

“Suche nicht nach Fehlern, suche nach Lösungen.” Henry Ford

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem 13. Newsletter aus dem Qualitäts- und Risikomanagement möchten wir Sie wie gewohnt über Aktuelles und die Weiterentwicklungen unseres klinikweiten QM-Systems informieren. Dieser Newsletter steht ganz im Zeichen der anstehenden internen Audits und bietet Unterstützung bei der Vorbereitung an.

Qualitätsziele



Bereits im 12. QM-Newsletter hatten wir folgenden Sachverhalt dargelegt:

Die Qualitätsziele, so das Urteil der TÜV-Auditoren, stimmen mit der Qualitätspolitik überein. Jedoch muss die Zieldefinition noch präziser erfolgen.

Folgende Fragestellungen können uns bei der Umsetzung helfen:

- Was wollen wir wirklich erreichen?
- Warum wollen wir das Ziel?
- Welche konkreten Maßnahmen sind zu tätigen?
- Wer muss was bis wann tun?

Um Sie bei der Definition und Formulierung von Qualitätszielen noch besser zu unterstützen, haben wir das Formblatt „Qualitätsziele“ für Sie weiter entwickelt und präzisiert. Zur Vereinfachung der Umsetzung wurde ein praxisnahes Beispiel eines Qualitätszieles im neuen Formblatt dargestellt und ausformuliert. Sie finden das Beispiel im Anhang dieses Newsletters. Das Formblatt „Qualitätsziele“ ist in myQM unter dem Reiter „Vorlagen“ und dort unter „UKB-Dokument-Vorlagen“ eingestellt; ebenso das Beispiel.

Der Punkt „Qualitätsziele“ wird ein wesentlicher Bestandteil der anstehenden internen Audits sein. Auf der nächsten Seite haben wir an einem Beispiel ein mögliches Qualitätsziel formuliert.

Dokument-Nr.: QRM-08347-06-MU
 Gültig seit: 07.03.2018
 Nächste Prüfung: 07.03.2019
 Dokumentenart: Mitgeltende Unterlagen

Formblatt Qualitätsziele

Qualitätsziel 2018/2019
Organisationseinheit:

| | | |
|---|----------------------------|-------------------|
| Ziele unterstützen die Organisation dabei, Schwerpunkte für das Leiten festzulegen, Ressourcen effizient einzusetzen und messbare Ergebnisse zu erreichen. | | |
| Beschreibung der IST-Situation | | |
| <p><i>Die Wartezeiten in der Klinikambulanz geben immer wieder zu Beschwerden Anlass und zeigen eine hohe Unzufriedenheit der Patienten. Nach Rücksprache mit den Beschäftigten der Klinikambulanz ist es möglich, dass sich Wartezeiten bis zu 3 Stunden aufsummieren. Erschwerend kommt hinzu, dass sich teilweise Verzögerungen im Ablauf und in der Zusammenarbeit mit weiteren Fachabteilungen (z. B. Radiologie, Labor, etc.) durch anfallende Wartezeiten ergeben.</i></p> | | |
| Welche Interessensgruppe steht im Fokus (Kontext)? | | |
| <i>Beschäftigte</i> | | |
| Risiken bezogen auf die IST-Situation | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>es können nicht alle Untersuchungen an einem Tag durchgeführt werden</i> • <i>eine stationäre Aufnahme muss verschoben werden, weil Untersuchungsbefunde noch nicht vorliegen</i> • <i>Unzufriedenheit bei den Patienten</i> • <i>Verlust von Ansehen</i> | | |
| Chancen bezogen auf die IST-Situation | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Verbesserung im Belegungsmanagement</i> • <i>Stressreduzierung durch strukturierte Arbeitsabläufe</i> | | |
| Welche konkrete Verbesserung soll erreicht werden (Soll-Situation)? | | |
| <i>Die Wartezeit aller Patienten muss reduziert werden. Die Terminplanung wird durch eine Checkliste unterstützt.</i> | | |
| Qualitätsziel (SMART = spezifisch, messbar, ansprechend, realistisch, terminiert): | | |
| <i>Reduzierung der Wartezeiten bis zum 31.12.2018 auf maximal 0,5 Std. je Patient.</i> | | |
| Wie soll die Erreichung der Ziele erfolgen? | | |
| Maßnahmen | Kennzahlen | Frist |
| <i>Erarbeitung einer Checkliste zur Unterstützung der Befragung der Patienten bei der Terminvereinbarung.</i> | <i>100%ige Erarbeitung</i> | <i>07.04.2018</i> |
| <i>Festlegung von Sprechzeiten für Patienten, die zur Voruntersuchung kommen (z.B. Blutabnahme, EKG, Röntgenuntersuchungen, etc.).</i> | <i>100%ige Umsetzung</i> | <i>07.04.2018</i> |
| <i>Schulung der Mitarbeiter</i> | <i>100%ige Schulung</i> | <i>07.04.2018</i> |
| In welcher Form wird sichergestellt, dass alle Beschäftigten der Organisationseinheit die Ziele kennen? | | |
| <i>Besprechung im Rahmen der monatlichen Teamsitzungen.</i> | | |



