

SICHERHEIT

- für Patienten und Mitarbeiter -

SPEZIAL: PSYCHIATRISCHE VERSORGUNG HEUTE

PLUS

- Die Bedeutung des sozialen Umfelds für Pflegepersonal
- Krankenhausinfektionen
- Länderfokus: Portugal

OFFIZIELLES JOURNAL DER EUROPÄISCHEN VEREINIGUNG DER KRANKENHAUSDIREKTOREN



MELDEN - DER ERSTE SCHRITT ZUR VERBESSERUNG

Das St.Galler-CIRS* im Meldeportal®, ein erfolgreiches Fehlermeldesystem im Gesundheitswesen

Von Dr. med. Norbert Rose

SCHWEITZER KÄSE-MODELL BEI SYSTEMFEHLERN

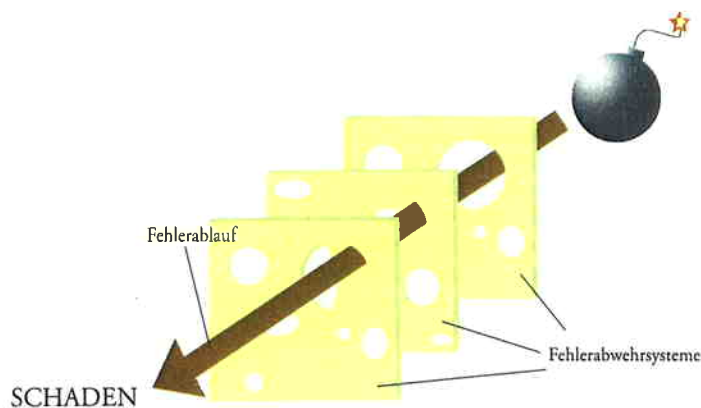


Abbildung 1

Jeden Tag ereignen sich im Krankenhaus und anderen Institutionen des Gesundheitswesens kritische Zwischenfälle oder Patientenschäden, die auf vermeidbare fehlerhafte Abläufe oder Entscheidungen zurückzuführen sind. Ärzte, Pflegende und andere Berufsgruppen sind sich einig: Alle sollten aus gefährlichen Ereignissen lernen und sie dadurch zukünftig verhindern können. Aber wie?

FEHLERTHEORIE

Grundsätzlich besteht das Ziel, die Anzahl von Vorläufersituationen eigentlicher Fehler- oder Schadenssituationen kontinuierlich zu reduzieren, damit es nicht mehr zur unmittelbar auslösenden Handlung kommt. Fehlertheoretische Untersuchungen belegen, dass die grosse Anzahl von Schadensereignissen aus einer Verkettung von mehreren fehlerhaften Ereignissen (siehe Abb.1) bestehen. Je mehr unsichere Ereignisse entstehen können, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit des Eintretens einer manifesten Schadenssituation.

Die kontinuierliche Bearbeitung von kritischen Zwischenfällen hilft die Häufigkeit von Vorläuferereignissen und eintretenden Schäden zu reduzieren.

CIRS SEIT 2002, KANTONSSPITAL ST.GALLEN, SCHWEIZ

Meldesysteme wie das St.Galler-CIRS stellen das über Jahre erfolgreiche und geeignete Instrument dar, um aus erkannten für den Patienten gefährliche Ereignissen systematisch Verbesserungsmassnahmen ableiten zu können. Das Kantonsspital St.Gallen hat seit 2002 im Schneeballsystem 24 Meldekreise im gesamten Unternehmen eingeführt (siehe Abb. S. 20). Seit 2002 haben sich die gemeldeten CIRS-Ereignisse von 596 auf 1200 pro Jahr verdoppelt. Grund für die Verdopplung der gemeldeten CIRS-Ereignisse ist nicht ein zunehmend unsicherer Spitalalltag. Vielmehr zeigen

