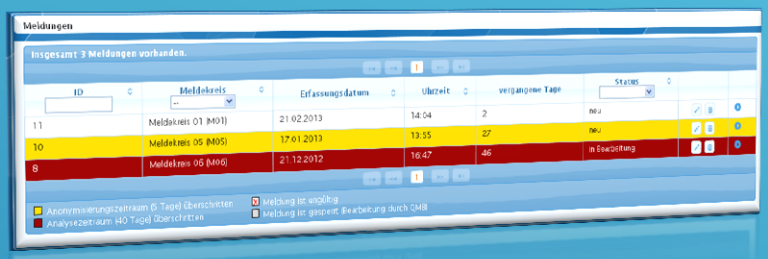
Funktionsweise

Das Reporting beinhaltet im Kern die statistische Auswertung der gesammelten CIRS-Daten. Alle erzeugten Berichte werden grafisch und druckbar in hoher Qualität in Form von Diagrammen, PDFs oder Excel-Dokumenten für Mitarbeiter des Risikomanagements zur Verfügung gestellt.

Die Auswertungen können an entsprechender Stelle veröffentlicht werden und informieren über die aktuelle Beinahefehler-Situation oder bilden die Grundlage für Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen bzw. für die Anpassung und Optimierung von Prozessen.

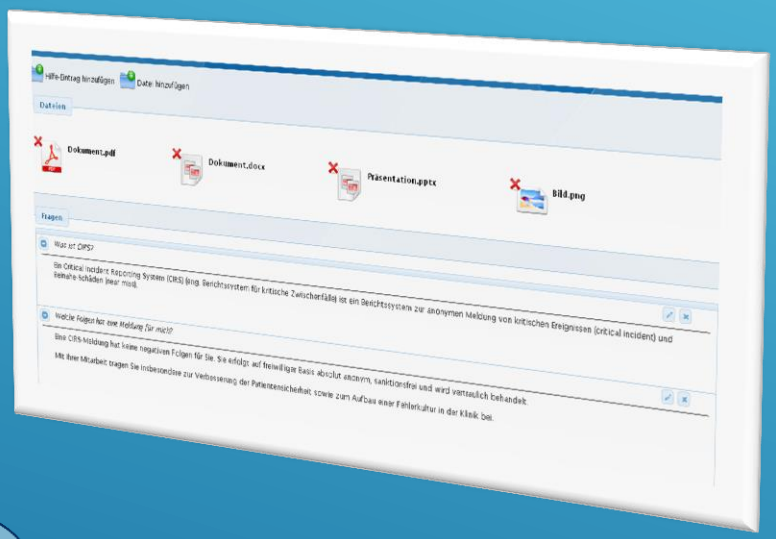


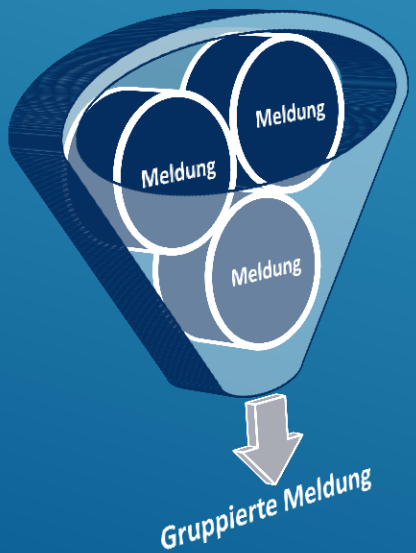
Ein Blick auf die Details…



Die Überschreitung von **Bearbeitungszeiten** wird farblich markiert. Das System benachrichtigt Sie zudem per E-Mail.

Der „**Info & Hilfe**“ - Bereich mit FAQ (häufig gestellte Fragen) bietet Mitarbeitern schnell und einfach Informationen zum Thema CIRS.





Die **Gruppierung** identischer oder ähnlicher Meldungen hilft Ihnen dabei, den Überblick zu behalten.

Fünf Argumente für Risikous

- **Schnelle Einführung eines Critical Incident Reporting Systems**

  Mit Risikous implementieren Sie in Rekordzeit ein CIRS für die gesamte Klinik. Die Software unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der Erfassung, Analyse und Auswertung von kritischen Ereignissen. Sie fördern die Patientensicherheit und schaffen eine Fehlerkultur unter Ihren Mitarbeitern.

- **Leichte und intuitive Bedienung**

  Ein Webbrowser und ein PDF-Reader sind ausreichend, um mit Risikous arbeiten zu können. Es sind keine aufwendigen Installationen auf den Mitarbeiter-PCs notwendig. Fehlerhafte Eingaben werden dem Mitarbeiter vom System signalisiert.

- **Schnelle Reaktion auf Zwischenfälle**

  Meldungen gehen ohne Umwege direkt an den CIRS-Beauftragten. Das System benachrichtigt automatisch bei wichtigen Ereignissen.

- **Standardisierter Prozessablauf**

  Die Schritte Meldungserfassung, Anonymisierung, Analyse, Veröffentlichung und Reporting folgen dem empfohlenen CIRS-Prozess und integrieren sich nahtlos in das bestehende Risiko- und Qualitätsmanagement.

- **Dynamisches und umfassendes Reporting**

  Für die Auswertung und Berichterstattung stehen leistungsfähige Reportings in Form von Diagrammen, PDFs oder Excel-Dokumenten zur Verfügung.

PROTEC
RISK MANAGEMENT ASSEKURANZMAKLER

QUANTEO®

Lizenzierung

Protec GmbH
Risk Management und Assekuranzmakler
Schmalzmarkt 5
D-97070 Würzburg

Telefon: +49 931 12341
Telefax: +49 931 12448
E-Mail: management@protec-risk.de
Internet: www.protec-risk.de

Technische Betreuung

QUANTEO® Software Engineering GmbH
Geschäftsführer: Adrian Büchner
Schlaurother Straße 13
D-02827 Görlitz

Telefon: +49 3581 7647336
Telefax: +49 3581 8783421
E-Mail: kontakt@risikous.de
Internet: www.risikous.de