

Hat CIRPS etwas bewirkt?

Eine Betrachtung aus der Perspektive der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Es wird erzählt: Wenn man früher von unerwünschten Ereignissen Kenntnis erlangte, wurde oft die Frage gestellt: „**Wer war es?**“ Das Ziel lag darin, eine schuldige Person auszumachen, sie zu bestrafen oder zu schulen. Diese personenorientierte Perspektive versperrte den Weg zur systematischen Aufarbeitung des möglicherweise dahinterliegenden Problems.

Robert Hoge



MAG. ROBERT HOGE



Referent für
Qualitätsmanagement
Abteilung HCE
AUVA – Allgemeine
Unfallversicherungsanstalt
Robert.hoge@auva.at
www.auva.at

In der AUVA haben mehr als 90 % der Mitarbeitenden das Gefühl, dass Vorschläge zur Erhöhung der Patientensicherheit ernst genommen werden. Dies ist ein bedeutender Schritt für den Kulturwandel zur systemorientierten Perspektive. Die Frage nach einem unerwünschten Ereignis lautet jetzt: „Warum konnte das geschehen?“ Dadurch wird der Fokus auf fehlerbegünstigende Faktoren und fehlerhafte Vorgänge gelegt. Der neue Arbeitsauftrag heißt: „Was können wir gemeinsam unternehmen, damit es in Zukunft nicht wieder passiert?“ Dazu wird die Zusammenarbeit mit den betroffenen und beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern benötigt.

Das „Learning and Reporting“-System CIRPS (Critical Incident Reporting and Prevention System) der AUVA steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seit 2006 zur Meldung von unerwünschten Ereignissen zur Verfügung. Mehr als 2.000 Meldungen gaben die Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter in den letzten zwölf Jahren ein. Rund achtzig nachhaltige Struktur- und Prozessänderungen werden jährlich abgeleitet. Diese „CIRPS-Daten“ werden im jährlichen Kennzahlenbericht zusammengefasst und im AUVA-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Doch wie kommt CIRPS bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an? Kennen alle dieses System oder sind es nur wenige engagierte Personen, die es nutzen? Wissen alle, wie es funktioniert und sehen sie darin Verbesserungen für die Patientensicherheit?

Organisation der Befragung

Nachdem zwei AUVA-Gesundheitseinrichtungen vorab die Mitarbeitenden zum Thema CIRPS befragt hatten, wurde auf Basis dieser Befragungen eine AUVA-weite CIRPS-Befragung in neun Gesundheitseinrichtungen vom Mai bis August 2018 durchgeführt.



© E. Buchinger

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhielten einen Fragebogen mit 30 Fragen. Die Befragung wurde in drei Gesundheitseinrichtungen online, in fünf mit einem Papierfragebogen und in einem Unfallkrankenhaus sowohl online als auch mit Papierfragebogen durchgeführt.

1.020 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen an der Befragung teil. Dies entspricht einer Teilnahmequote von 31,5 % (von 12,1 bis 50,8 % zwischen den Gesundheitseinrichtungen) bei 3.242 Beschäftigten in diesen Gesundheitseinrichtungen.

Der Fragebogen gliederte sich in drei Themenbereiche: den „Allgemeinen Teil“, den Teil „CIRPS-Meldungen“ und den Teil „Wirkung von CIRPS“. Die Beantwortung der Fragen erfolgte auf einer vierteiligen Skala. Zur einfacheren Darstellung der Ergebnisse wurden jeweils zwei Werte als positiv bzw. negativ zusammengefasst.



© H. Gumpold

Information zu CIRPS erfolgt durch Mitglieder des Vertrauenssams.

Ergebnisse der Befragung

Die Ergebnisse der Befragung werden an den bei der Implementierung von CIRPS formulierten Zielen gemessen. Wie beurteilen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Erreichung der Ziele?

