

Risikomanagement Melden ist Ehrensache 30.11.22

Der Einfluss von Beinahe-/ Fehlermeldesystem auf Patient:innensicherheit

Bettina Koch, MBA, CHRM
SPQR



Gutes tun und es gut tun!

BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN

Zu meiner Person:

- **2015:**
 - Ausbildung als Risikomanagerin über American Institute for Healthcare Quality in Riyadh (Saudi Arabien)
- **JCI Akkreditierung mit Focus auf Patient Safety mittels KPI's**
 - Mitglied von AIHQ
 - Mentor: Executive Direktor Prof. Dr. AL-Assaf, M.D.,M.P.H
- Nationale und internationale Erfahrung in Risikomanagement
- **2022:**
 - Vorstandsmitglied Plattform Patientinnensicherheit



CIRS System im KH der Barmherzigen Brüder Österreich

- CIRS System von der Firma Inworks seit 2 Jahren dasselbe System in allen Krankenhäusern (insgesamt 7) der Barmherzigen Brüder Österreich
- Quartalsmäßiges Treffen von RM und QM mit den Brüder KH
- Regelmäßiger Austausch bei Verbesserungsvorschlägen des CIRS Systems
- ▶ **Ziel CIRS:**
 - Systemschwächen zu analysieren
 - Vermeidung von Fehlern und Todesfällen



CIRS System im KH der Barmherzigen Brüder Österreich

➤ **Voraussetzungen für ein funktionierendes CIRS System:**

- JUST CULTURE - Offene Fehlerkultur
- No Blaming and Shaming
- Atmosphäre des Vertrauens schaffen
- bei Fehlern nicht bestraft werden

➤ **Offene Fehlerkultur Barmherzige Brüder Wien:**

- Unterstützung von der Gesamtleitung keine Sanktionen
- Aufklärungsgespräche, Einzel-Nachschulungen ad hoc
- Inhouse Regelungen, Prozesse bei Fehlern
- Konfliktmanagement/ Meditation mit Betroffenen



Intranet mit CIRS Meldung Modul

BARMHERZIGE BRÜDER KRANKENHAUS WIEN intranet

Logo:

Logo:

Logo:

Logo:

Logo:

Patient | Opferschutz | AustriaCodex | Hygiene | Ext.Labors | Betriebsrat | TIS | Formular
Haus-Infos | Sicherheit | Bereiche | Orden | Jobs | Zum Nachschlagen

Herzlich Willkommen!

 Notfall	 Störmeldung	 CIRS	 Dienstpläne	 Telefon
 Webmail	 Speiseplan	 Veranstaltung	 Personal	 Fortbildung
 Neu! roXtra	 Meine Idee	 Ukraine	 Projekte	 Corona

5.10. Covid-Update: Testpflicht Ergänzungen
[Angebot Gruppenanmeldung Corona-Impfung](#)
[Anm. zur Corona- und/oder Grippeimpfung 2022](#)

Aktuelles und Termine

Ab 14.11. [Elektroinstallationsüberprüfungen 2022 - GSM](#)
Ab 14.11. [TUV Prüfungen 2022](#)
Ab 28.11. [Modernisierung unserer SAT-Anlage](#)
Ab 28.11. [Erneuerung Lichtrufanlage](#)

[KTQ Abschlusspräsentation](#)
[KTQ Bericht Probevisitation 13.-14. September](#)
1.12. 8:15 Uhr [Einladung Adventbesinnung \(Spitalskapelle\)](#)
1.12. 16:30 Uhr [Einladung Eröffnung Adventkalender](#)
1.12. 19:30 Uhr [Konzert Orgel und Gregorianischer Choral](#)
2./3.12. [Notfallkurs mit Notarztrefresher](#)
[Unser Umwelt-Engagement \(Video\) - Langfassung](#)
Fortbildungen: [Umwelt/Abfall](#) | [Datenschutz](#) | [Hygiene](#)
Lesebestätigung [Video](#) und [Anleitung](#)

[Weitere Meldungen](#)

Für alle Mitarbeiter: Innen zugänglich

Gutes tun und es gut tun!

