



Erfolgreiches CIRS in der Spitex

Pia Küttel, Leiterin Qualität & Bildung
Mitglied der Geschäftsleitung

Silvia Imhof Beldi, Spitex Region Brugg AG
Verantwortliche Pflegequalität & -Entwicklung



Programm

- Spitex Kriens
- Einführung CIRS
- Ziel – Rahmenbedingungen
- Ablauf
- Vernetzung
- CIRRNET
- Praxisbeispiele aus der Spitex Region Brugg AG – Silvia Imhof Beldi



Spitex Kriens

- Somatische Pflege
- Wundambulatorium
- Psychiatrische Pflege
- Hauswirtschaft und Betreuung
- Auskunft und Beratung (Krienser Infostelle
Gesundheit - KIG)
- Mütter- und Väterberatung



Angebot



Zahlen zur Spitex Kriens

- Rund 100 Mitarbeitende, 61.5 FTE
- 581 Kunden
- 36068 Leistungsstunden (somatische und psychiatrische Pflege)
- Ausbildungsbetrieb für FaGe, Pflege HF und KV



Sicherheitskultur



Fehler passieren überall, wo Menschen arbeiten. Der Schlüssel zur Verbesserung liegt in der Entwicklung einer konsequenten und konstruktiven Sicherheitskultur.



Einführung CIRIS

Critical Incident Reporting System

Definition kritischer Zwischenfall:

«Ein Zwischenfall ist ein unerwartetes oder unbeabsichtigtes Ereignis, welches die Sicherheit der Kunden-/Klientenbetreuung, Angehörige oder Mitarbeitende ungünstig beeinflusst hat oder hätte, wäre es nicht rechtzeitig entdeckt worden».



Was bietet ein CIRS-Meldesystem?

- Sensibilisierung für die Risiken im Spitex-Alltag
- Erkennen von Verbesserungspotenzialen
- Lernpotenzial, zur Vermeidung von Fehlerwiederholungen



Das elektronische Meldesystem

ermöglicht, dass CIRS-Benutzer in geschützter Umgebung, unter Wahrung der Vertraulichkeit und Anonymität kritische Vorfälle in ihrem Arbeitsumfeld melden können.



Ziel - Rahmenbedingungen

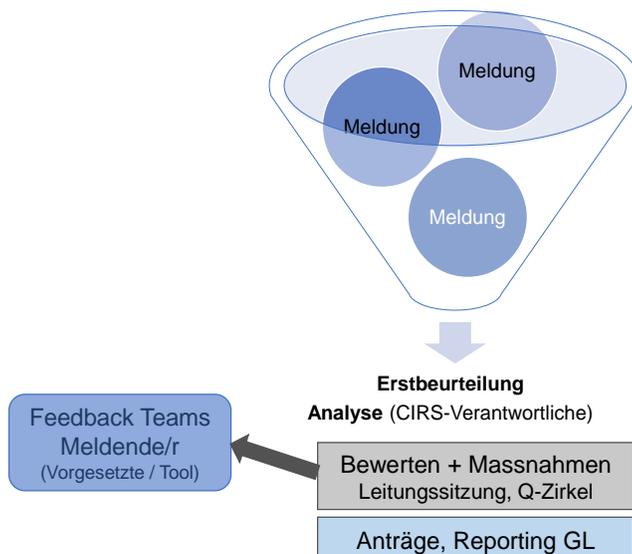
Zentrales Ziel ist das «Lernen aus Fehlern und Beinahe-Fehlern»

Notwendige Rahmenbedingungen sind:

- eine Vertrauenskultur
- ein partnerschaftliches Vorgehen
- eine offene Lernbereitschaft (Lernkultur) und Freiwilligkeit
- Instruktion in der Handhabung des Tools
- Feedback geben



Ablauf - Bearbeitung



Nutzen für Spitex Kriens

- Offener Umgang mit Fehlern und Beinahe-Fehlern + daraus lernen
- Sensibilisierung für Risiken im Spitex-Alltag, wachsam zu sein
- Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeiten direkt und schnell Verbesserungshinweise abzugeben
- Qualitätsoptimierung
- Laufende Prozessverbesserungen



