



# SOFTWAREBASIERTES MELDESYSTEM

## AUF EINEN BLICK:

- schnelle Meldungserfassung durch ein übersichtliches Meldeformular
- sensibilisiert das Risikobewusstsein der Mitarbeiter und fördert eine positive Fehlerkultur
- beinhaltet die Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)
- wirksame Maßnahmensteuerung durch das integrierte Maßnahmenmanagement

# Kritische Ereignisse und Beschwerden erfassen und analysieren

Die Erfassung und Analyse von kritischen Ereignissen (Beinahe-Schäden) und Beschwerden gehört heute zu den zentralen Anforderungen an ein ganzheitliches Risikomanagement, insbesondere im Gesundheitswesen. Das Feedback von Patienten, Kunden und Mitarbeitern gibt zahlreiche Hinweise auf vorhandene Risiken und bieten erhebliches Potential zur Verbesserung der internen Prozesse.

Unsere Softwarelösung R2C\_CIRS & COMPLAINTS bildet zwei Module in einer integrierten Lösung ab.



## MODUL: Critical Incident Reporting System (CIRS)

Das Critical Incident Reporting System-Modul (CIRS) ist ein strukturiertes Fehlerberichts- und Lernsystem, das auf der anonymen Meldung kritischer Ereignisse und Beinahe-Schäden beruht. Die Anonymität der handelnden Personen und der Meldenden bleibt im CIRS-Prozess jederzeit gewahrt.

### Der CIRS-Prozess

#### ERFASSUNG

Anonyme Meldung von kritischen Ereignissen, ergriffenen Sofortmaßnahmen und Verbesserungsvorschlägen über ein frei konfigurierbares Web-Formular.

#### ANONYMISIERUNG

CIRS-Meldungen werden von autorisierten Benutzern anonymisiert bevor sie für andere Benutzer sichtbar sind. So wird sichergestellt, dass die Meldungen keine personenbezogenen Angaben enthalten.

#### BEWERTUNG & ANALYSE

Die CIRS-Meldung kann nach verschiedenen Gesichtspunkten bewertet werden, zum Beispiel gemäß der FMEA-Methode (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse) oder nach dem zu erwartenden Imageschaden. Für die Analyse der Meldungen stellt die Software übersichtliche Auswertungen zur Verfügung.

#### WEITERVERFOLGUNG & REPORTING

Eine Weiterverfolgung der Meldungen wird durch das integrierte Maßnahmenmanagement ermöglicht. Termine werden automatisch überwacht und die Verantwortlichen durch konfigurierbare E-Mail-Nachrichten daran erinnert.

#### FEEDBACK

Der Meldende erhält im Anschluss an seine anonyme Meldung einen automatisch generierten Key für den Zugang zu dieser Meldung im System. So können gemäß der GBA-Richtlinie die Ergebnisse und Erkenntnisse zu dieser Meldung, insbesondere die konkreten Maßnahmen, vom Meldenden anonym nachverfolgt werden.



## MODUL: Beschwerdemanagementsystem (Complaints)

Das Complaints-Modul ist ein strukturiertes Beschwerdemanagementsystem, das auf der Meldung von Beschwerden beruht.

### Der Complaints-Prozess

#### ERFASSUNG

Meldung von Sachverhalten, die Lob oder Kritik beinhalten, über ein frei konfigurierbares Web-Formular. Neben der Beschreibung des Sachverhalts können Angaben zu beteiligten Personen, mögliche Ursachen und Verbesserungsvorschläge erfasst werden.

#### BEWERTUNG & ANALYSE

Die Complaints-Meldung kann nach verschiedenen Gesichtspunkten bewertet werden, zum Beispiel gemäß der FMEA-Methode (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse) oder nach dem zu erwartenden Imageschaden. Für die Analyse der Meldungen stellt die Software übersichtliche Auswertungen zur Verfügung.

#### WEITERVERFOLGUNG & REPORTING

Eine Weiterverfolgung der Meldungen wird durch das integrierte Maßnahmenmanagement ermöglicht. Termine werden automatisch überwacht und die Verantwortlichen durch konfigurierbare E-Mail-Nachrichten daran erinnert.

#### BESCHWERDE-CONTROLLING

Das Beschwerde-Controlling ermöglicht die Dokumentation aller Prozessschritte, die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung unternommen wurden. Für die Prozessschritte können Dokumentvorlagen hinterlegt werden, um Schreiben mit vordefinierten Text und Design zu erstellen.

The screenshot displays a software interface titled "RSC\_Circ and complaints (Zwischenfilie)". It features a complex data table with multiple columns representing different time periods (from 2017 to 2022) and various categories. The table is organized into sections, likely representing different complaint types or processes. The interface includes a search bar and various navigation icons.

## Das bietet Ihnen die Softwarelösung R2C\_CIRS & COMPLAINTS

R2C\_CIRS & COMPLAINTS lässt sich individuell auf Ihre Anforderungen anpassen. Durch die Integration von zwei Modulen in einer Lösung werden Redundanzen vermieden und vergleichbare Ergebnisse durch einheitliche Bewertungsmethoden geliefert.

### ZENTRALE SOFTWAREEIGENSCHAFTEN

- einfache Integration in die bestehende IT-Landschaft
- einfacher Rollout im gesamten Unternehmen durch eine webbasierte Lösung
- Anpassung der Software an unternehmensspezifische Anforderungen durch flexible Konfigurationsmöglichkeiten
- einfache Bedienbarkeit durch intuitive Benutzerführung
- beinhaltet die Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)
- Zugriffsschutz über ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept nach dem Need-to-Know-Prinzip
- hohe Akzeptanz durch einen sicheren Anonymisierungsprozess (CIRS)
- effizienter Ablauf durch terminierte E-Mail-Benachrichtigung der Prozessbeteiligten
- Software made in Germany

### IHRE VORTEILE

- schnelle Meldungserfassung durch ein übersichtliches Meldeformular
- frühzeitige Identifikation von Risiken
- sensibilisiert das Risikobewusstsein der Mitarbeiter und fördert eine positive Fehlerkultur
- unterstützt die Prozessoptimierung und erhöht langfristig die Patientensicherheit
- erhöhte Meldebereitschaft durch mehrsprachige Benutzeroberfläche
- wirksame Maßnahmensteuerung durch das integrierte Maßnahmenmanagement
- vielfältige Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten inkl. umfassender Berichte in unterschiedlichen Formaten, z.B. Excel, Word

## Das Schleupen Vertriebsteam unterstützt Sie gerne



Sie haben Fragen rund um das Thema  
Beschwerde- und Meldemanagement?

Sprechen Sie uns an!



+49 (0)7243 321-4700



[vertrieb-grc@schleupen.de](mailto:vertrieb-grc@schleupen.de)

[www.schleupen-grc.de](http://www.schleupen-grc.de)