Meldermaske im Intranet



CIRS
aus Fehlern lernen

- Ereignis anlegen
- Über das Portal
- Meldungsstatus
- Hausinterne Fallberichte
- Provinzweite Fallberichte
- Hausinterne Statistik
- Provinzweite Statistik

Meldeformular

Wo hat das Ereignis stattgefunden?

+ Fachabteilung
(bitte auswählen) ▼

+ Station/Ambulanz
(bitte auswählen) ▼

+ Sonstiger Bereich
(bitte auswählen) ▼

* Bitte eines der Auswahlfelder ausfüllen

* Beschreibung des Ereignisses

Verbesserungsvorschlag

Beschreibung des Ereignisses
Bitte beschreiben Sie möglichst ausführlich den Zwischenfall. Bitte denken Sie daran, dass Sie die Anonymität aller beteiligten Personen wahren

Verbesserungsvorschlag
Bitte beschreiben Sie welche akuten Maßnahmen zur Lösung Sie getroffen und/oder welche Maßnahmen Sie empfehlen um diesen Zwischenfall in Zukunft zu vermeiden

Details zum Ereignis

Was ist das Problem?
(bitte auswählen) ▼

* Datum des Ereignisses
[]

* Uhrzeit des Ereignisses
(bitte auswählen) ▼

* Versorgungsart
(bitte auswählen) ▼

Details zum Ereignis
Bitte konkretisieren Sie das Ereignis so genau wie möglich. Diese Angaben ermöglichen uns eine genauere Einschätzung der Situation.

Details zum Ereignis

Was ist das Problem?
(bitte auswählen) ▼

* Datum des Ereignisses
[]

* Uhrzeit des Ereignisses
(bitte auswählen) ▼

* Versorgungsart
(bitte auswählen) ▼

Details zum Ereignis

Bitte konkretisieren Sie das Ereignis so genau wie möglich. Diese Angaben ermöglichen uns eine genauere Einschätzung der Situation.

weitere optionale Angaben

Details zum Melder

Bezug zum Ereignis
(bitte auswählen) ▼

Berufsgruppe
(bitte auswählen) ▼

In welchem Bereich sind Sie tätig?
--- bitte auswählen --- ▼

Details zum Melder

Diese Angaben sind optional, ermöglichen aber eine genauere Einschätzung der Situation.

Dateien

Dateien hinzufügen: **Dateien auswählen**
--- keine Dateien ausgewählt ---

Kontaktaufnahme durch das CIRS-Team

* Bei Fragen bin ich mit einer Kontaktaufnahme einverstanden
nein ▼

Meldung absenden



BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN

Gutes tun und es gut tun!

CIRS Meldung

Wo hat das Ereignis stattgefunden?

+ Fachabteilung

HNO

+ Station/Ambulanz

C 3.1 HNO

+ Sonstiger Bereich

(bitte auswählen)

+ Bitte eines der Auswahlfelder ausfüllen

* Beschreibung des Ereignisses

Dem Patienten wurde eine falsche Infusion angelegt.
Das Personal hat dies selbstständig bemerkt und dem OA gemeldet.

Verbesserungsvorschlag

beim nächsten Mal richtige Kontrolle

Details zum Ereignis

Was ist das Problem?

Patientenidentifikation

* Datum des Ereignisses

28.11.2022

* Uhrzeit des Ereignisses

08:00 - 16:00 Uhr

* Versorgungsart

(bitte auswählen)

Details zum Ereignis

Bitte konkretisieren Sie das Ereignis so genau wie möglich. Diese Angaben ermöglichen uns eine genauere Einschätzung der Situation.

weitere optionale Angaben

Details zum Melder

Bezug zum Ereignis

verantwortlich

Berufsgruppe

Pflegepersonal

In welchem Bereich sind Sie tätig?

Pflege

In welchem Bereich genau?

HNO-Station C 3.1

Details zum Melder

Diese Angaben sind optional, ermöglichen aber eine genauere Einschätzung der Situation.

Dateien

Dateien hinzufügen:

Dateien auswählen

--- keine Dateien ausgewählt ---

Kontaktaufnahme durch das CIRS-Team

* Bei Fragen bin ich mit einer Kontaktaufnahme einverstanden

(bitte auswählen)

Meldung absenden

Dauer der Eingabe: ca. 2 Minuten

Statusabfrage der Bearbeitung durch PIN für Melder

Vielen Dank für Ihre Meldung

Ihre Meldung wird anonym und völlig sanktionstfrei bearbeitet. Jeder gemeldete Zwischenfall hilft uns, zukünftige Fehler zu vermeiden.