Prozessmodell

Für die Herleitung eines Qualitätsziels ist im ersten Schritt wichtig, sich dem Prozess zu widmen, den es zu optimieren gilt. Um sich dem Prozess im Detail zu nähern, haben wir Ihnen zur Unterstützung ein Prozessmodell entwickelt, mit dem Sie die wichtigsten Fragenkomplexe zum Prozess beleuchten können. Mit Hilfe dieser Methode werden eine Vielzahl von Fakten rund um den zu betrachtenden Prozess zusammengeführt. Daneben schärft die Methode die Sinne für Schnittstellen, zeigt Abhängigkeiten auf, sorgt für Transparenz. Schwachstellen in den Prozessen werden aufgedeckt, und es finden sich schneller Lösungen.

Dieses Prozessmodell werden wir mit Ihnen in den internen Audits speziell für Ihren Bereich beleuchten. Qualität passiert nicht einfach. Sie ist ein Ergebnis geplanter Handlungen unter dem Einsatz geeigneter Methoden.



Interne Audits 2018

Die Terminfindung für die einstündigen internen Audits ist bereits gestartet. Wir werden versuchen, alle internen Audits bis zum 30.06.2018 mit Ihnen durchzuführen. Somit bleibt im Anschluss ausreichend Zeit, eventuell benötigte Prozessaudits durchzuführen bzw. erforderliche Maßnahmen umzusetzen.

Interne Auditfragen werden sein:

- Weiterentwicklung des QM-Systems in der OE
- Veränderungen innerhalb der OE
- Identifikation von Kompetenzen und Wissen
- Planung und Steuerung von Prozessen
- Eindeutige Zuordnung von Schnittstellen und Zuständigkeiten
- Frage nach dem Kontext des UKB: Welche Interessensgruppe steht im Fokus?
- Zieldefinition, Ressourcen effizient einsetzen
- Kommunikation der Ziele im Bereich

Um einen reibungslosen Ablauf des Audits zu gewährleisten, empfehlen wir, folgende Unterlagen vorab zu sichten bzw. zu prüfen und bereit zu halten:

| bitte bereit halten | bitte prüfen |
|---|--|
| aktuelles Organigramm inkl. Beauftragtenliste | Aktualität und Vollständigkeit der in myQM hinterlegten dokumentierten Informationen |
| Handzeichen- und Kürzelleiste | erfolgte Umsetzung des Datenschutzes |
| prospektiver Schulungs- und Fortbildungsplan | Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsbefragungen (Patientenbefragung, Lieferantenbefragungen etc.) |
| Besprechungsprotokolle | |
| Kommunikationsplan | |
| Umsetzungsstand Maßnahmenachverfolgung | |



Qualitätszirkel 2018

Für die weiteren Qualitätszirkel sind folgende Termine vorgesehen:

3. Qualitätszirkel 2018: **26.04.2018**
4. Qualitätszirkel 2018: **28.06.2018**
5. Qualitätszirkel 2018: **11.10.2018**

Im 1. Qualitätszirkel hatten wir eine Umfrage bzgl. der Optimierung der Qualitätszirkel durchgeführt. Dank Ihrer Rückmeldungen (33% Rücklaufquote) zeichnen sich folgende Zeitfenster als optimal heraus:

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 10:00 Uhr bis 11:00 Uhr | 11:00 Uhr bis 12:00 Uhr |
| 14:00 Uhr bis 15:00 Uhr | 15:00 Uhr bis 16:00 Uhr |

Somit werden wir die Uhrzeiten für die verbleibenden Qualitätszirkel variieren und versuchen, Ihre Themenwünsche weitestgehend mit einzubeziehen. Die vorgeschlagenen Räumlichkeiten werden als Alternativen bei Engpässen Berücksichtigung finden.

Für Ihre zahlreichen Rückmeldungen möchten wir uns an dieser Stelle ganz herzlich bedanken. Ebenso hat es uns erfreut, dass das interaktive Arbeiten im Qualitätszirkel und die punktuelle Arbeit in Kleingruppen auf positives Interesse gestoßen sind.



Fachzertifizierungen

An dieser Stelle möchten wir darauf hinweisen, dass die Abteilung Qualitäts- und Risikomanagement für Auskünfte und Informationen rund um das Thema „Fachzertifizierungen“ mit Rat und Tat zur Verfügung steht. Gerne unterstützen wir Sie bei Fragen, geben Ihnen Input zu den Themen „Qualitätsmanagement bzw. Risikomanagement am UKB“ und begleiten den Zertifizierungsprozess. Die Aufgaben, wie das Einreichen von Unterlagen, Verfassen von Standortmanagementbewertungen/Qualitätsberichten, Aktualisieren und Erstellen von qualitätsrelevanten Unterlagen und Einstellen in myQM, Versendung des Auditplans und Organisation des Audittags (Catering und Transport) liegt in der Verantwortung der jeweiligen Organisationseinheit.



Korrekte Handhabung von Zertifikate

Wichtig für alle Beschäftigten am UKB sind der richtige Umgang mit Zertifikaten und die korrekte Nutzung von diesen. In der Vergangenheit kam es zur Nutzung abgelaufener Zertifikate bzw. Verwendung falscher Zertifizierungslogos. Eine Übersicht über die korrekte Handhabung liefert Ihnen die in myQM eingestellte Arbeitsanweisung „QRM-01288-03-AA“ mit dem Titel „Umgang mit Zertifikaten“.



Termin externes TÜV Audit

Für das externe Audit durch den **TÜV Süd** wurde der Zeitraum **19. – 21. November 2018** festgelegt. Bitte halten Sie diesen Termin im Kalender frei!

Einen detaillierten Auditplan werden wir ca. **4 Wochen** vor dem Audittermin vom TÜV Süd erhalten und diesen dann an die beteiligten Bereiche kommunizieren.



Schulungstermine

Auch in diesem Jahr bieten wir über das Bildungszentrum Schulungen an. Alle QRM-Schulungstermine finden Sie auf den Intranet-Seiten des Bildungszentrums. Folgen Sie einfach diesem **Link**.

Einführung ins Qualitätsmanagement am UKB

Die Schulung dauert eine Stunde und wird an folgenden Tagen angeboten:

17.05.2018 / 20.09.2018

myQM

Die Schulung ist auf eine Stunde ausgelegt und findet an folgenden Tagen statt:

16.05.2018 / 11.06.2018 / 10.10.2018

Fit im Qualitäts- und Risikomanagement

Das neue Schulungsangebot richtet sich an die Fortgeschrittenen und soll in zwei Stunden relevante Informationen zum Umgang mit QRM-Instrumenten vermitteln. Das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung und die Ableitung von Maßnahmen stehen hier im Vordergrund.

An folgenden Tagen bieten wir die Schulung an:

17.04.2018 / 09.10.2018

**Für Anregungen und Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung
(qualitaet@ukbonn.de).**

Ihre QRM-Abteilung