Analysen, dass immer mehr Mitarbeitende das Meldesystem nutzen und als vertrauensvoll einstufen. Die entstandene Sicherheitskultur basiert auf einem interprofessionellen und interdisziplinären konzeptionellen Ansatz, was sich insbesondere in der gemeinsamen Besprechung und Bearbeitung der eingegangenen CIRS-Meldungen durch Arzt und Pflege in den drei Spitälern rund um das St.Galler CIRS ausdrückt. (Abb 2)

VIER KERNMERKMALE DES ST.GALLER CIRS

Zu Beginn der Einführung eines Meldesystems bestehen viele ausgesprochene und unausgesprochene Ängste der Mitarbeitenden im Hinblick auf juristische oder innerbetriebliche Sanktionen durch das Meldesystem. Diesen Bedenken, vom ärztlichen Dienst und der Pflege gleichermassen geäußert, kann man mit der Kombination, Gewährleistung von Anonymität und keine Schäden melden, weitestgehend entgegentreten.

Wenn ein Mitarbeiter etwas melden will, dürfen technische und formale Hürden nicht hoch sein. Anderenfalls wird er sich eher wieder seiner Kerntätigkeit zuwenden, als sich auf die ewige Suche

VIER KERNMERKMALE DES ST.GALLER CIRS

- Vollständige Anonymität gewährleisten
- Keine Schäden im CIRS melden
- Das Drei-Minuten-Formular
- Sicherheitskultur auf Basis von Interprofessionalität und Interdisziplinarität fördern

KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN EINES CIRS

DEFIZIT	ERFOLGSFAKTOR
Null-Statement	➔ Führungsentscheidung treffen
Interdisziplinäre Schulzuweisung	➔ Sicherheitskultur (der Führung) aufbauen
Meldungen aller Art	➔ Keine Schäden melden
Angst vor juristischen Konsequenzen	➔ Informieren, Datenpolitik festlegen
Meldekreis zu klein/ gross	➔ 40-250 Teilnehmende adäquat
Administrativer Aufwand	➔ Das „3-Minuten-Formular“
Keine sichere Anonymität	➔ Vertrauen und CIRS-Verantwortliche und ins System schaffen
Kein Einbezug der MitarbeiterInnen	➔ Institutionalisierte CIRS-Besprechungen durchführen

Abb. 3, N. Rose, 2005

nach dem Meldeformular zu begeben. Das St.Galler "Drei-Minuten-Formular" ist für den Meldenden mit zwei Klicks im Intranet einfach zu finden. Die Meldefreundlichkeit eines Meldesystems wird auch durch die Menge der einzugebenden Inhalte beeinflusst. Ausgedehnte Meldeformulare mit über 100 auszufüllenden Feldern sind für den Melder ein Hindernis und abschreckend. Folge ist, dass wenig Meldungen ausgefüllt werden. Das St.Galler "Drei-Minuten-Formular" beinhaltet nur wenige aber wichtige Felder und ist deshalb so erfolgreich.

Ein CIRS bringt für manche Spitalpersonen eine erstaunliche Erkenntnis mit sich: Fehler werden durch alle Beteiligten am Abklärungs- Behandlungs- und Betreuungsprozess verursacht. Fehler ziehen sich wie ein roter Faden durch alle Hierarchiestufen, Professionen und Disziplinen.

Niemand ist besser oder schlechter in punkto Fehler als der andere. Diese Erkenntnis hat sich das St.Galler CIRS früh zu eigen gemacht. Gemeinsam gehen Ärztinnen und Ärzte und die Pflege aller Disziplinen gemeldeten Ereignissen nach, und versuchen sie einer Lösung zuzuführen. Diese gelebte Sicherheitskultur auf dem Fundament von Interprofessionalität und Interdisziplinarität, ist eine unabdingbare Voraussetzung für ein modernes CIRS.

CIRS IM KRANKENHAUS

Die St.Galler Erfahrungen geben Hinweise darauf, dass ein im Krankenhaus bzw. Verbund angesiedeltes Meldesystem Vorteile hat. Die überaus häufigsten Meldeinhalte beziehen sich auf Abklärungs- Behandlungs- und Betreuungsprozesse des Krankenhauses, der eigenen Klinik oder des Bereichs. Dementsprechend

sind weitreichende vor Ort Kenntnisse notwendig um Verbesserungsmassnahmen evaluieren zu können.