Ziel: **Ein niederschwelliger Zugang für die Meldung von unerwünschten Ereignissen an ein multiprofessionelles Vertrauensteam ist gewährleistet.**

Ein niederschwelliger Zugang ist gegeben, wenn viele AUVA-Mitarbeitende CIRPS kennen, wissen, wie es zu nutzen ist,

und tatsächlich Meldungen eingeben. Die Auswertung der Daten zeigt, dass 96 % der Mitarbeitenden in den AUVA-Gesundheitseinrichtungen CIRPS kennen und die CIRPS-Vertrauensteams zu 86 % bekannt sind. „Wie und Wo“ eine CIRPS-Meldung abgegeben werden kann, ist zu 93 % bekannt und 82 % wissen, welche Ereignisse sie bei CIRPS melden können. Jede fünfte der befragten Personen (21 %) gibt an, in den letzten drei Jahren eine CIRPS-Meldung abgegeben zu haben. Mit Dauer der Beschäftigung steigt das Wissen, welche Ereignisse bei CIRPS zu melden sind, und der Anteil der durchgeführten CIRPS-Meldungen (von 7 % auf 27 %).

Ziel: *Es besteht keine Angst vor Sanktionen durch die Meldung eines unerwünschten Ereignisses.*

Entscheidend für die Akzeptanz eines Fehlermanagementsystems ist immer die wahrgenommene Einstellung zur Meldung von unerwünschten Ereignissen – werden diese als Lernfeld für die Organisation betrachtet oder als Grund für Sanktionen einzelner Personen!?

89 % der befragten Beschäftigten geben an, bei der Abgabe von CIRPS-Meldungen keine Angst vor negativen persönlichen Sanktionen zu haben. Als weitere Gründe,

keine CIRPS-Meldungen abzugeben, wurde in 37 % dem Argument „ich versuche Lösungen auf anderem Weg zu finden“, zu 28 %, dass „während der täglichen Arbeit keine Zeit für eine CIRPS-Meldung sei, und zu 20 %, dass „der Aufwand für eine Meldung zu groß“ sei, zugestimmt. Bei Personen, welche schon eine CIRPS-Meldung abgegeben haben, zeigen sich deutlich niedrigere Werte. Die Erfahrung und der tatsächliche Kontakt mit CIRPS entkräften scheinbar diese Vorbehalte.

Ziele: *Strukturen und Prozesse werden aufgrund von CIRPS-Meldungen zeitnah bearbeitet und, wenn notwendig,*

Allgemeine Fragen	+++; +	--;-
Ich kenne CIRPS.	95,9%	4,1%
Ich kenne das CIRPS-Vertrauensteam.	85,8%	14,2%
Das Thema Patientensicherheit hat in unserem UKH/RZ einen hohen Stellenwert.	93,5%	6,5%
Vorschläge zur Erhöhung der Patientensicherheit werden ernst genommen.	91,0%	9,0%
Wenn ich bei uns eine CIRPS-Meldung eingebe, habe ich Angst vor negativen Folgen für mich.	11,1%	88,9%

Tabelle 1: Ergebnisse auf „Allgemeine Fragen“

CIRPS-Meldung	+++; +	--;-
Ich weiß, wie und wo ich eine CIRPS-Meldung abgeben kann.	89,7%	10,3%
Ich weiß, welche Ereignisse als CIRPS-Meldung geeignet sind.	82,1%	17,9%
Ich habe in den letzten 3 Jahren eine CIRPS-Meldung abgegeben.	20,7%	79,3%
Ich melde nicht bei CIRPS, weil ich versuche, Lösungen auf anderem Weg zu finden.	36,9%	63,1%
Wenn ich bei uns eine CIRPS-Meldung eingebe, habe ich Angst vor negativen Folgen für mich.	11,1%	88,9%
Der Aufwand, eine CIRPS-Meldung abzugeben, ist groß.	19,9%	80,1%
Ich habe neben meiner täglichen Arbeit keine Zeit, CIRPS-Meldungen einzugeben.	27,7%	72,3%
Die Möglichkeit einer anonymen Meldungsabgabe ist mir wichtig.	81,2%	18,8%
Meine Anonymität ist durch das CIRPS-Vertrauensteam immer gewährleistet.	91,7%	8,3%
Bei meiner CIRPS-Meldung lege ich keinen Wert auf Anonymität.	38,0%	62,0%
Ich wünsche mir mehr Informationen über CIRPS.	53,2%	46,8%