Zur Rückverfolgung Ihrer Meldung und zur Beantwortung möglicher Rückfragen, merken Sie sich bitte Ihre Meldungsnummer und die dazugehörige PIN oder drucken Sie sich diese aus.

Meldungsnummer:
2022-0523

PIN:
xXRhY7AT

weitere Meldung abgeben

Seite drucken

Wie es jetzt weiter geht




Ihre Meldung wird nach Sichtung und einer eventuellen Anonymisierung veröffentlicht. Anhand Ihrer Meldungsnummer können Sie leicht Ihre Meldung in der Meldungsliste finden und den Stand der Bearbeitung verfolgen.



Gutes tun und es gut tun!

BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN

1. Schritt: CIRS Mitteilung über E-Mail beim CIRS Team

 Antworten  Allen antworten  Weiterleiten



Mo. 28.11.2022 16:09

Patientensicherheit Wien

CIRS: externe Erfassung von Fallmeldungen.

An Koch Bettina, MBA, CHRM

Sehr geehrte Frau MBA, CHRM Koch,

folgende Fallmeldung wurde extern erfasst:

Link zur Fallmeldung: <http://intrafox.ohsjd.global/cgi-bin/start.app?!=wlhu8uxQYQ>

Sachverhalt:

Musterbeispiel : Patientenverwechslung

Dem Patienten x.Y. (geb. am XX.XX.XXXX) wurde eine falsche Infusion angelegt.
Das Personal hat dies selbstständig bemerkt und dem OA gemeldet.



Gutes tun und es gut tun!

BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN

2. Schritt: Bearbeitung vom E-Mail im CIRS System



The screenshot shows the Intrafox system interface. At the top, the logo "intrafox[®]" is displayed in white on an orange background, with the version number "5.5.5 / 395.2" below it. The main content area is white and contains the instruction "Bitte wählen Sie aus den verfügbaren Bereichen:". Below this instruction are three buttons: "Beschwerdemanagement" (grey), "CIRS" (teal), and "Maßnahmenmanagement" (teal). The "CIRS" button is highlighted, indicating it is the selected option. At the bottom of the interface, the text "intrafox[®] © 2022 Inworks GmbH, Alle Rechte vorbehalten | Abmelden" is visible.



3. Schritt: Überblick CIRS System

Suche Vorgänge CIRS

CIRS aus Fehlern lernen

[Start](#) | [Vorgänge](#) | [Globale Maßnahmen](#) | [Papierkorb](#) | [Auswertung](#) | [CIRS Status](#) | [Dashboard](#)

Eingang / Eigene Fälle (1157) | Offene Fälle (270) | Stellungnahmen (Fälle) (1740) | Maßnahmen (98) | Stellungnahmen (Maß.) (34) | Übergaben (3)

Meldungseingang

Fallmeldungen

Alle 0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Seite 1 von 1 | 20 pro Seite

Eingegangen über	Empfänger	Sachverhalt	Erfassungsdatum
externes Formular: BB Wien Portal CIRS Erfassung	Anonymisierung - Wien	Musterbeispiel : Patientenverwechslung Dem Patienten x.Y. (geb. am XX.XX.XXXX) wurde eine falsche Infusion angelegt. Das Personal hat dies selbstständig bemerkt und dem OA gemeldet.	28.11.2022

Eingegangene Stellungnahmen

Seite 1 von 4 | 20 pro Seite

Eingangsdatum	Aktenzeichen	Fallnummer	Fall	Absender/Stellungnehmer
28.11.2022	STN_240664	2022-0516	OP Transfercheckliste nicht vollständig	
28.11.2022	STN_240647	2022-0517	Fluchtweg nicht frei	
28.11.2022	STN_240614	2022-0517	Fluchtweg nicht frei	
24.11.2022	STN_240431	2022-0511	Medikationsfehler	
23.11.2022	STN_240335	2022-0502	fehlende Doku	
23.11.2022	STN_239938	2022-0500	Stromausfall Da Vinci	
23.11.2022	STN_239880	2022-0506	Arbeitsunfall	
23.11.2022	STN_239875	2022-0508	Licht defekt Pat. WC	
21.11.2022	STN_239499	2022-0497	Pat. Verwechslung	
17.11.2022	STN_239353	2022-0499	OP Transfer CL nicht korrekt ausgefüllt	



