

cirs.bayern

Bert Urban
Institut für Notfallmedizin und Medizinmanagement
LMU-Klinikum München

Tobias Drevermann
ILS Bamberg-Forchheim

EINRICHTUNG UND ERFOLGREICHER BETRIEB EINES BERICHTS- UND LERNSYSTEMS (CIRS)

Handlungsempfehlung für stationäre Einrichtungen im Gesundheitswesen



Eine Zusammenarbeit der drei deutschsprachigen
Patientensicherheits-Organisationen



APS-Handlungsempfehlung CIRS

Ein Berichts- und Lernsystem ist ein Instrument des klinischen Risikomanagements, in das Mitarbeiter anonym oder vertraulich berichten können. Es dient der Analyse von systembezogenen Fehlern, Risiken, kritischen Ereignissen und Beinahe-Schäden in Einrichtungen des Gesundheitswesens. Aufgrund der Analyseergebnisse werden Risiken identifiziert und/oder Verbesserungs- und Präventionsmassnahmen abgeleitet [25, 29].

APS-Handlungsempfehlung CIRS

Als „zu berichtende Ereignisse“ gelten alle Fehler, Risiken, kritischen Ereignisse und Beinahe-Schäden in der Versorgung der Patienten, Bewohner bzw. Klienten⁵, wenn zum Zeitpunkt des Berichtens kein Schaden des Patienten, Bewohners bzw. Klienten durch das Ereignis bzw. das Risiko erkennbar ist.

Es ist zudem sinnvoll, die Mitarbeiter explizit zu motivieren, auch über die erfolgreiche Bewältigung von Fehlern und Lösungsansätze für kritische Situationen zu berichten.

APS-Handlungsempfehlung CIRS

Limitationen

- nur ein Instrument zur Identifikation von Risiken und Ereignissen sowie zur Ursachenforschung
- kann nur einen Teil der Risiken und Ereignisse (aus der Perspektive der Mitarbeiter) identifizieren
- keine Garantie für Fehlerfreiheit
- keine repräsentativen Daten
(Anzahl, Art, beteiligte Bereiche und Berufsgruppen,...)
- keine Rückschlüsse auf die Häufigkeit der tatsächlich aufgetretenen Ereignisse und Risiken
- (Zahl der Berichte \approx Meldebereitschaft und Akzeptanz)

APS-Handlungsempfehlung CIRS

„Essentials“

- Unterstützung auf allen Leitungsebenen gewährleisten
- Eine Kultur zum konstruktiven Umgang mit Fehlern und Risiken fördern
- Verlässliche Strukturen und Prozesse im CIRS schaffen
- Mitarbeiterbeteiligung sicherstellen
- Berichte führen zu positiven Veränderungen
- Das Berichts- und Lernsystem evaluieren
- CIRS ist selbst ein lernendes System
- Das Lernen mit anderen teilen

CIRS in der Präklinik/Notfallmedizin

Verpflichtung für CIRS?

BayRDG

- Art. 45 Qualitätsmanagement
Die Maßnahmen des Qualitätsmanagements sollen sich auf Strukturen, Prozesse und Ergebnisse der Leistungserbringung erstrecken.

AV BayRDG

- § 11 Qualitätsmanagement in der Notfallrettung
Auswertung der Einsatzdaten

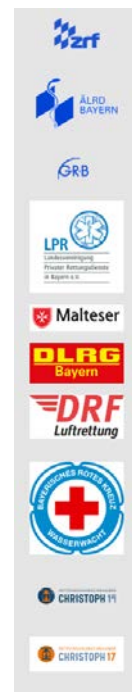
Verpflichtung für CIRS?

- CIRS/Fehlermeldesysteme haben einen hohen Stellenwert in der Medizin und sind für Krankenhäuser und Vertragsärzte gefordert
- keine Verpflichtung für die Notfallmedizin ableitbar

Warum ein präklinisches CIRS?

