

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

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit den Newslettern aus dem Qualitäts- und Risikomanagement möchten wir Sie wie gewohnt über Aktuelles und die Weiterentwicklungen unseres klinikweiten QM-Systems informieren. Dieser 14. Newsletter setzt den Schwerpunkt auf die Rückmeldesysteme.



Erfolgreiche Gesamtzertifizierung

Die Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 ist eine national und international bedeutende Norm. Qualitätsmanagement ist ein bewährtes Instrument zur Optimierung der eigenen Unternehmungsleistung. Im Zuge eines zunehmenden Wettbewerbs werden Qualität und Patientenzufriedenheit im Krankenhaus immer stärker zu einem Faktor des Unternehmenserfolges. Umso wichtiger ist es für uns, die Gesamtzertifizierung langfristig aufrecht zu erhalten und durch ein effektives Managementsystem zu gewährleisten.

Der TÜV SÜD hat das Universitätsklinikum Bonn im Dezember 2017 als erste Universitätsklinik in Nordrhein-Westfalen nach den Anforderungen der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015 zertifiziert. Die Gesamtzertifizierung mit dem Geltungsbereich „Medizinische und pflegerische Patientenversorgung inkl. Forschung, Funktions- und Verwaltungsdienste“ konnte somit erfolgreich fortgeführt werden.

Mit der Veröffentlichung der ISO 9001:2015 läuft die dreijährige Übergangsfrist zur Umstellung des Qualitätsmanagementsystems auf die neuen Anforderungen. Stichtag ist der 14.09.2018.

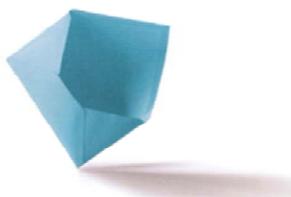
An diesem Tag verlieren alle Zertifikate nach ISO 9001:2008 unabhängig von ihrem Ausstellungsdatum ihre Gültigkeit. Interessant ist der Blick auf andere gesamtzertifizierte Unikliniken in Deutschland und auch der Umstellungsgrad. Eine Internetrecherche zeigt folgendes Ergebnis auf.



Gesamtzertifiziert	Umstellung auf 9001:2015
Klinikum der LMU München	ja
Klinikum rechts der Isar der Technischen Universität München	nein
Medizinische Hochschule Hannover	ja
Universitätsklinikum Bonn	ja
Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	nein
Universitätsklinikum Erlangen	ja
Universitätsklinikum Essen	nein
Universitätsklinikum Frankfurt	nein
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	nein
Universitätsklinikum Jena	nein

Grundlage: Internetrecherche

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



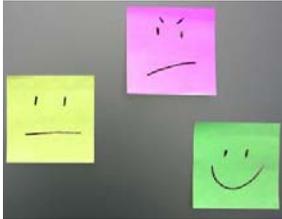
Auswertung der Patientenbefragung für den Zeitraum 2017

Im Rahmen der Ermittlung unserer Kundenzufriedenheit wurde im 4. Quartal 2013 die Patientenbefragung für alle stationären Patienten am gesamten Universitätsklinikum Bonn eingeführt.

Über die Beantwortung der Fragen zu den Themenbereichen *Pflege*, *Ärztenschaft*, *Organisation* und *Gesamteindruck* haben die Patienten die Möglichkeit, die Leistungen des UKB zu beurteilen. Ebenso bietet der Fragebogen die Möglichkeit einer Freitexteingabe.

Die Ausgabe des Fragebogens erfolgt über die Büros der Patientenaufnahme und - sofern möglich - über die Stationen selbst. Für den hier betrachteten Auswertungszeitraum konnten 2734 Fragebögen ausgewertet werden.

Die bisherigen Ergebnisse zeigen auf, dass über 80% der Patienten mit ihrem Aufenthalt am UKB insgesamt zufrieden sind (59,18% antworteten mit *JA* und 29,22% mit *EHER JA*) und über 80% aller Patienten das



UKB auch weiterempfehlen würden (65,11% antworteten hier mit JA und 23,52% mit EHER JA).

Zum Vorjahresvergleichszeitraum konnte die Rücklaufquote der UKB-gesamt-Betrachtung leider nicht gesteigert werden. Es liegt sogar eine Abnahme von 6,54% auf jetzt insgesamt 5,72% vor.