4. Schritt: Bearbeitung im CIRS System

CIRS
aus *Fehlern* lernen

Start | **Vorgänge** | Globale Maßnahmen | Papierkorb | Auswertung | CIRS Status | Dashboard

Vorgangdetails | Zurück | Löschen | Bearbeiten | Abschließen | Kopieren | Übergeben

Verantwortung
Verantwortlicher: Bettina Koch (Anonymisierung - Wien)
Wien – Fachabteilung – HNO
Wien – Station/Ambulanz – C 3.1 HNO

Fallinformationen
Fallnummer: 2022-0520 Status: **offen**
Kurzbezeichnung: Pat. Identifikation fehlende PIN: I122dhNt
Eingangsdatum: 28.11.2022 Vorgangsart: CIRS Meldung
Datum des krit. Vorfalls: 28.11.2022 Kontaktmöglichkeit: Max Mustermann
0123
max.mustermann@musterunternehmen.at
Artikulationsdatum: 28.11.2022 16:08 Ort des Geschehens:
Beschreibung des Zwischenfalls: Musterbeispiel : Patientenverwechslung
Dem Patienten x.Y. (geb. am XX.XX.XXXX) wurde eine falsche Infusion angelegt.
Das Personal hat dies selbstständig bemerkt und dem OA gemeldet.
Verbesserungsvorschlag: beim nächsten Mal richtige Kontrolle
interne Anmerkungen:

Kommentare | Kommentar anfordern
Datum ▾ Ursprung ▾ Kommentar ▾ veröffentlicht ▾
Kein Eintrag vorhanden

Kommunikation | Dokumente

Kommunikation | **Stellungnahme anfordern** | Stellungnahme erfassen | Benachrichtigung publizieren | E-Mail versenden | Eingang erfassen | Ausgang erfassen

Bei Bedarf:
ANONYMISIERUNG
Pat. und MA Name

Stellungnahme anfordern



Gutes tun und es gut tun!

BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN

5. Schritt: Stellungnahme anfordern im CIRS System

CIRS
aus Fehlern lernen

Start | **Vorgänge** | Globale Maßnahmen | Papierkorb | Auswertung | CIRS Status | Dashboard

▸ Vorgangsdetails
▸ Konkretisierung
▸ Lösung

Anforderung einer Stellungnahme

Aktenzeichen:

Stellungnahme anfordern von

Informationsmail an

Inhalt

Abgabefrist:

Hinweis:

Konkretisierung:

Weitere Empfänger:


Informationsempfänger:

öffentliche Kommentare:

nicht öffentliche Kommentare:



6. Schritt: Meldung über eine Stellungnahme des betroffenen Bereichs



Weiterleiten

MBA, CHRM

Stellungnahme wurde angefordert zu 2022-0520

An: Koch

Die zusätzlichen Zeilenumbrüche wurden aus dieser Nachricht entfernt.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Stellungnahme wurde zu folgendem Vorgang angefordert:

Kurzbezeichnung: Pat. Identifikation fehlende
Vorgangsnummer: 2022-0520
Datum bis zur Abgabe: 05.12.2022

Test CIRS

Bitte geben Sie Ihre Stellungnahme bis zum Abgabedatum unter dem nachfolgenden Link ab.
Hier finden Sie auch weitere Informationen zum betreffenden Fall:

http://intrafox.ohsjd.global/cgi-bin/external_intrafox.app?S=hQ3k1aQIAV

Mit freundlichen Grüßen

Bettina Koch, MBA, CHRM

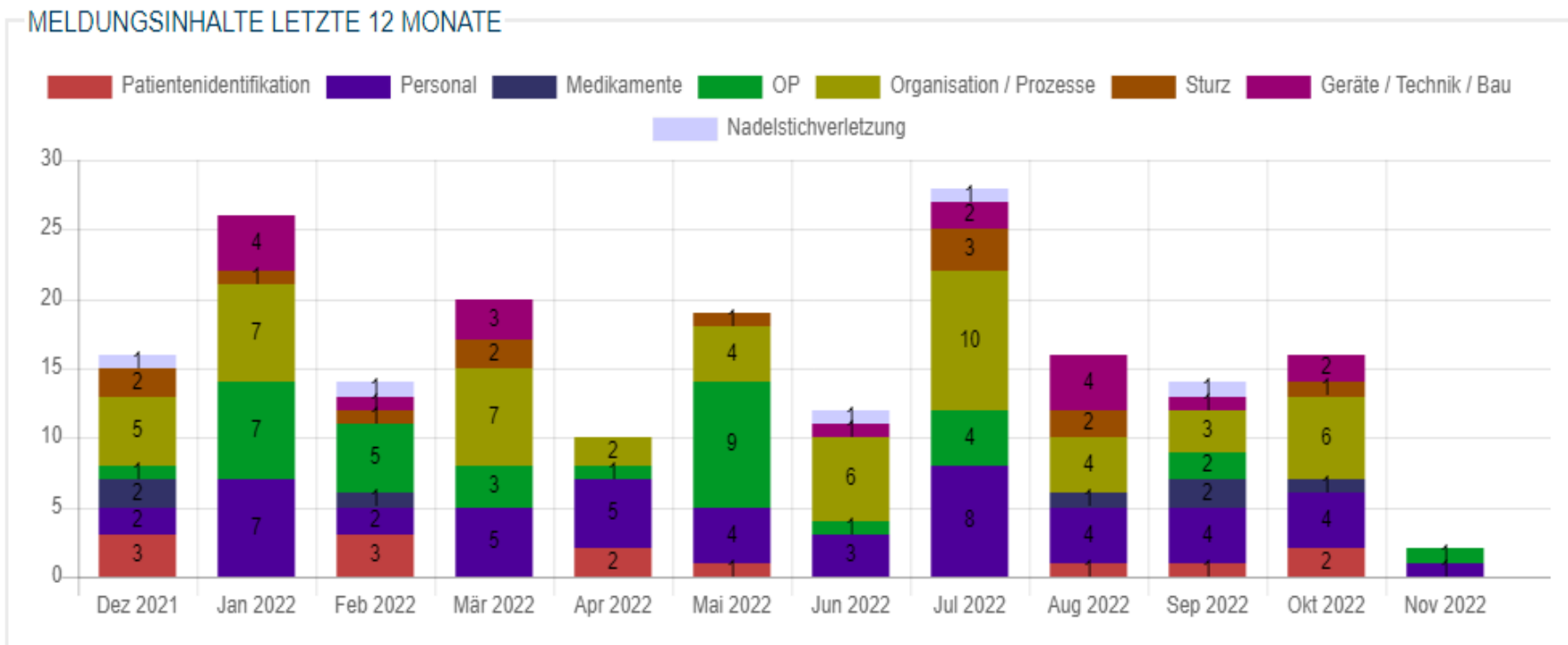
Klinisches Risikomanagement/ Patientensicherheit Stabsstelle Strategische Projekte, Qualität, Risiko BARMHERZIGE BRÜDER KRANKENHAUS WIEN Johannes von
Gott Platz 1 | 1020 Wien Tel (01) 21121 5204 | Fax (01) 21121 1174 bettina.koch@bbwien.at | www.barmherzige-brueder.at



Gutes tun und es gut tun!

**BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN**

Anzahl CIRS KH Barmherzige Brüder Wien - 2022



10/ 2022

CIRS insgesamt

16

Schwachstellen im Triagebereich
 Ungenügend Bettseitenteile (Sturzgefahr)
 Arbeitsunfälle