Nutzen des CIRS bei Spitex Kriens



«Durch das CIRS pflegen wir eine transparente Fehler- und damit Lernkultur, mit dem Ziel, uns gemeinsam und stetig zu verbessern.»
Hannes Koch, CEO Spitex Kriens



«Ein Tool, das mir hilft aus den Fehlern zu lernen!»
«Dank CIRS Meldungen gelingt es unserer Organisation den Qualitätsstandard laufend zu verbessern.»
Andrea Pisani, Pflegefachfrau, Kunden-Koordinatorin, Spitex Kriens



Nutzen des CIRS bei Spitex Kriens

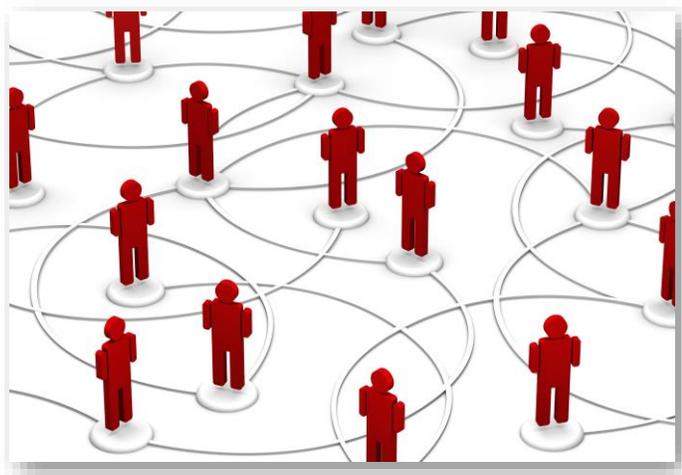


Beim CIRS wird herausgefiltert unter welchen Begleitumständen (Lärm, Stress, ..) Fehler passieren, was für mich sehr hilfreich ist, um an Verbesserungsideen zu arbeiten.
Der Spitex Kriens zeigt es, an welchen kleinen Meilensteinen wir noch arbeiten müssen und z.B. dass gewisse Dinge, wie eine Doppelkontrolle der Medikamente sich als sinnvoll für die Kundensicherheit erweisen.

Angela Steiner, Pflegefachfrau und Kundenkoordinatorin



Vernetzung



Netzwerk CIRS-Plattform der Spitex Organisationen

- Aufbau im 2015
- Teilnehmende: öffentliche Spitex Organisationen mit lokalem CIRS

Ziele

- Gemeinsames Meldeformular und Kategorisierung erarbeitet
- Austausch in der Einführung und Bearbeitung von CIRS-Meldungen, Synergien nutzen
- überregionales Lernen, best practice
- Aufbau einer gemeinsamen CIRS-Plattform



CIRS Plattform

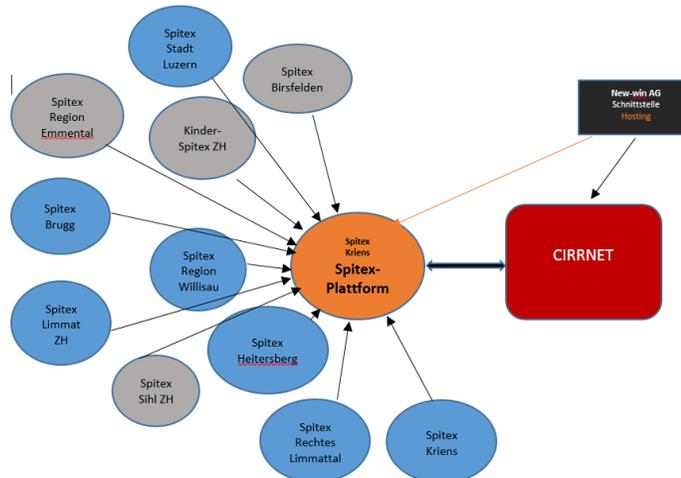
<https://spitexplattform.new-win.cloud/>



mit in- und externem Teil



CIRS Plattform – Anbindung CIRRNET seit Januar 2019



Warum CIRRNET?

