

## Impulse:

### Auf dem Weg zum Excellence QM

- ◆ Risk Management Audits
- ◆ Ethik-Audits
- ◆ Ressourcenorientierte Audits
- ◆ Innovationsaudits

# Risk Management Audits

**Sind kritische Bereiche in der Klinik identifiziert?**

**Wie z. B. Dokumentation – Akteneinsicht –  
Aktenweitergabe – Stürze/Unfälle – weglaufgefährdete  
Patienten – Verhalten im Haftpflichtfall – Diebstähle –  
sexuelle Belästigungen – Mobbing – Umgang mit  
freiheitsentziehenden Maßnahmen –  
Betreuungsverfügung – Patientenverfügung –  
Transfusionsmedizin?**

# Risk Management Audits

- ◆ **"Rückrufaktionen" von Medikamenten/Implantaten**
  - **Störfälle (MPG) – unerwünschte Arzneimittelwirkung – Delegation ärztlicher Leistungen – Gefahrstoffe – Notfallorganisation – Soforthilfe am "Unfallort" – Ausfall der EDV – Epidemien (z. B. Küche) – Anliegen der Staatsanwaltschaft, des MDK, Anfragen von Medien.**

# Risk Management Audits

- ◆ **Bei Behandlungs- und Pflegefehlern: Ist die Kommunikation zum Patienten/Angehörigen geregelt?**
- ◆ **Gibt es zu den o. g. Vorfällen/Schulungen/Einweisungen/Handlungsanleitungen?**
- ◆ **Werden diese erfasst?**
- ◆ **Werden kritische Vorfälle in Teams besprochen?**
- ◆ **Sind gesetzliche Anforderungen in Handlungsanforderungen eingearbeitet?**

# Risk Management Audits (Kommunikation)

- ◆ Gibt es regelmäßige strukturierte Mitarbeiterbesprechungen in den einzelnen Berufsgruppen?
- ◆ Werden die Ergebnisse festgehalten (z. B. Protokoll)
- ◆ Werden abwesende Mitarbeiter auf diese Ergebnisse hingewiesen?
- ◆ Wird die Fortentwicklung der Themen laufend dokumentiert?
- ◆ Ist dieser aktuelle Stand allen Beteiligten bekannt bzw. zumindest verfügbar?
- ◆ Gibt es Strukturierungshilfen für Übergaben zwischen den Diensten, insbesondere im ärztliche, pflegerischen und therapeutischen Bereich? Werden diese regelmäßig eingesetzt?

# Ethik-Themen

- ◆ Wird wird das Gleichstellungsgesetz verwirklicht?
- ◆ Welche Beschäftigungsmöglichkeiten erhalten Schwerbehinderte?
- ◆ Ist eine Teilzeitbeschäftigung möglich?
- ◆ Ist das Leitbild "belastbar" – bei schwierigen Situationen im Unternehmen?
- ◆ Wird der Umgang mit Kritik im Unternehmen geschult?
- ◆ Gibt es ein Management von Konflikten im Unternehmen?
- ◆ Werden Konflikte kränkungsfrei und nachhaltig gelöst?
- ◆ Werden bei "Mitarbeiteraustritten" die Gründe ermittelt?
- ◆ Werden Personalrotationen vorbereitet (Befähigung der Mitarbeiter/innen)
- ◆ Werden "Leiharbeiter" gründlich eingearbeitet?
- ◆ Haben Mitarbeiter/innen die Möglichkeit Beschwerden auszulösen?

# Ethik-Themen

- ◆ Gibt es ein Konzept zur Kompensation von Mehrarbeitsstunden?
- ◆ Wie wird mit möglichen Konflikten bei der Festlegung von Urlaubszeiten umgegangen?
- ◆ Wie wird mit Patienten umgegangen, die aus anderen Kulturen stammen?
- ◆ Gibt es Rückkehrgespräche?
- ◆ Wird das interne Fortbildungsprogramm mit den Mitarbeiter/innen abgestimmt?
- ◆ Gibt es nach Mitarbeiterbefragungen Verbesserungsmaßnahmen?
- ◆ Haben Mentoren/Tutoren für die Betreuung neuer Mitarbeiter/innen ausreichend Zeit?
- ◆ Gibt es Unterstützungsprogramme für Mitarbeiter/innen mit besonderen Problemen?  
z. B. Suchtverhalten, gemobbte Mitarbeiter/innen?
- ◆ Werden Mitarbeiter/innen für den Umgang mit Beschwerden geschult?



# Ressourcenorientierte Audits

- ◆ **Gibt es einen Orientierungsrahmen für die Verordnung von Therapien?**
- ◆ **Ist dieser Rahmen hinterlegt in "Therapiepaketen", "Modulen" oder sonstigen Vorgaben?**
- ◆ **Welchen "Verbindlichkeitsstatus" hat dieser Rahmen?**
- ◆ **Erfüllt die Klinik die hier genannten Voraussetzungen?**
- ◆ **Ist dieser Rahmen umsetzungsfähig – vor allem bei Belegungsschwankungen?**
- ◆ **Entspricht der Rahmen den Erwartungen der Kostenträger?**
- ◆ **Wie wird die Einhaltung des Rahmens überprüft?**



# Ressourcenorientierte Audits

- ◆ **Welchen Spielraum hat dieser Rahmen für die Individualisierung der Therapien?**
- ◆ **(Absetzen und die Erweiterung von Verordnungen?)**
- ◆ **Wie ist der Informationsfluss von der Therapiesteuerung zum verordneten Arzt organisiert bzgl. der Kapazitätsauslastung der Abteilungen?**
- ◆ **Wann erhält der Arzt diese Informationen?**
- ◆ **In welcher Form besteht die Möglichkeit dem Patienten Ersatzangebote zu offerieren?**
- ◆ **Wie wird damit umgegangen, wenn Leistungen zwar verordnet werden, diese aber nicht durchgeführt werden können?**

# Ressourcenorientierte Audits

- ◆ Besteht eine Übersicht, welche Leistungen kapazitätsbedingt ausfallen müssen?
- ◆ Gibt es beeinflussbare Ursachen dafür?
- ◆ Erhalten Patienten mit annähernd identischem Beschwerdebild annähernd identische Leistungen?  
→ Behandlungsgerechtigkeit
- ◆ Sind die Dienstpläne auf Belegungsschwankungen abgestimmt?
- ◆ Werden abgeänderte Therapieprogramme von den verantwortlichen Ärzten freigegeben?

# Innovationsaudits

- ◆ **BVW (Betriebliches Vorschlagswesen)**
- ◆ **Marktbeobachtung – Konkurrenzanalysen**
- ◆ **Benchmarking („Lernen von den Besten“)**
- ◆ **Projekte**
- ◆ **Kenntnisse im Projektmanagement**
- ◆ **Nachhaltige Projektergebnisse**
- ◆ **Kenntnisse von Kreativmethoden**
- ◆ **Innovationspreis**
- ◆ **Qualitätszirkel mit Kunden  
(Beispiel Industrie).**