- organisations- und einrichtungsübergreifend
 - Berichts- und **Lernsystem**
 - Fehlerquellen und **Verbesserungsmöglichkeiten**
 - Integration der Erkenntnisse in die täglichen Arbeitsabläufe
-
- ➔ **Verhinderung unerwünschter Ereignisse**
 - ➔ **Erhöhung der Patientensicherheit**
 - ➔ **und auch der Mitarbeitersicherheit**

- Meldesystem von kritischen Ereignissen und Beinahe-Schäden (keine Schadensfälle)
- für Rettungsdienst, ILS und Notaufnahmen
- gemeinsames Projekt aller im Rettungsdienst-Ausschuss Bayern vertretenen Organisationen

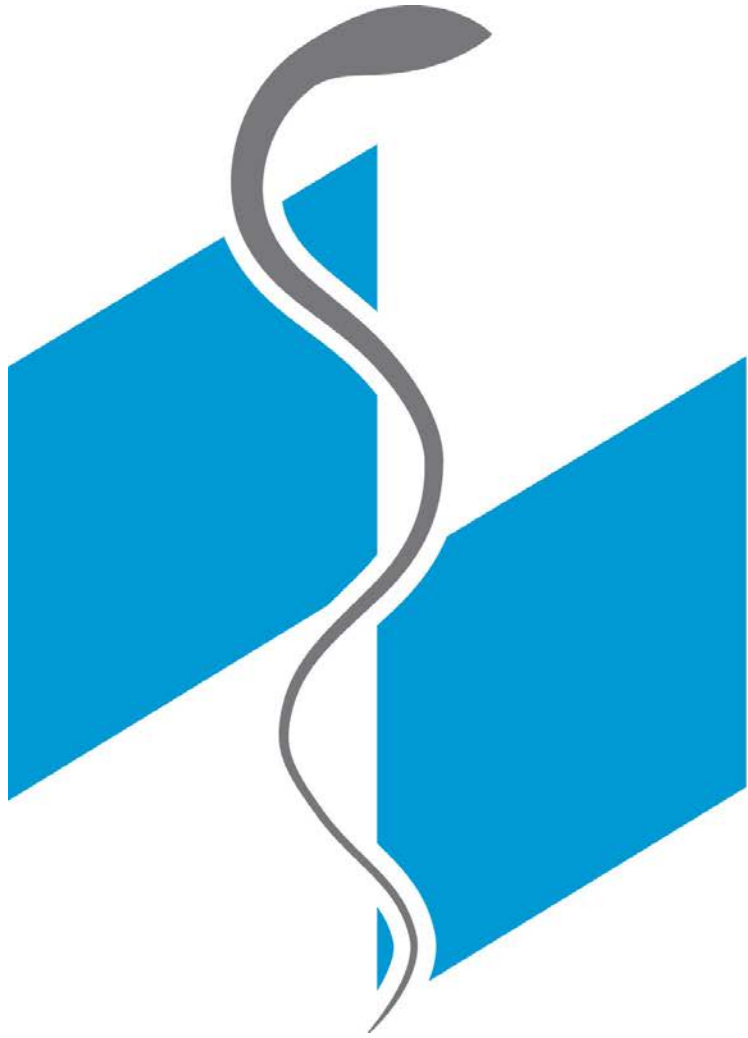


cirs.bayern – Merkmale eines CIRS

- Freiwilligkeit
- Anonymität
- Sanktionsfreiheit
- Vertraulichkeit
- schadensrechtlich unbedenklich

cirs.bayern

- **WAS:** Vorkommnis aus Sicht des Meldenden
(außergewöhnliche oder kritische Ereignisse, aber auch positiv verlaufene Situationen)
- **WER:** Mitarbeiter **aller beteiligten Berufsgruppen**
- **WO:** online-Berichtsformular mit vordefinierten Frage- und Datenfeldern
(www.cirs.bayern)



CIRS
BAYERN

CIRS und Never Events – wie geht die Leitstelle damit um?

Ausgewählte Fälle



- **Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich**
- **ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei**
- **Anforderung S-RTW**
- **Never Events – gut vermeidbare Unerwünschte Ereignisse**

Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich



- Eingehender Notruf in einer bayerischen ILS
- die Kennung des Forstrettungspunktes lässt auf einen Forstrettungspunkt aus Baden-Württemberg schließen
- Vermutung: fehlerhaftes Standortrouting des Notrufteilnehmers
- Vermittlung des Notrufteilnehmers an die zuständige außerbayerische ILS

Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich



- Forstrettungspunkte sind als Objekt in ELDIS 3BY erfasst
- Rückmeldung der außerbayerischen ILS:
 - RTW / NEF sind alarmiert
 - Forstrettungspunkt liegt geografisch in Bayern und daher im Bereich der bayerischen ILS

Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich



- Problem:
 - Örtliche Zuständigkeit: ILS in Bayern
 - Forstrettungspunkt gehört zu Forstverwaltung aus Baden-Württemberg
 - Anfahrt zu Forstrettungspunkt aus Baden-Württemberg
 - Objekt nicht in ELDIS 3BY erfasst

Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich



- Empfehlung:
 - Hinweis, dass es Forstrettungspunkte im ILS Bereich geben kann, obwohl diese die Bezeichnungen eines fremden Landkreises haben
 - Sämtliche Forstrettungspunkte sollten in ELDIS 3BY entsprechend erfasst werden
 - Es sollte immer der Notruf aufgenommen und dann an die zuständige ILS per ESWL oder telefonisch weitergegeben werden

Forstrettungspunkt im ILS Grenzbereich

- Empfe
- Hinw
Berei
Bezei
habe
- Sämt
3BY €
- Es so
dann
telefc



ILS
es
ELDIS
n und
er

ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei



- RTW befindet sich im Einsatz und hat bereits den Patienten im Fahrzeug zur Versorgung
- Kurz vor Abfahrt greift der Patient die Besatzung des RTW an
- RTW wird mittels Paniktaster verriegelt, da Angehörige / Freunde um den RTW stehen
- Über Status „0 – dringender Sprechwunsch“ wird die Polizei angefordert
- Der Funkspruch kann von der ILS nur teilweise verstanden werden → Anforderung Polizei, aber ohne Grund

ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei



- Rückfragen nicht möglich
- Nach 15 Minuten erfolgt eine Nachfrage des RTW über Status „0 – dringender Sprechwunsch“ , wo die Polizei bleibt mit dem Hinweis, dass sie angegriffen werden
- Bearbeitung durch Disponenten aus Rufdienst – weitere Verzögerung von 15 Minuten
- Rückfrage bei Polizei → habe den Einsatz erst seit 3 Minuten vorliegen
- Eintreffen der Streife nach 40 Minuten!

ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei



- Problem:
 - Potentielle Gefährdung der Fahrzeugbesatzung
 - Kommunikation zunächst sehr schwer über Funk
 - Einsatzspitze bei der Polizei führt zu Verzögerung der Einsatzbearbeitung

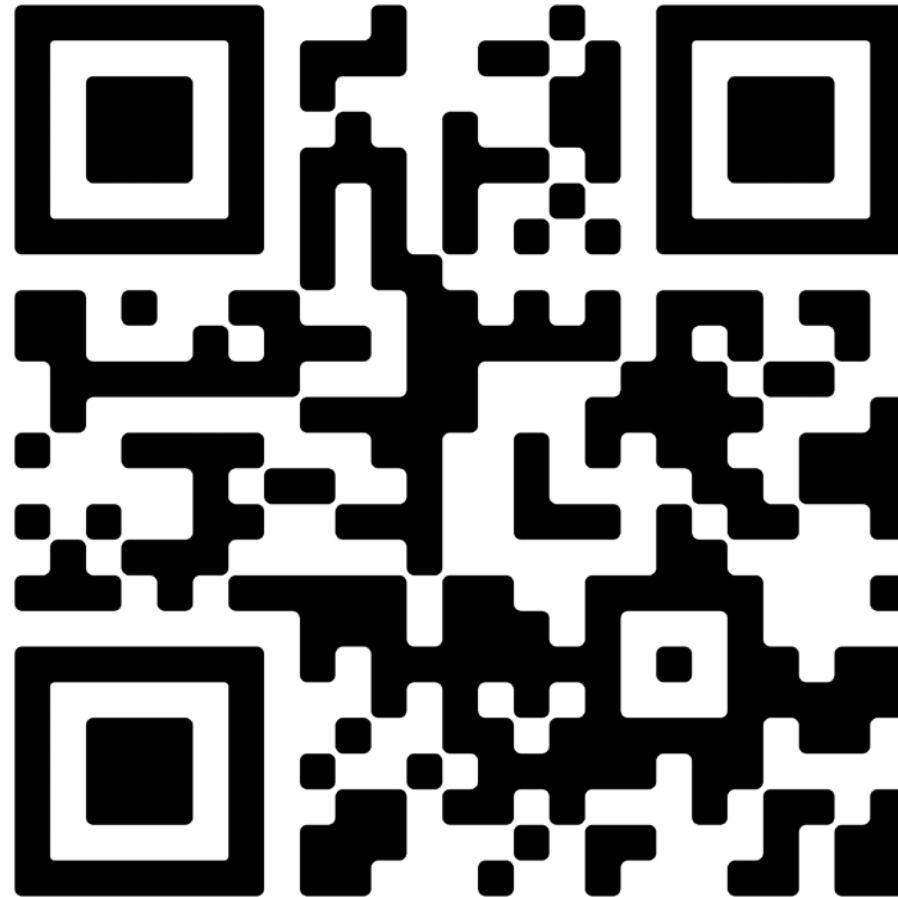
ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei



- Empfehlung:
 - ILS:
 - Verstärkungskonzept bei Einsatzspitzen erstellen bzw. überarbeiten
 - Verfahrensanweisung bei Nachforderung von Polizeikräften prüfen bzw. erstellen
 - Schnittstellengespräch mit der EZ suchen um sicherzustellen, dass bei kritischen Einsätzen schnelle Unterstützung vor Ort ist
 - ILS und Rettungsdienst:
 - Nutzung des Notrufknopfes am HRT überdenken und in Schnittstellengesprächen mit den Durchführenden des Rettungsdienstes klären
 - CRM-Grundsätze stärker in den Fokus rücken und ggf. wenn noch nicht implementiert, schulen

ILS alarmiert (zunächst) keine Polizei

- Empfehlung
- ILS:
 - Vers
über
 - Verfa
prüf
 - Schr
bei k
- ILS un
 - Nutz
Schr
Rett
- CRM-
wenr



ten

ellen, dass
st

d ggf.

Anforderung S-RTW



- Anforderung eines S-RTW von ILS A bei ILS B als Transportfahrzeug zu einem Notarzteinsatz (RTW + NEF vor Ort)
- S-RTW werden in der Regelvorhaltung eingesetzt
- Besatzungen müssen bei Bedarf von RTW auf S-RTW umsteigen
- Pro ILS Bereich gibt es mindestens 1 S-RTW
- S-RTW wird von ILS B der ILS A zugesagt mit dem Hinweis, dass Besatzung umsteigen muss

Anforderung S-RTW



- Besatzung wird von ILS B kontaktiert mit dem Auftrag den S-RTW in Dienst zu nehmen und sich für Einsatzübernahme zu melden
- Nach ca. 5 Minuten meldet sich Besatzung telefonisch bei ILS, dass S-RTW komplett ausgeräumt sei und daher nicht einsatzbereit ist
- Grund hierfür ist nicht bekannt und auch nicht kommuniziert
- ILS B sagt S-RTW bei der ILS A ab

Anforderung S-RTW



- Problem:
 - Pro ILS Bereich 1 S-RTW
 - S-RTW fahren in der Regelvorhaltung
 - Besatzungen müssen ggf. umsteigen
 - Mangelnde Dokumentation auf der Rettungswache
 - Keine Information an ILS über Ausfall des S-RTW

