



Mitarbeitende entlasten

Fehler vermeiden, damit Kosten sparen und auch Druck von den Mitarbeitenden nehmen: Das ist das Ziel des Fehlermeldesystems H-CIRS in Kliniken am Berner Inselspital.



Marianne Gandon, Leiterin Pflegedienst und Bettenstation der Angiologie/Kardiologie am Berner Inselspital (Bild oben).

Intensiv geht es auf der Kardiologie im Inselspital immer wieder zu, obwohl diese Klinik selber keine Intensivstation hat. Hektik gehört zum Klinikalltag – pro Jahr betreut und pflegt das Team rund 5400 Patientinnen und Patienten. Mit-ten in diesem Team steht Marianne Gandon, die den Pflegedienst und die Bettenstation der Angiologie/Kardiologie leitet. Sie ist ein ruhender Pol in dieser Betriebsamkeit, meldet sich, wenn

das Telefon läutet, mit ruhiger Stimme als «Schwester Marianne» und gibt zum Beispiel Auskunft, ob noch Betten frei sind.

Marianne Gandon ist aber nicht nur Pflegedienstleiterin, sie setzt sich auch für Patienten ein – sowohl am Inselspital als auch in der Schweizerischen Stiftung für Patientensicherheit. Sie engagiert sich für das Fehlermeldesystem, das in einzelnen Kliniken des Inselspitals

als EBKE (Erfassen und Bearbeiten kritischer Ereignisse) eingeführt wurde. Im Gesundheitswesen ist es unter dem Begriff CIRS (Critical Incident Reporting System) bekannt.

Vertrauen ist unerlässlich

Schwerwiegende Vorkommnisse werden im EBKE nicht erfasst, da diese meldepflichtig sind. Fehler werden in allen Einrichtungen gemacht – die Folgen reichen von minimalen Störungen bis zu sehr starken Komplikationen, und sie wirken sich direkt auf die Kosten aus. Damit sich die gleichen Fehler aber nicht wiederholen und aus ihnen gelernt werden kann, ist das EBKE eingeführt worden. «Damit das System auch wirklich funktioniert, braucht es ein gutes Vertrauensverhältnis», sagt Gandon. «Die Mitarbeitenden geben die Fehler oder kritischen Ereignisse anonymisiert in ein Computerformular ein, und sie werden von den zuständigen Personen weiter anonymisiert. Rückschlüsse sind vor allem in dieser Phase dennoch nicht auszuschliessen.»

Vor Sanktionen und Bestrafungen müssen die Mitarbeitenden, die sich dem EBKE anvertrauen, gleichwohl sicher sein. In ihrer Klinik melden die Mitarbeitenden durchschnittlich 20 Fälle im Monat. «30 bis 50 Prozent der Fälle betreffen jeweils die Kommunikation, die Medikamente, die Untersuchungen und die Überwachung von Patienten.» In verschiedensten Bereichen konnte so die Patientensicherheit erhöht werden. Verbesserungen können aber auch zu Mehrarbeit führen. «So haben wir zum Beispiel bei Medikamenten, bei denen wir selber Lösungen herstellen müssen, Doppelkontrollen eingeführt», sagt Gandon. «Die Anzahl Milliliter, die aufgezo-gen wird, muss neu von zwei Mitarbeitenden kontrolliert und visiert werden.» Das Fehlermeldesystem in den Kliniken

des Inselspitals ist von new-win AG entwickelt worden und wird von ihr als H-CIRS angeboten. «Wir können die Formulare und Reports mit einfachen Mitteln selber an die Bedürfnisse der einzelnen Kliniken anpassen», sagt Projektleiterin Daniela Zahnd von der Fachstelle Qualitätsmanagement am Inselspital. Dies war unter anderem ein Kriterium für den Kauf von H-CIRS. Von den 38 Kliniken und Instituten arbeitet momentan rund ein Drittel mit dem System. «In der Jahresplanung des Spitals ist vorgegeben, dass sechs Kliniken pro Jahr dazukommen.»

Eine Entlastung für Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden müssen erfahren, dass die Meldungen, die sie machen, Prozesse auslösen und Abläufe verbessern können. «Wir diskutieren und behandeln die gesammelten Meldungen in einem kleinen Gremium und suchen dabei Lösungen, um die Risiken für die Patienten herabzusetzen», sagt Marianne Gandon. «Für Mitarbeitende ist das Fehlermeldesystem auch ein Instrument, in dem sie schwierige und belastende Situationen abladen können, für die sie keine Ansprechpartner finden. Damit trägt das Fehlermeldesystem EBKE nicht nur zur Sicherheit der Patienten bei, sondern auch zur Alltagsbewältigung der Mitarbeitenden.»



H-CIRS von new-win AG

H-CIRS ist ein browserbasierendes CIRS (Critical Incident Reporting System) für Spitäler und Kliniken mit erhöhten Sicherheitsansprüchen. Das Meldesystem erlaubt, kritische Ereignisse (Critical Incidents) anonym zu erfassen. H-CIRS ist ein wichtiges Instrument zur Verbesserung des Qualitätsmanagements von Leistungserbringern im Gesundheitswesen. H-CIRS kann als ASP-Lösung benutzt oder direkt ins Klinik-Intranet integriert werden.

H-WEBBUILDER von new-win AG

H-WEBBUILDER ermöglicht die einfache Herstellung von Web-Applikationen für Internet und Intranet. Dazu sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Der Administrator definiert interaktiv Menüs, Formulare und Listen. H-WEBBUILDER bietet eine Vielzahl von Modulen wie H-CIRS. Die Vorteile: Ersatz von Desktop-Datenbanken, Benutzer-Interface für Datenbanken, universelles Web-Frontend oder als Framework für die Entwicklung von neuen Web-Applikationen.



new-win AG

CH-5034 Suhr

Telefon +41 (0)62 855 80 50

www.new-win.ch

info@new-win.ch