- Eine Schnittstelle, eine Ansprechperson spart Kosten
- Gemeinsamer Erfahrungsaustausch bezügl. Einführung und Umgang CIRS und Bearbeitung der Meldungen – Einbezug von Experten-meinungen
- Austausch best practice innerhalb und mit anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens



Interesse?

Wer Interesse an einem Beitritt zur CIRS-Plattform der öffentlichen Spitex Organisationen und /oder zu CIRRNETHAT hat, darf sich gerne mit mir in Verbindung setzen.

pia.kuettel@spitex-kriens.ch

Leiterin Qualität und Bildung
Mitglied der Geschäftsleitung
Horwerstrasse
6010 Kriens
Tel. 041 319 39 45 direkt



Praxisbeispiele



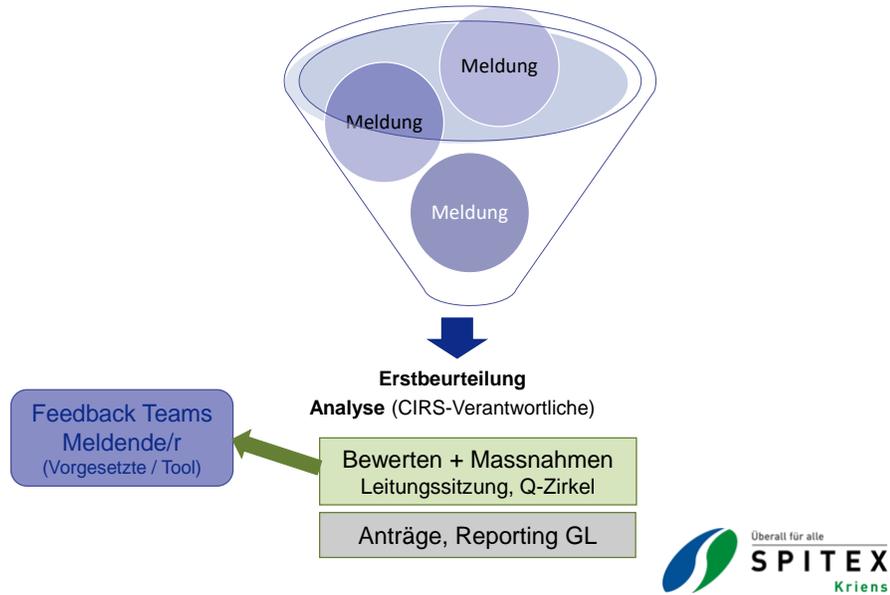
Silvia Imhof Beldi
 Team Unternehmensentwicklung und Qualität

Das Einmaleins der Spitex Region Brugg AG

- 1 Zentrum Windisch
- 3 Aussenstellen
- 7 Mitglieder im Verwaltungsrat
- 10 Mio. Umsatz
- 20 Aktionärgemeinden
- 22 Ausbildungsplätze (FaGe, HF, KV)
- 130 Mitarbeitende
- 500 Einsätze pro Tag, zentral geplant
- 25'000 Stunden Hauswirtschaft pro Jahr
- 48'000 Einwohner im Einzugsgebiet
- 75'000 Pflegestunden pro Jahr
- und unzählige, wertvolle Momente



Ablauf - Bearbeitung



Wie profitieren wir in der Spitex von CIRS?

Geschäftsführung Spitex Region Brugg AG

«CIRS unterstützt uns, mit Fehlern produktiv umzugehen. Das bedeutet: akzeptieren, dass Fehler passieren; gravierende Fehler vermeiden und aus Fehlern möglichst systematisch zu lernen.»

Verantwortliche für Bildung und Weiterbildung Spitex Region Brugg AG

«Anhand weitergeleiteter CIRS Meldungen plane ich Lernsequenzen und interne Weiterbildungen. CIRS ist für mich sehr wertvoll.»

Wie profitieren wir in der Spitex von CIRS?

