



## Von den Fehlern der anderen

Immer mehr Spitex-Organisationen verwenden ein elektronisches CIRS (Critical Incident Reporting System), ein Berichtssystem über kritische Vorkommnisse. Mit einer neuen Spitex-CIRS-Plattform sollen möglichst viele öffentliche Spitex-Organisationen gegenseitig von CIRS-Meldungen profitieren können. Die Projektleiterin Pia Küttel ist überzeugt, dass die Plattform zur Verbesserung der Lernkultur und zur Kundensicherheit im Spitex-Alltag beitragen wird.

### Spitex Magazin: Frau Küttel, was genau ist ein CIRS?

**Pia Küttel\*:** Ein CIRS ist ein freiwilliges und anonymes Fehlermeldesystem, in dem kritische Zwischenfälle erfasst werden. Das sind Ereignisse, die beinahe zu Schäden an Kunden geführt hätten. Das Melden der Fehler und Beinahe-Fehler ermöglicht einer Spitex-Organisation, Schwachstellen aufzudecken und die Wirksamkeit von Kontrollmassnahmen nachzuweisen. CIRS-Meldungen werden bewertet und analysiert. Die daraus resultierenden Verbesserungsmassnahmen werden gezielt umgesetzt. Dadurch sollen künftig kritische Ereignisse vermieden werden, was zu einer Steigerung der Kundensicherheit führen wird.

### Sie leiten das Projekt der Spitex-CIRS-Plattform.

#### Was ist darunter zu verstehen?

Die CIRS-Plattform ist eine Website, auf der Spitex-Organisationen ausgewählte CIRS-Meldungen innerhalb eines

geschützten Bereichs für andere Spitex-Organisationen veröffentlichen. Die Fallmeldungen werden von der meldenden Spitex vor der Veröffentlichung anonymisiert, damit keine Rückschlüsse auf Beteiligte möglich sind. Die technische Umsetzung der CIRS-Plattform erfolgt durch die Firma new-win AG aus Suhr. Wir haben uns für diesen Partner entschieden, weil die Firma über eine langjährige Erfahrung und grosses Know-how in Zusammenhang mit CIRS in Gesundheitsinstitutionen verfügt.

### Wie ist die Idee für eine Spitex-CIRS-Plattform entstanden?

Auch in Spitex-Organisationen passieren Zwischenfälle, die einen Klienten gefährden oder gefährden könnten. Dieses Bewusstsein ist schon seit Langem vorhanden, weshalb bereits viele Institutionen solche Fälle in Papierform erfassen. Aufgrund der erhöhten Ansprüche auf Anonymität und Funktionalität wechseln immer mehr Institutionen auf ein



**Projektleiterin Pia Küttel engagiert sich stark für ein zuverlässiges CIRS und ein wirksames Risikomanagement in der Spitex.**  
Bild: Spitex Kriens

## lernen

elektronisches CIRS. Daraus ergab sich die Idee einer CIRS-Plattform im Internet.

### Wie profitieren Spitex-Organisationen von der Plattform?

Spitex-Organisationen haben über die Plattform Zugang zu den CIRS-Meldungen anderer Spitex-Betriebe. Dadurch können lokale Arbeitsabläufe durch das Lernen aus eigenen und aus fremden Meldungen verbessert werden. Die überregionale Plattform soll das Lernpotenzial maximal steigern. Die Plattform ermöglicht allen angeschlossenen Spitex-Organisationen zudem eine Vernetzung auf Organisations- und Fachebene. Unser Motto lautet: «Wir lernen voneinander.»

### Gibt es weitere Ziele, die Sie mit der Plattform anstreben?

Ein wichtiger Faktor ist die Identifikation von relevanten Problemfeldern und deren gemeinsame Lösungssuche. Lokale Fehlermeldesysteme ermöglichen das Erkennen von relevanten Problemfeldern im Spitex-Alltag. Basis dafür sind das gemeinsam erarbeitete Meldeformular und die einheitlichen Auswertungskategorien.

### Wie kann die Plattform noch besser zu einer erhöhten Kundensicherheit beitragen?

Das Erfassen und Analysieren von Fehlermeldungen, kombiniert mit dem Austausch von Erfahrungen, dient der Sicherheitskultur. Durch die Nutzung der Plattform sollen

Spitex-Mitarbeitende für die Risiken im Spitex-Alltag sensibilisiert werden.

### Wie viele Spitex-Unternehmen beteiligen sich an der Plattform?

Beim Start der Plattform haben bereits sechs Spitex-Organisationen Zugang. Die Plattform soll natürlich laufend weiterentwickelt und vielen weiteren Spitex-Organisationen zugänglich werden. Sie steht allen öffentlich-rechtlichen Spitex-Organisationen offen, die das Meldetool H-CIRS smart der new-win AG verwenden und Meldungen auf der Plattform platzieren oder sich an der ERFA-Gruppe beteiligen. Interessierte Spitex-Organisationen sind herzlich willkommen!

### Welche Voraussetzungen führen zu einem Erfolg der Plattform?

Die Plattform lebt nur dann, wenn alle Beteiligten sowohl aktiv Wissen einbringen als auch Wissen beziehen können. Eine hohe Vertrauenskultur, partnerschaftliches Vorgehen und offene Lernbereitschaft, gepaart mit Freiwilligkeit, sind Voraussetzungen für das Gelingen der Plattform.

\* Pia Küttel ist seit drei Jahren Leiterin Qualität und Bildung sowie Mitglied der Geschäftsleitung der SpiteX Kriens.

## Die CIRS-Plattform für Spitex-Organisationen: So funktioniert's

**red.** Auf der Plattform [www.spitexplattform.new-win.cloud](http://www.spitexplattform.new-win.cloud) publizieren Spitex-Organisationen CIRS-Meldungen und stellen diese für das überregionale Lernen im lokalen Kontext zur Verfügung. Ausgewählte CIRS-Meldungen werden von einer Spitex ERFA-Gruppe (Erfahrungsaustausch-Gruppen) bearbeitet. Zu überregional relevanten Problemen werden in Zusammenarbeit mit Spitex-Fachpersonen praktische Handlungsempfehlungen entwickelt und zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der ERFA-Treffen findet ein aktiver Austausch zu spezifischen Sicherheitsproblemen, Einführungsthemen und zur Pflege des CIRS-Systems statt. Alle an der Plattform beteiligten Spitex-Organisationen können an den ERFA-Treffen teilnehmen. Auch solche, die nicht an der Plattform teilnehmen – vorausgesetzt, sie verwenden ein CIRS, bringen Fallbeispiele ein und beteiligen sich an der Erarbeitung von Handlungsempfehlungen. Durch die Beteiligung an der CIRS-Plattform wird die betriebsinterne und überregionale Sicherheitskultur gefördert. Das Meldesystem und die Plattform dienen nicht nur der Sicherheitskultur, sondern können auch die Lernkultur positiv beeinflussen. Ausserdem können mit der Plattform das Engagement im betrieblichen Risikomanagement und die Förderung der Kundensicherheit nachgewiesen werden. Dies ist bei der Zusammenarbeit mit dem Kanton und mit den Gemeinden von grossem Vorteil.

Bei Fragen wenden Sie sich an [Pia.Kuettel@spitex-kriens.ch](mailto:Pia.Kuettel@spitex-kriens.ch)