Tabelle 2: Ergebnisse „CIRPS-Meldung“

Wirkung von CIRPS	+++; +	--;-	?
CIRPS hat bei uns positive Auswirkungen auf die Sicherheitskultur.	83,0%	17,0%	
CIRPS bietet die Möglichkeit, unerwünschte Ereignisse aufzuzeigen und nachhaltig zu bearbeiten.	89,5%	10,5%	
Ich verfolge die Bearbeitung und Ergebnisse von CIRPS-Meldungen.	49,5%	50,5%	
Durch CIRPS wurden in meinem Arbeitsbereich schon Abläufe und/oder Strukturen geändert.	29,9%	21,7%	48,4%
Die Veränderungen durch CIRPS wirken sich positiv auf die Patientensicherheit aus.	87,2%	12,8%	
Ich habe schon bei der Bearbeitung einer CIRPS-Meldung mitgearbeitet.	14,5%	85,5%	
Gerne würde ich bei der Bearbeitung einer CIRPS-Meldung mitarbeiten.	34,0%	66,0%	

Table 3: Ergebnisse „CIRPS-Wirkung“

geändert. Minimieren der Wahrscheinlichkeit, dass ein Fehler nochmals auftritt. Nachhaltige Lösungen werden durch eine multiprofessionelle Bearbeitung der Meldungen mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeitet.

Diese drei formulierten Ziele wurden im Abschnitt „Wirkung von CIRPS“ abgefragt. Das Thema Patientensicherheit hat für 93,4% der Personen in den AUVA-Gesundheitseinrichtungen einen hohen Stellenwert. Die befragten Personen geben an, dass sich Veränderungen durch CIRPS positiv auf die Patientensicherheit auswirken (87%) und sich positive Auswirkungen auf die Sicherheitskultur (83%) zeigen.

CIRPS bietet für 90% der Mitarbeiter die Möglichkeit, unerwünschte Ereignisse aufzuzeigen und nachhaltige Lösungen zu erarbeiten. Die Bearbeitung und die Ergebnisse von CIRPS-Meldungen werden von 50% verfolgt. Dieser Wert steigt deutlich auf 71%, wenn persönliche Erfahrungen mit einer selbst abgegebenen CIRPS-Meldung in den letzten drei Jahren vorhanden sind.

Ein Drittel der befragten Personen war direkt von Änderungen in den Strukturen oder Abläufen durch eine CIRPS-Meldung betroffen. Jeder Fünfte hat keine Veränderungen bemerkt und rund die Hälfte weiß es nicht. Hat man selbst schon eine CIRPS-

Meldung abgegeben, haben mehr als die Hälfte schon eine Änderung im eigenen Arbeitsumfeld bemerkt und nur mehr 28% können es nicht beurteilen.

Die gewünschte multiprofessionelle Bearbeitung von CIRPS-Meldungen kann nur erfolgen, wenn die Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter vor Ort auch bereit sind mitzuarbeiten. 15% der Mitarbeiter geben an, schon an so einer Bearbeitung beteiligt gewesen zu sein. Ein Drittel würde gerne an einer CIRPS-Bearbeitung teilhaben. Dieser Wert verdoppelt sich, wenn schon Erfahrungen in der Erarbeitung von Lösungen vorliegen.



Ein Beispiel für eine Maßnahme infolge einer CIRPS-Meldung: „Steckernahe“ Beschriftung der Kabel im OP, damit das „richtige“ Kabel abgezogen wird, wenn alles mit OP-Tüchern abgedeckt ist.

Ziel: **Die Rückfrage an die Melderin bzw. den Melder zum Thema und zur Genese des Ereignisses, um eine nachhaltige Bearbeitung des Ergebnisses zu ermöglichen, ist gewährleistet.**

Die Möglichkeit, bei CIRPS nicht nur anonym zu melden, ist einzigartig bei „Learning and Reporting“-Systemen. Dies bewirkt, dass mit der meldenden Person Kontakt aufgenommen wird und somit die Genese des unerwünschten Ereignisses erforscht werden kann. Dies trägt entscheidend zur Entwicklung von nachhaltigen Lösungen bei.