Maßnahmenableitungen

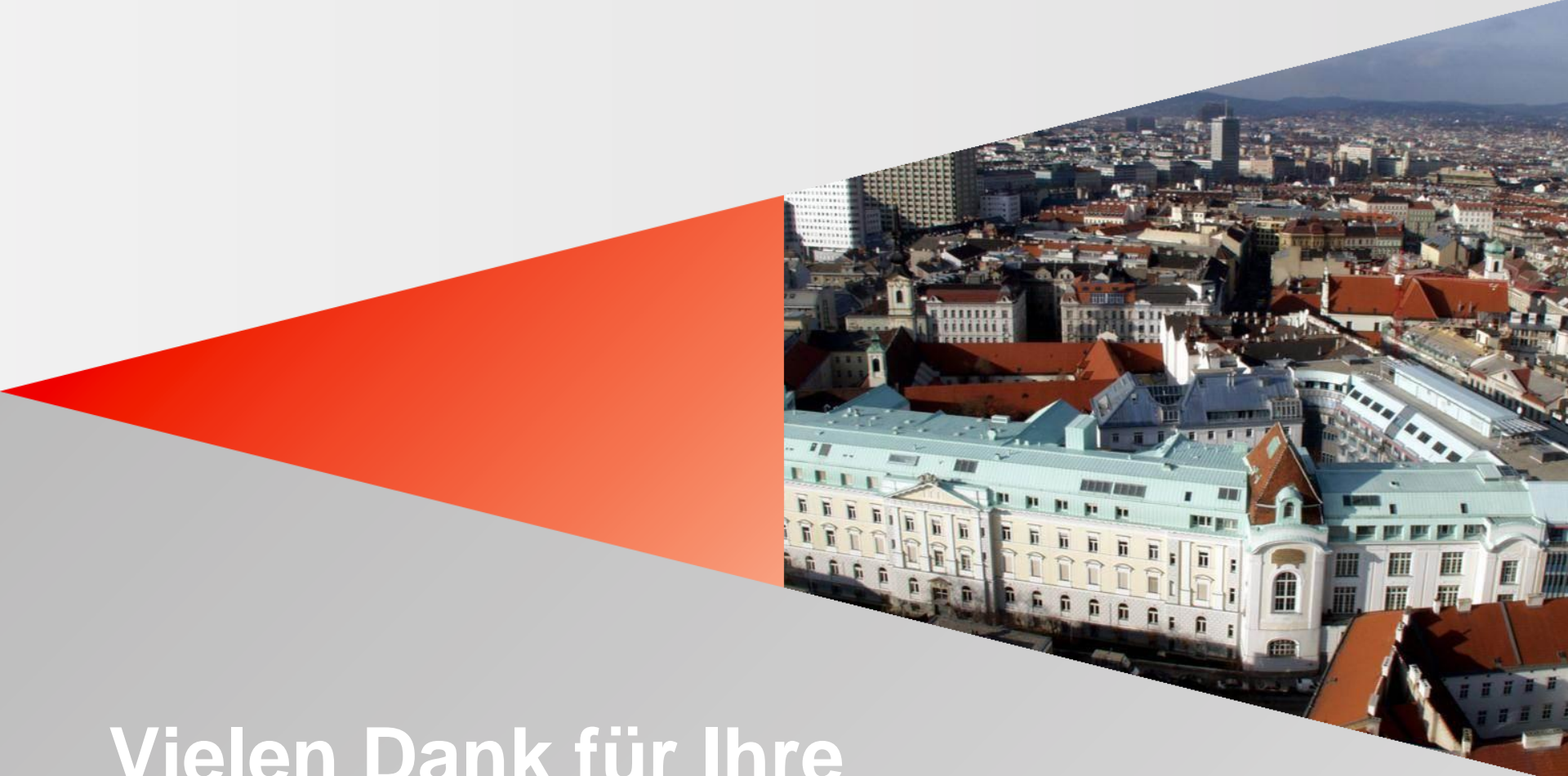
- Maßnahmenableitungen bzw. Action Plan:
 - Selbstreflektierende Praxis der betroffenen MA
 - Gespräch mit Stationsleitung
- Nachschulung zur Patientensicherheit:
 - Einzelschulung
 - Teambesprechung mit Risikomanagerin
- Laufende Schulungen und Besprechungen von Schwachstellen in bestimmten Bereichen:
 - z. B. OP Transferchecklisten Verbesserung mit Turnusärzt:Innen



Zusammenfassung

- Direkter Kontakt persönlich, telefonisch mit den Betroffenen
- Risikomanagerin als Serviceleistung und als Unterstützerrolle
- CIRS Fälle werden regelmäßig mit ÄD, PD besprochen und der Gesamtleitung präsentiert
- Schwachstellen z.B. Pat. Identifikation wurden durch laufende Schulungen komplett reduziert (max. 3 Fälle pro Jahr)





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



Gutes tun und es gut tun!

**BARMHERZIGE BRÜDER
KRANKENHAUS WIEN**