Je länger ein Meldesystem auf der Basis einer funktionierenden Fehlerkultur eingeführt ist, desto mehr Meldende trauen sich, schwerwiegende Ereignisse zu melden. Dies steht auch in Zusammenhang mit der Bekanntheit der Personen (sogenannte CIRS-Verantwortliche), bei denen die Meldungen eingehen. Je mehr ein CIRS-Verantwortlicher sensibel und sozial kompetent die Evaluation von CIRS-Meldungen in Gang bringt, desto eher wird er Meldungen erhalten. (Abb 3)

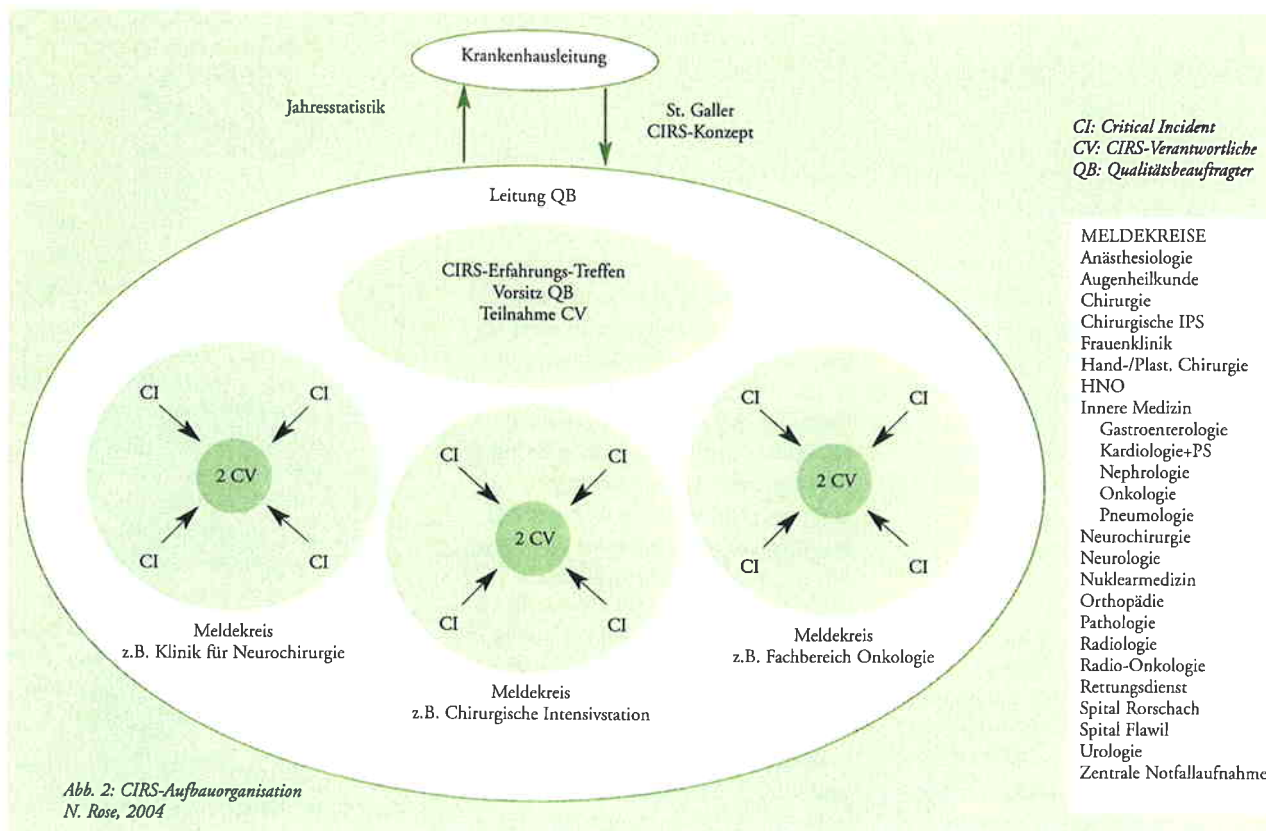
MELDEPORTAL®, EIN TOOL HILFT RESSOURCEN SPAREN

Im Gesundheitswesen (D, A, CH) existieren verschiedene Meldesysteme, die gesetzlich legitimiert sind (z.B. Hämovigilanz) oder andere Initiali-

