



Lern- und Sicherheitskultur statt Fehlerkultur

Martin Radtke

Es liegt in der menschlichen Natur, dass über Unangenehmes lieber nicht gesprochen wird. Doch eine Organisation ist manchmal gerade auf solche Informationen angewiesen, damit sie lernen und sich verbessern kann. Hier setzt CIRS an.

CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Mitarbeitende melden in einem Tool Vorkommnisse, die kritisch sind, aber weder bei Kundinnen und Kunden noch bei anderen Mitarbeitenden einen Schaden angerichtet haben. Die Meldungen gehen anonym ein. Das CIRS-Team wertet die anonymisierten Informationen aus und bereitet sie auf. Mit geeigneter Kommunikation sorgt es dafür, dass die Organisation aus den kritischen Vorkommnissen Schlüsse ziehen und sich weiterentwickeln kann. «100 Tage nach der letzten Schulung sind bereits über 50 Meldungen eingetroffen», sagt Mirja Karttunen, CIRS-Verantwortliche bei Spitex Zürich Sihl. Sie kommt zum Schluss, dass CIRS in der Organisation angekommen ist.