

In CIRS berichten – Worauf kommt es an?

C. Gunkel, J. Rohe, A. Sanguino Heinrich, C. Thomeczek

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin



Kontakt:

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
Gemeinsame Einrichtung der Bundesärztekammer
und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung
Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Tel +49 30 4005 2500
Fax +49 30 4005 2555
Email mail@azq.de, URL www.azq.de

Hintergrund und Ziele

CIRS ist ein Instrument der Risikoidentifikation und lebt von den eingehenden CIRS-Berichten. Die CIRS-Berichte stellen eine Grundlage dar, um mögliche Ursachen für die Entstehung von Ereignissen zu identifizieren sowie Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen. Bei der Bearbeitung von CIRS-Berichten kommt es regelmäßig zu zwei Problemen:

- CIRS-Berichte entsprechen nicht der Definition und Zielbeschreibung des CIR-Systems und müssen gelöscht werden.
- CIRS-Berichte sind zu kurz, weshalb die Ereignisursachen fehlen oder oftmals nur spekulativ angenommen sowie Verbesserungsmaßnahmen nicht gezielt abgeleitet werden können.

Ziel dieses Beitrags ist es, den berichtenden Personen Empfehlungen zu geben, worauf es beim Schreiben eines CIRS-Berichts ankommt. Die Empfehlungen sollen dazu beitragen, dass mehr Berichte mit Ansatzpunkten für die Analyse/Bearbeitung in das CIR-System eingehen und demnach die Ableitung von gezielten Verbesserungsmaßnahmen möglich ist.

Beispiele – so bitte nicht

Ziel verfehlt:
Der CIRS-Bericht (Abb. 1) schildert einen Defekt. Für die Behebung sind weitere Angaben erforderlich.

Ereignisursachen fehlen:
Der CIRS-Bericht (Abb. 2) lässt offen: Warum wurde die dokumentierte Allergie übersehen?

Abbildung 1: Ziel verfehlt

Abbildung 2: Ereignisursachen fehlen

Quelle: www.CIRSmedical.de

Methode/Strategie

In die internen und einrichtungsübergreifenden CIR-Systeme des Netzwerks CIRSmedical.de werden regelmäßig CIRS-Berichte anhand eines standardisierten Berichtformulars eingegeben. Aktuell sind ca. 4600 Berichte öffentlich in den verschiedenen CIR-Systemen des Netzwerks CIRSmedical.de einsehbar. Die Berichte im Netzwerk werden anteilig durch das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin analysiert und kommentiert. Anhand der gesichteten CIRS-Berichte im Rahmen der täglichen CIRS-Arbeit im Netzwerk CIRSmedical.de werden Empfehlungen für die berichtenden Personen abgeleitet.

Erkenntnisse

Für das Erstellen von CIRS-Berichten können folgende Empfehlungen an die berichtenden Personen gegeben werden (Abb. 3):

In CIRS berichten – Worauf kommt es an?

- Achten Sie auf die Definition und Zielbeschreibung Ihres CIRS. Ist das Ereignis was Sie berichten möchten ein CIRS-Bericht oder eine Schadensmeldung, Reparaturmeldung, Beschwerde, etc.? Der Bericht in einem CIRS ersetzt nicht die gesetzlich geforderte Meldepflicht, z. B. zu Arzneimitteln und Medizinprodukten.
- Versuchen Sie die Prozesssicht einzunehmen. Welche fehlerhaften Vorgänge (z. B. vorübergehende Prozessschritte) und Handlungen (z. B. Vergreifen, Ablenkung) können mit der Ereignisentstehung in Verbindung stehen?
- Denken Sie in alle Richtungen und schildern Sie beitragende Faktoren, die für die Ereignisentstehung relevant gewesen sein können. Beitragende Faktoren können sein ^{1, 2, 3}:

Beitragende Faktoren	Was steckt dahinter? Beispiele:
Patientenfaktoren	Bestehen Einschränkungen des Patienten, welche die Ereignisentstehung beeinflusst haben (z. B. Sprache, medizinischer Zustand, Persönlichkeit, soziale Faktoren)?
Arbeitsprozesse & Strukturen	Sind möglicherweise die Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten nicht eindeutig geregelt oder ist das Verfahren unzureichend oder unklar? Gibt es Standards/Verfahrensanweisungen? Sind vorhandene Standards/Verfahrensanweisungen adäquat einsehbar?
Individuelle Faktoren von Mitarbeitern	Sind Kenntnisse/Fähigkeiten für die korrekte Aufgabenerfüllung vorhanden? Besteht Fortbildungsbedarf? Besteht eine Einschränkung von Mitarbeitern (z. B. Krankheit, Stress, Müdigkeit), die zur Ereignisentstehung beigetragen hat?
Teamfaktoren	Haben verbale oder schriftliche Kommunikationsdefizite zur Ereignisentstehung beigetragen (z. B. unvollständige, missverständliche verbale Kommunikation, unleserliche Schrift)? Besteht eine Hemmschwelle bei Unsicherheiten nachzufragen oder um Hilfe zu bitten? Bestehen Teamkonflikte/unzureichende Zusammenarbeit?
Arbeitsumgebung	Mitarbeiter: Sind genug Mitarbeiter eingesetzt, um das Arbeitsaufkommen zu bewältigen? Besteht ein Qualifikationsmix? Materialien/Geräte: Sind genug Materialien vorhanden? Sind die Geräte funktionstüchtig? Ist konzentriertes Arbeiten möglich, oder wird dies durch ständige Unterbrechungen, Lärm etc. gestört?
Organisation & Management	Bestehen organisationale Einschränkungen oder unzureichende finanzielle Ressourcen? Haben unzureichende Regelungen oder Prioritätensetzung die Ereignisentstehung beeinflusst?
Rahmenbedingungen der Institution	Unter welchen gesundheitspolitischen und ökonomischen Rahmenbedingungen wird gearbeitet?

- Schildern Sie, wenn möglich, die Risikosituation nicht nur aus Ihrer Sichtweise. Auch Hinweise von Kollegen anderer Fachbereiche können Sie mit aufführen, wenn ihnen diese als wichtig erscheinen oder weitere Anhaltspunkte auf eine mögliche Ursache für die Ereignisentstehung oder Verbesserungsmaßnahmen geben.

Beispiel: CIRS-Berichte – Darauf kommt es an?

Literatur:

- Taylor-Adams S, Vincent C. Systems analysis of clinical incidents: the London protocol Clin Risk November 2004 10:211-220
- Woloshynowych M, Rogers S, Taylor-Adams S, Vincent C. The investigation and analysis of critical incidents and adverse events in healthcare. Health Technol Assess 2005. 9(19):1-158
- Rohe J, Beyer M, Hoffmann B, Gerlach FM. Dramaturgie Patientensicherheit. In: Kassenärztliche Bundesvereinigung (Hrsg.): Handbuch Qualitätszirkel. 2. Auflage. Version 4.0, 2010



AutorInnen:
Christina Gunkel
Dr. Julia Rohe
Andrea Sanguino Heinrich
Dr. Christian Thomeczek

Kontakt:
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
Gemeinsame Einrichtung der
Bundesärztekammer
und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung
Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Tel +49 30 4005 2504
Fax +49 30 4005 2555
Email cirs@azq.de, URL www.azq.de

Abbildung 3: Empfehlungen für berichtende Personen

Die Empfehlungen für das Erstellen von CIRS-Berichten können an die berichtenden Personen verteilt werden. Sie haben einen Leitfadenscharakter und können z. B. im Rahmen der Implementierung eines CIRS als Information für die Mitarbeiter dienen und auf CIRS-Startseiten oder im Intranet verlinkt werden.