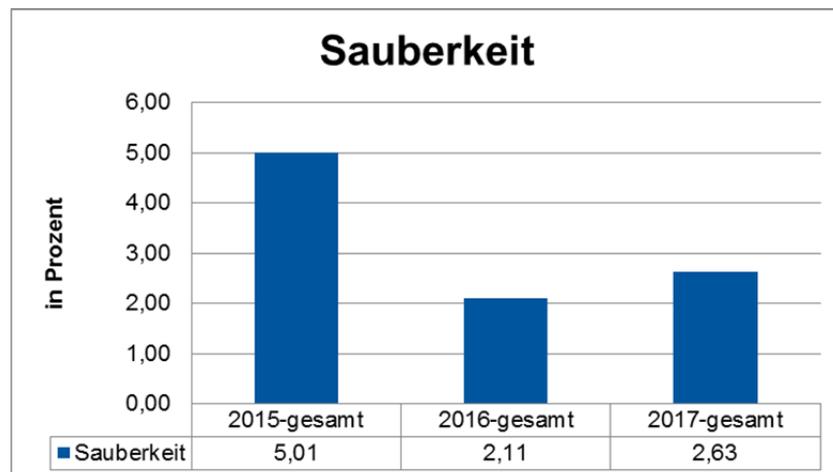
Dennoch liefern uns die Befragungsergebnisse hinsichtlich der UKB-Gesamtbetrachtung wertvolle Hinweise auf Handlungsfelder bzw. Verbesserungspotenziale und ermöglichen eine zeitliche Verlaufsbeurteilung.

Die Unzufriedenheit bei Verpflegung und Organisation/Abläufe hat im Jahresvergleich leicht abgenommen.

Folgende Punkte sind weiterhin unsere „Handlungsfelder“:

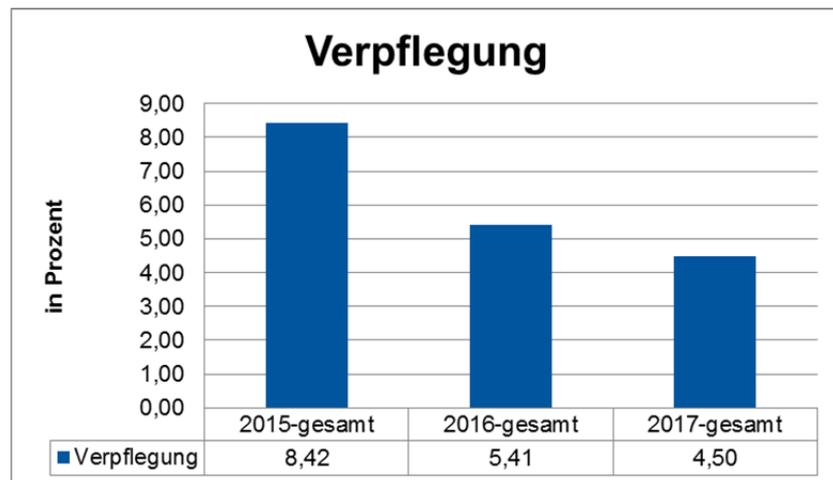
- Sauberkeit
- Verpflegung

Dies veranschaulichen auch die folgenden Einzel-Darstellungen (mit Beispielen von Freitext-Einträgen bzw. Zitaten):



„Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass ich mit der Hygiene nicht zufrieden war. Der Bettisch wies Ränder von Tassen auf. Ich konnte diese mühelos mit Desinfektionsspray beseitigen. Genauso verschmutzt war die Schublade. Auch wies ein neues Bett Verunreinigungen auf. Da das Pflegepersonal zu viel zu tun hatte, meldete ich dies nicht, sondern reinigte verunreinigte Stellen mit Desinfektionsspray. Die Stellen waren gut zu erreichen. Es hätten Blutreste oder Getränkereste sein können.“ (Mann, 39 J.)

„Während das Pflegepersonal wirklich toll und geduldig ist, war das Einzelzimmer/Iso-Zimmer in dem ich mich befand, furchtbar. Dreckig, alt, voller Spinnen und Spinnweben, die ich selbst am dritten Tag entfernte, weil die Reinigungskräfte sich dazu nicht in der Lage sehen. Widerlich. Und das Essen ist schlichtweg eine Frechheit.“ (Frau, 37 J.)