Mitarbeiterin HF

«Eine Fallbesprechung eines CIRS Falles fand ich sehr spannend und lehrreich.»

Mitarbeiterin FaGe

«Ich kann meine Fehlermeldungen an einem zentralen Ort deponieren, muss niemanden suchen und bin mir sicher, dass die Meldung bearbeitet wird.»

Expertin Pflegequalität

«Eine positiv gelebte Fehlerkultur mit der notwendigen Ehrlichkeit, ist die Voraussetzung für ein gutes Klientenoutcome.»

Praxisbeispiele

«Die Morgenmedikamente wurden heute bei Klientin doppelt verabreicht, da es ein Missverständnis zwischen mir und der 24H Stundenpflege gab. Ich habe sie gefragt, ob ich die Medi gleich geben soll, sie antwortete mir, «ja gerne, Danke». Da legte ich das neue Blister der Kl. hin und holte ihr ein Glas Wasser und die Kl. schluckte die Medis. Als die 24h Betreuung wieder ins Wohnzimmer kam, hat sie gesagt, dass sie die Medis bereits zum Zmorge bereit gestellt hatte.
Teamleitung und Arzt informiert. BD Messung zur Überwachung alle 1-2 h.»



Praxisbeispiele

«Ich habe per Planungskarte die Einsätze für eine Klientin geschrieben (auf mich fixiert). Sie hat den gleichen Nachnamen und Wohnort (Birrhard) wie eine Klientin, welche wir schon länger betreuen.

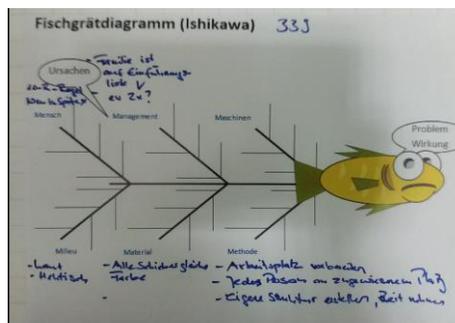
Am nächsten Tag auf meinem Arbeitsplan war dann die falsche Klientin von Birrhard mit dem gleichen Namen geplant. Da ich die Klientin am Vortag auf mich fixieren liess, habe ich es sofort bemerkt.»



Praxisbeispiele

«Medikamente dem falschen Klient verabreicht. Durch stressige Situation und mangelhafte Kommunikation wurden die Medikamente versehentlich der falschen Person abgegeben.

Als die Pflegeperson reinkam war eine sehr laute Kommunikation in der Familie. Sohn und Vater haben beide kognitive Defizite. Sohn kam immer wieder zum Vater ins Zimmer und störte bei der Pflegehandlung. Reichte ihm das Wasser für die falschen Medikamente.»



CIRS

Verbesserungen Medikamentenmanagement 2018

- 46 Meldungen (Total 2018: 70 Meldungen) zum Thema Medikamente

Ursachen	Verbesserungen
<ul style="list-style-type: none"> – Häufigster genannter Begleitumstand (mehr als 50% aller Meldungen) beim Richten, Kontrollieren der Medikamente war mangelnde Konzentration – Fehlerhafte Dokumentation digital zusätzlich 	<ul style="list-style-type: none"> – Ri_Medikamentenmanagement wurde mehrfach überarbeitet – Plakat-Aktion mit Aufgaben an MA – Pausieren von Medi nicht mehr erlaubt, muss neu erfasst werden – Treffen MPA und Spitex – Verbesserung Übersicht digitale Medilliste wird bearbeitet – PDL nimmt Kontakt mit Apotheke auf – Abhaken von "gerichtete Medi verabreicht" in Interventionen – Lernsequenz Thema Medi für Lernende

Ursache- oder Symptombekämpfung?

Nutzen CIRNET für Spitex Region Brugg AG

- Interprofessioneller Austausch
- Wissenschaftliche Bearbeitung kritischer Zwischenfälle aus der ambulanten Pflege
- Perspektivenwechsel stationär und ambulant verbessert Zusammenarbeit



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

