

# PROGRAMM

- 12.00 – 13.00 Uhr **Anmeldung, Imbiss, Austausch und Kontakt**  
**Gesamtmoderation:**  
**Dr. Heiko Schmitz**  
Pressesprecher  
der Kassenärztlichen Vereinigung  
Nordrhein
- 13.00 – 13.30 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**  
**Bernhard Brautmeier**  
Stellvertretender Vorsitzender  
der Kassenärztlichen Vereinigung  
Nordrhein
- Aktuelle Entwicklung CIRS**  
**Burkhard Fischer**  
Krankenhausgesellschaft NRW
- 13.30 – 14.15 Uhr **Kommunikation und Gesundheit gehören zusammen. Aspekte der gelingenden und misslingenden Kommunikation.**  
**Prof. Dr. Achim Baum**
- 14.15 – 14.30 Uhr **Kaffeepause und Wechsel in die Workshops**
- 14.30 – 16.30 Uhr  **Workshops I bis V**
- 16.30 – 17.00 Uhr **Kaffeepause und Wechsel ins Plenum**
- 17.00 – 17.45 Uhr **Den guten Seemann erkennt man bei schlechtem Wetter. Krisen als Wahrnehmungs- und Kommunikationsproblem.**  
**Prof. Dr. Achim Baum**
- 17.45 Uhr **Ergebnisse aus den Workshops**
- 18.00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

# ANMELDUNG

Faxen Sie Ihre Anmeldung bis zum **24. Oktober 2016** bitte an +49 211 5970-8160 oder melden Sie sich online an unter [www.cirsgipfel.org/anmeldung](http://www.cirsgipfel.org/anmeldung).

## Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an unter der Telefonnummer: +49 211 5970-8060  
Ansprechpartnerin: Miriam Mauss

## Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.

Wir nehmen an der Veranstaltung mit \_\_\_\_\_ Person(en) teil.

1. Person: Name, Vorname, Titel

Ich nehme an folgendem Workshop teil:

I II III IV V

2. Person: Name, Vorname, Titel

Ich nehme an folgendem Workshop teil:

I II III IV V

Einrichtung

PLZ

Ort

Datum/Unterschrift/Stempel

## Veranstaltungsort:

**Haus der Ärzteschaft**

**Tersteegenstr. 9, 40474 Düsseldorf**

Die Wegbeschreibung finden Sie unter:

[www.kvno.de/Kontakt/Anfahrt](http://www.kvno.de/Kontakt/Anfahrt)

# CIRS NRW

Patientensicherheit  
gemeinsam  
fördern

[www.cirs-nrw.de](http://www.cirs-nrw.de)

# CIRS NRW

# Gipfel

28. Oktober 2016

Haus der Ärzteschaft  
Tersteegenstr. 9, 40474 Düsseldorf

Alles gesagt – alles verstanden?



# GRUSSWORT



Barbara Steffens

© MGEFA NRW / Foto: Franklin Berger

Dass Menschen bei der Arbeit Fehler machen, ist bekannt und lässt sich wohl nie vermeiden. Wir werden wahrscheinlich auch niemals in einem Medizinbetrieb, in einem Krankenhaus oder einer Arztpraxis absolute Fehlerfreiheit erreichen können. Aber wir können eine ganze Menge tun, um die Häufigkeit von Fehlern zu minimieren oder sie ganz auszuschließen. Dafür müssen wir Risiken früher erkennen und sie systematisch analysieren. Dieser Aufgabe müssen wir uns mit großem Engagement widmen. Denn aus Behandlungsfehlern können sich erhebliche gesundheitliche Beeinträchtigungen ergeben, im schlimmsten Fall können Fehler zum Tod führen.

Die in Nordrhein-Westfalen inzwischen an vielen Krankenhäusern und Praxen etablierten „Critical-Incident-Reporting-Systeme“ tragen dazu bei, die Sicherheitskultur zu verbessern und die Patientensicherheit zu fördern. Der CIRS-NRW-Gipfel hat sich seit vielen Jahren als bewährte Plattform für den Informationsaustausch über neue Entwicklungen im Risiko- und Qualitätsmanagement etabliert. Dabei steht vor allem die Frage im Vordergrund, was den Fehler verursacht, und nicht, wer den Fehler begangen hat.

Ich wünsche Ihnen für Ihre diesjährige Veranstaltung, dass es Ihnen im fachlichen Austausch gelingt, Konzepte – aktuell zum Thema „Alles gesagt – alles verstanden?“ - weiter zu entwickeln, die zu mehr Patientensicherheit führen.