Name des Meldesystems	Art der Meldungen
St.Galler-CIRS	Anonymes Meldesystem für kritische Zwischenfälle
Hämovigilanz	Meldesystem für unerwünschte Wirkungen vor, während und nach der Verabreichung von Blutprodukten, (Swissmedic)
Materiovigilanz	Meldesystem für Vorkommnisse mit Medizinprodukten, (Swissmedic)
Pharmakovigilanz	Meldesystem für unerwünschte Arzneimittelwirkungen
Sturzmeldung	Meldesystem für Stürze jeglicher Art
Sach- und Personenschäden	Meldesystem für eingetretenen oder eventuelle Sach- und Personenschäden
Meldepflichtige Infektionskrankheiten	Meldungen an den Kantonsarzt und / oder das Bundesamt für Gesundheit

Abb. 4: Meldesysteme im Meldeportal®
Tabelle von Dr. N. Rose, St.Gallen; CIRS

KANTONSPITAL ST.GALLEN 24 CIRS-MELDEKREISE



sierungsgründe (z.B. Sturzmeldungen) besitzen. Für den Meldenden muss das Melden eines Ereignisses schnell und unproblematisch sein. Ist die Hürde des Auffindens eines Meldeformulars zu hoch, wird sich der Meldewillige eher nicht auf eine aufwändige Suche nach einem Meldeformular im Intra- oder Internet zu geben.

Aus diesem Grund hat das Kantonsspital St.Gallen alle gesetzlich vorgeschriebenen und weitere Meldesysteme in einem Meldeportal® zusammengefasst. Der Meldende findet sehr einfach das Meldeportal® im Intranet, das ihn zu seinem gewünschten Meldesystem führt.

Im Meldeportal® (siehe www.meldeportal.ch) sind verschiedene Meldesysteme enthalten:

1. St.Galler-CIRS, einziges anonymes Meldesystem für kritische Zwischenfälle.
2. Hämovigilanz, Meldesystem zu Risiken vor, während und nach der Verabreichung von Blutprodukten (Swissmedic).
3. Materiovigilanz, Meldesystem für Vorkommnisse mit Medizinprodukten (Swissmedic).
4. Pharmakovigilanz, Meldesystem zu unerwünschten Arzneimittelwirkungen (Swissmedic).
5. Sturzmeldung, Meldesystem für Stürze jeglicher Art, sei es von Patienten, Angehörigen oder Mitarbeitenden.
6. Sach- und Personenschäden, Meldesystem zu

eingetretenen oder eventuellen Sach- und Personenschäden

7. Meldepflichtige Infektionskrankheiten, Meldungen an den Kantonsarzt und/oder das Bundesamt für Gesundheit zu Infektionen, die einer besonderen behördlichen Meldepflicht unterliegen.

CIRS IN ANDEREN INSTITUTIONEN DES GESUNDHEITSWESENS

Die Erfahrungen zeigen, dass man in verschiedensten Institutionen (Akutkrankenhäuser, Psychiatrien, Rehabilitationskliniken, Geriatrien, aber auch in Alters- und Pflegeheimen) das St.Galler-CIRS Konzept (Rose, Germann, *Gesundhökongress* 2005; 10: 83-89) uniform einsetzen kann. Grundsätzlich gelten die vier Kernmerkmale des St.Galler CIRS (siehe Kasten) in allen Institutionsformen des Gesundheitswesens. ■

Das Literaturverzeichnis kann über deutsch@hospital.be angefordert werden.

KONTAKTADRESSE:
 Dr. med. Norbert Rose,
 Leiter Abteilung Qualitätsmanagement
 Kantonsspital St.Gallen
 CH - 9007 Schweiz
norbert.rose@kssg.ch