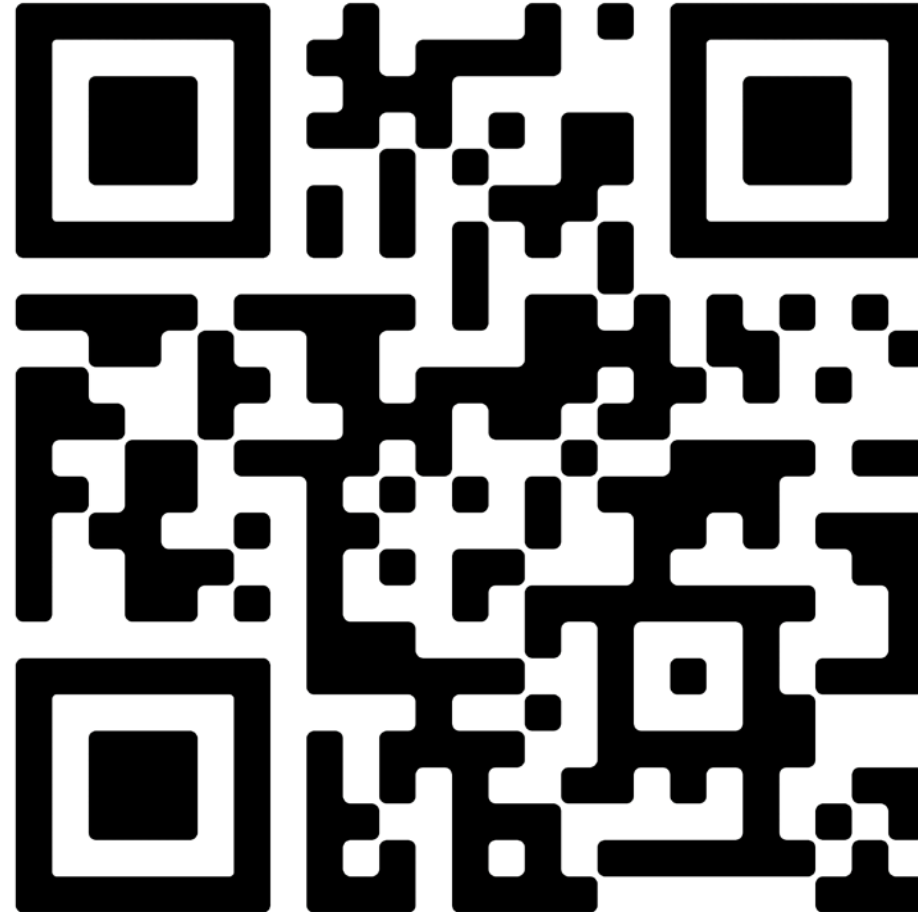
Anforderung S-RTW



- Empfehlung:
 - Es sollte ein Ausfall- / Abmeldemanagement eingeführt werden, so dass immer alle Beteiligten informiert sind
 - Zusätzlich sollte die Abmeldung per Bemerkung auf dem Fahrzeug im ERM (Statusschirm ELDIS Ressource Manager) hinterlegt werden (Briefkuvert). Diese Information wird ebenfalls mittels ESWL verteilt
 - Schaffung einer Dienststelle "Werkstatt" auf dem ERM, in die das nicht einsatzbereite Fahrzeug wachverlegt wird
 - Mit Einführung des Major Release 3.5.3 in ELDIS 3BY wurde die bayernweite Statusverteilung eingeführt. Diese ist für Einsatzmittel mit überregionalen Einsatzwert bestimmt. Hier sollten generell Sonderfahrzeuge (S-RTW, V-RTW, VEF, ITW) mit überregionalen Interesse hinterlegt werden
 - Die Entscheidung der ILSen, welche Fahrzeuge gemeldet oder nicht gemeldet werden, erscheint hier nicht zielführend

Anforderung S-RTW

- Empfel
- Es so
werd
- Zusät
Fahrz
hinte
eben
- Schaf
das n
- Mit E
die b
Einsa
sollte
mit ü
- Die E
nicht



art
d
lem
rager)
ird

VI, in die

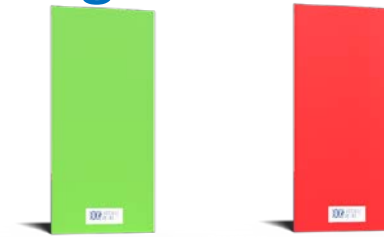
wurde
t für
nt. Hier
(; ITW)

det oder
nd

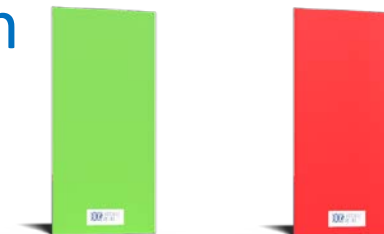
Never Events - gut vermeidbare unerwünschte Ereignisse

Never Events

- Hausnummernzusatz und Stockwerk erfassen –
“Hauptstraße 2 3OG“ wird per Telemetrie an die
Einsatzmittel wie folgt übermittelt: „Hauptstraße
23 OG“ – Soll-Erfassung: „Hauptstraße 2 og3“



- Telefonische Nachforderungen: In ILS-
Grenzbereichen kann das Routing in eine andere
ILS führen. Nachforderung über Funk → kommt
in der richtigen ILS am richtigen Platz an



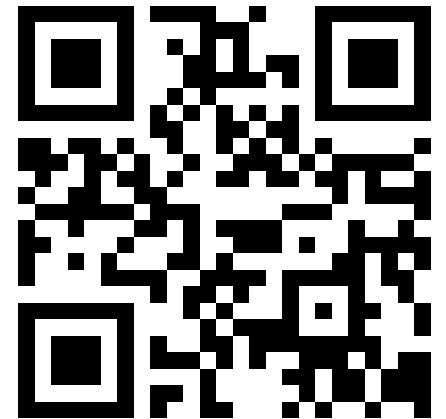
Tobias Drevermann

E-Mail: drevermann-zrf@ba-fo.de

Dr. Bert Urban

E-Mail: beurban@med.lmu.de

Tel.: +49 89 4400-57101



www.inm-online.de