Barbara Steffens

Ministerin für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter  
des Landes Nordrhein-Westfalen

## Workshop I

**Dr. med. univ. Solmaz Golsabahi-Broclawski**, niedergelassene Psychiaterin und Psychotherapeutin, Medizinisches Institut für transkulturelle Kompetenz,  
**Nils Fischer**, Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Dekanat Pflegewissenschaft, Philosophisch-Theologische Hochschule Vallendar

### Andere Länder, andere Sitten: Interkulturell kommunizieren

Deutschland ist ein Einwanderungsland und die kulturelle Vielfalt bereichert unser Zusammenleben. Ein unterschiedliches Verständnis von Krankheit und Gesundheit kann jedoch auch Auswirkungen auf die Patientensicherheit haben. In diesem Workshop setzen sich die Teilnehmenden aktiv mit kulturellen und religiösen Unterschieden im Versorgungsalltag auseinander, um für den Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen anderer kultureller Prägungen sensibilisiert zu werden.

Moderation: **Marina Buchmann**, Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe

## Workshop II

**Katrin Stapenhorst**, Abteilung Qualitätsmanagement, Christophorus-Kliniken Coesfeld-Dülmen-Nottuln  
**Dr. med. Markus Holtel**, Ärztlicher Direktor, Paracelsus-Klinik Bad Ems

### Eine Klinik, eine Sprache: Sicher kommunizieren mit SBAR

„Die Sprache ist die Quelle der Missverständnisse“, heißt es schon bei Antoine de Saint-Exupéry. Gefühlte 80 % aller Fehler in der medizinischen Routine werden direkt oder zumindest am Rande durch schlechte Kommunikation verursacht. Aber Gegenstrategien sind möglich: Strukturierte Kommunikation sorgt für vollständige, klare und korrekte Weitergabe von Informationen zwischen Akteuren im Gesundheitswesen. Ein Instrument für gute Kommunikation ist SBAR. Es wird im Workshop vorgestellt und geübt.

Moderation: **Anke Follmann**, Ärztekammer Westfalen-Lippe

## Workshop III

**Prof. Dr. med. Gisbert Knichwitz**, Chefarzt Anästhesiologie, Intensivmedizin und Schmerztherapie, Dreifaltigkeitskrankenhaus Köln

### Hierarchien verstehen: Im Team kommunizieren

Hierarchische Strukturen und die Tücken der Kommunikation begegnen uns auch im Gesundheitswesen und führen nicht selten zu unangenehmen bis katastrophalen Ergebnissen. Unsachgerechte oder fehlerhafte Kommunikation ist eine der häufigsten Fehlerquellen überhaupt in der Behandlung von Patientinnen und Patienten, die nur als Team bewältigt werden kann. In diesem Workshop machen sich die Teilnehmenden in einer strukturierten Kontroverse die Sichtweisen der anderen Hierarchieebenen zu eigen und setzen sich in praxisnahen Beispielen mit der Problematik auseinander.

Moderation: **Judith Singer, Dr. med. Patrick Boldt**, Ärztekammer Nordrhein

## Workshop IV

**Ulla Dahmen**, Pressesprecherin und Öffentlichkeitsarbeit, Städt. Kliniken Neuss Lukaskrankenhaus  
**Dr. Nicolas Krämer**, kauf. Geschäftsführer, Städt. Kliniken Neuss Lukaskrankenhaus  
**Franz Fliß**, Geschäftsführer, Ev. Krankenhaus Lippstadt

### Krisensituation: Gelungen kommunizieren

Befindet sich ein Krankenhaus in einer akuten Krise, kommt es mehr denn je auf eine adäquate Kommunikation an. Anders als in normalen Kommunikationssituationen, ist es in dieser Situationen gezwungen schnell zu reagieren. Die professionelle Krisenkommunikation erfordert rasches und kompetentes Handeln und Kommunizieren nach innen und nach außen, um eine glaubwürdige Aufklärung zu ermöglichen. Zwei Impulsvorträge zu den Themen „Hackerangriffe auf Krankenhäuser“ und „Infektionen in der Neonatologie“ sollen zur Diskussion über geeignete Maßnahmen und Instrumente der Kommunikation in Krisensituationen anregen.

Moderation: **Prof. Dr. Achim Baum**, Gesellschaft für Publizistik, Kommunikation & Beratung mbH, Münster

## Workshop V

**Dr. med. Karlheinz Großgarten (M.san.)**, Facharzt für Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Ärztliches Qualitätsmanagement, Geschäftsführer, Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein

### Multiprofessionell handeln: Schnittstellenübergreifend kommunizieren

Patienten, Angehörige, Hausärzte, Fachärzte, Praxispersonal, Krankenhausärzte, Pflegepersonal, Apotheker, Heilmittelerbringer .... die Versorgung der Patientinnen und Patienten beinhaltet eine Vielzahl von Schnittstellen. Bei der schnittstellenübergreifenden Kommunikation können Informationen verloren gehen, verändert oder falsch verstanden werden mit möglichen nachteiligen oder sogar gravierenden Folgen für die Patientensicherheit und die sach- und fachgerechte Versorgung. Dies zu vermeiden, ist eine kommunikative und organisatorische Herausforderung!

Moderation: **Miriam Mauss**, Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein



Der CIRS-Gipfel 2016 ist zertifiziert  
mit sechs Fortbildungspunkten.

Die Teilnahme ist für Sie kostenfrei.