Die Möglichkeit der anonymen Meldungseingabe ist für 81 % der befragten Personen wichtig, jedoch wird diese Möglichkeit 2018 nur von weniger als einem Drittel genutzt. Die hohe Rate an nicht anonymen Meldungen von fast drei Viertel liegt wahrscheinlich daran, dass fast alle (92 %) die Anonymität durch das CIRPS-Vertrauensteam als gewährleistet betrachten. Mehr als ein Drittel (38 %) legt bei seiner CIRPS-Meldung keinen Wert auf Anonymität und dieser Wert steigert sich auf fast die Hälfte der Befragten (47 %) bei Personen, welche die letzten drei Jahre eine CIRPS-Meldung abgegeben haben.

Weiterentwicklung von CIRPS

Die Ergebnisse der ersten CIRPS-Befragung geben auch Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung von CIRPS. Trotz unzähliger und regelmäßiger Informationsveranstaltungen fordert mehr als die Hälfte (53 %) der Befragten mehr Information über CIRPS. Neue Kanäle zu finden, um diese Gruppe zu erreichen, kann auch unterstützend dazu beitragen, dass mehr als ein Drittel die abgeleiteten Veränderungen in seinem Arbeitsbereich auch erkennt. Vertrauen muss weiterhin gestärkt werden, damit kein Zehntel der Befragten Angst vor persönlichen Konsequenzen durch eine CIRPS-Meldung hat.

Zusammenfassung

- Die erste CIRPS-Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt die große Bedeutung des Themas Patientensicherheit in den AUVA-Gesundheitseinrichtungen und den hohen Bekanntheitsgrad von CIRPS.
- Da die Angst vor Sanktionen durch eine CIRPS-Meldung kaum vorhanden ist, scheint die Frage nach dem „Wer“ in den Hintergrund zu treten.
- Über die Jahre ist bei rund zwei Drittel der CIRPS-Meldungen die meldende Person dem Vertrauensteam bekannt. Die Anonymität ist für den Großteil der Befragten durch das CIRPS-Vertrauensteam immer gewährleistet oder für ein Drittel nicht relevant. Dies ermöglicht in Zusammenarbeit mit dem Melder eine Analyse des Systems und die Erarbeitung von tiefgreifenden organisatorischen Veränderungen.
- Die durch CIRPS initiierten Veränderungen in der täglichen Arbeit werden jedoch nur von einem Drittel der Mitarbeitenden tatsächlich bemerkt. Durch die vermehrte Präsentation der Auswirkungen von CIRPS-Meldungen ist die Awareness zu steigern, um auch das Bestreben, an nachhaltigen Lösungen mitzuarbeiten, zu erhöhen.
- Die Ergebnisse der ersten CIRPS-Befragung und die seit 2012 fast 600 abgeleiteten Struktur- und Prozessänderungen durch CIRPS-Meldungen veranschaulichen deutlich, dass ein „Learning and Reporting“-System wie CIRPS in den AUVA-Gesundheitseinrichtungen die Patientensicherheit erhöht hat und vermehrt die Frage nach dem „WARUM“ gestellt wird. ■



OA Dr. Schindl mit den 3 Siegerpostern.

Die Evaluation der funktionellen Leistungsfähigkeit (EFL) stellt ein kinesio-physisches Assessmentverfahren zur Beurteilung der berufsbezogenen körperlichen Leistungsfähigkeit dar. Dafür werden insgesamt 29 Bewegungsabläufe getestet, um am Ende des stationären Rehabilitationsaufenthaltes die Frage nach der beruflichen Wiedereingliederung bestmöglich beantworten zu können. Das Verfahren liefert einerseits eine verlässliche Aussage über die Rückkehr an den bisherigen Arbeitsplatz, ermöglicht aber andererseits auch eine Aussage über die Leistungsfähigkeit hinsichtlich einer beruflichen Tätigkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

Klinischer Einsatz und Verbreitung des EFL-Testverfahrens

Das Verfahren wird seit mehr als 20 Jahren im RZ Weißer Hof im klinischen Alltag eingesetzt. Unter der Führung der Obfrau des Österreichischen EFL Vereins, Sylvia Wassipaul, wurde das Verfahren sowohl in den übrigen RZ der AUVA als auch in Einrichtungen anderer Träger weiter ausgerollt. Im Frühjahr 2018 wurden Mitarbeiter des Wiener Krankenanstaltenverbundes geschult und im Herbst 2018 eine Fortbildung für die Wiener Ärztekammer zum Thema *EFL und medizinisch-beruf-*