„Essen kam trotz mehrmaliger „Beschwerde“ nicht so wie bestellt [...]“ (Frau, 38 J.)

„Das Essen ist wenig abwechslungsreich – siehe Frühstück + Abendessen. Einmal bestellt – schlecht veränderungsfähig. Zu wenig krankengerecht. Zu viel Convenience-Food und Einsatz von Fertigprodukten (schmeckt viel nach Maggi und Knorr) mangelnde Fachkompetenz im Kochbereich.“ (k.A., 70J.)

„[...] Wenn ich 4 Scheiben Brot auswählen darf, aber nur 3 X Belag passt das nicht wirklich. Eine Mehrfachauswahl wäre hier wünschenswert [...]“ (Frau, 37 J.)

Diese Auswertung kann dauerhaft auf der [Intranetseite](#) des QRM's eingesehen werden.

Eine Neuerung wird es Mitte des Jahres geben. Wir werden den Aufbau und die Struktur des Fragebogens ändern und erhoffen uns dadurch die Rückmeldebereitschaft erhöhen zu können.



CIRS Jahresbericht 2017

Der CIRS-Jahresbericht hat das Ziel einer strukturierten Darstellung von Informationen aus dem CIRS sowie den Hinweisen auf gemeldete Fehlerquellen und potentielle Gefahren. Mit der Formulierung von Handlungsempfehlungen sollen Entwicklungen beschrieben werden.

14,5 Meldungen gehen im Schnitt im Monat (im Vorjahreszeitraum 14 und 19 Meldungen im Jahr 2015) bei uns ein. Es ist erkennbar, dass der größte Teil an Meldungen aus dem Klinikbereich kommt. Die höchste Meldefrequenz besteht wie auch in den Jahren zuvor im Chirurgischen Zentrum, im Zentrum für Innere Medizin und im Zentrum für Kinderheilkunde.

Die TOP 5- Hauptkategorien sind:

- Organisationsmängel
- Kommunikation
- Medikamente
- Sonstige
- Transporte

Der CIRS-Jahresbericht 2017 ist wie auch die vorherigen Berichtsjahre seit 2014 auf der [CIRS-Intranetseite](#) veröffentlicht.

Beteiligung CIRS NRW



Seit 2017 ist das UKB bei CIRS-NRW beteiligt (Autoabgase in der Frischluftzufuhr der Klimaanlage für die OP-Säle, Fall-Nr.: 159025).

Bei CIRS-NRW handelt es sich um das „Critical-Incident-Reporting-System Nordrhein Westfalen“, einem übergreifenden Fehlermeldesystem. CIRS-NRW hat das langfristige Ziel, die Patientensicherheit zu fördern und die Sicherheitskultur in NRW zu verbessern. Das Netzwerk bietet die Möglichkeit, aus den Berichten und kritischen Ereignissen anderer Krankenhäuser zu lernen. Zudem können Kommentare abgegeben und Lösungsvorschläge eingesehen werden. Vor diesem Hintergrund findet eine regelmäßige Sichtung der Meldungen auf CIRS-NRW statt.

Die Teilnahme an übergreifenden Fehlermeldesystemen ist für Krankenhäuser freiwillig. Nimmt ein Krankenhaus nachweislich an einem übergreifenden Fehlermeldesystem teil, kann es hierfür Vergütungszuschläge beanspruchen.



Initiale Einweiserbefragung

Das UKB hat mit dem unabhängigen Recherche-Institut Munich Inquire Media (MINQ) ein Pilotprojekt ins Leben gerufen. Im Mittelpunkt des Projektes stehen folgende Fragenstellungen:

- Wie wird das UKB bisher wahrgenommen?
- Welche Erfahrungen wurden mit dem UKB gemacht?

Die Erfahrungen unserer Zuweiser sind für uns von unschätzbarem Wert. Deshalb erhoffen wir uns im Rahmen einer Arztbefragung wertvolle Informationen, um diese zur Verbesserung unserer Leistung zu nutzen.

Zunächst beginnen wir mit einer Initialbefragung, die Mitte dieses Jahres starten soll. Im nächsten Jahr werden wir in eine laufende Einweiserbefragung übergehen.

Helfen Sie uns mit. Animieren Sie Kolleginnen und Kollegen, uns ein Feedback zu geben.

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

Ihre QRM-Abteilung