

Was kostet QM? Was nutzt QM?



Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg
Bereichsleitung
Sana QualitätsMedizin
Sana Kliniken AG

7. Krankenhaus-Qualitätstag NRW
Bochum, am 03.07.2013

Sana Kliniken AG

Private Klinikgruppe in Deutschland, gegründet 1976



26.083

Mitarbeiter

52

Konzernkliniken

12

Pflegeheime

1,8

Milliarden Euro Umsatz

1,59

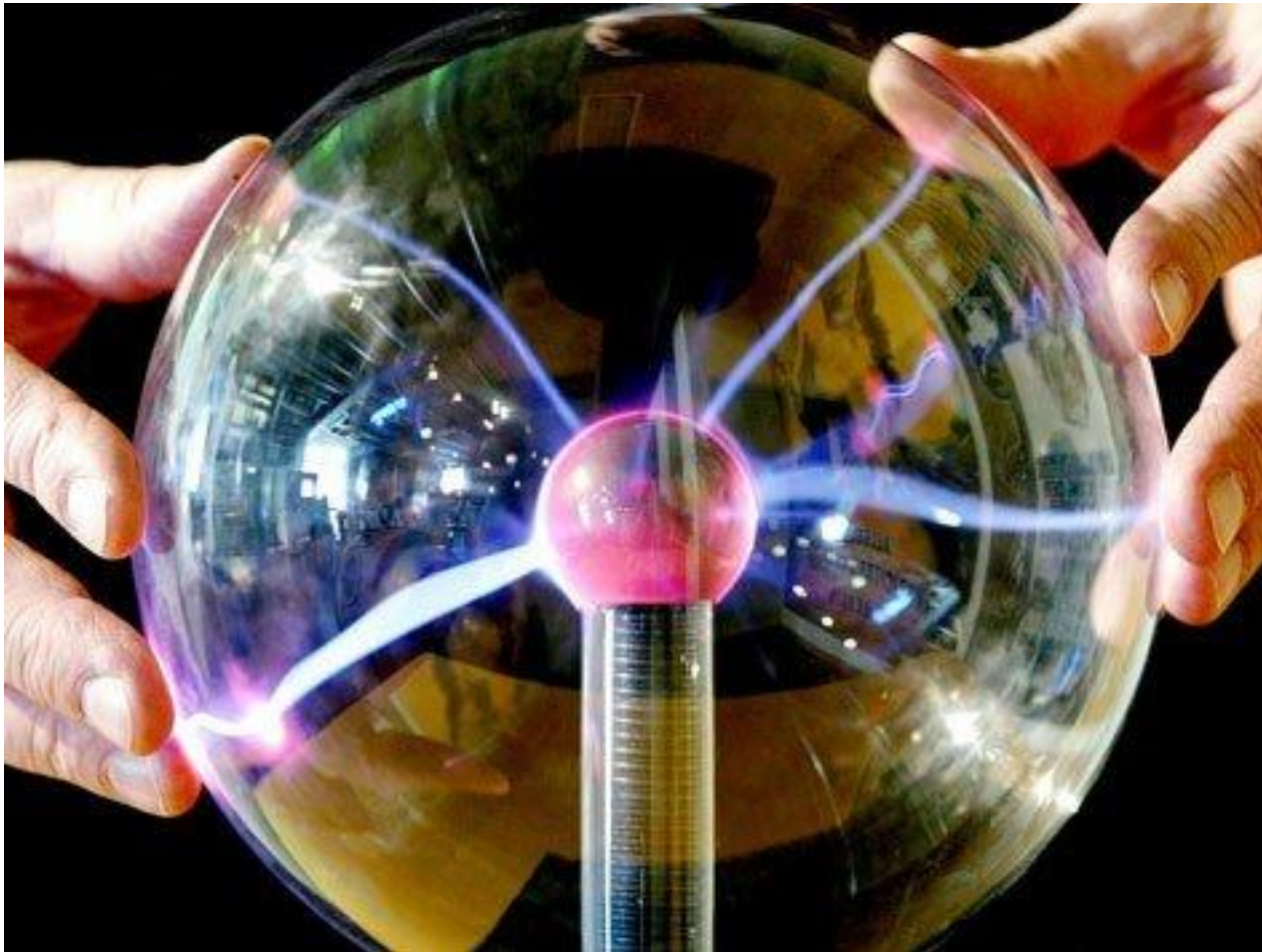
Millionen Patienten

10

Kliniken im Management

Was kostet QM?

Wieviel Geld?



Und sonst noch?

- Arbeit(szeit)
- Mühe
- Ideen

Ausbildung für

- QM-Kommission
 - QMB
 - Auditoren
 - Projektleiter
-
- Software (Dokumentenlenkung)
 - Datenerfassung
 - Zertifizierung

Sind QM-Kosten „Extra-Kosten“?

Qualitätsbezogene Kosten sind Kosten, die in einem Unternehmen für die Planung und Qualitätssicherung der Produkte und Leistungen auf der Basis vorgegebener Qualitätsforderungen anfallen. (Wikipedia)

Fehlleistungsaufwand (z.B. Kosten für vermeidbare Komplikationen)

Prüfkosten (z.B. Kosten für Verlaufskontrollen)

Fehlerverhütungskosten (z.B. Kosten für AMTS-Software)

„Stark ist, wer
keine Fehler macht.
Stärker, wer aus
seinen Fehlern lernt.“

Boris Becker

Die A-Klasse ist wieder da.



► Man kann nur besser werden, wenn man fähig ist, aus seinen Fehlern zu lernen. Viele Sportler wären heute nicht an der Spitze, wenn sie diese Fähigkeit nicht besitzen. Aber auch in unseren Lebensbereichen wären viele außergewöhnliche Leistungen nie erbracht worden, wenn es nicht immer wieder Menschen gegeben hätte, die mit Ehrgeiz und Herzblut konsequent an ihrem Ziel festhielten. Nur durch ständiges Hinterfragen und Optimieren können neue, ungewöhnliche Lösungen entstehen. Wie bei der A-Klasse von Mercedes-Benz.

► Viele Jahre Entwicklungszeit und viel Liebe zum Detail haben dafür gesorgt, daß die A-Klasse voller Innovationen steckt, die das Autofahren angenehmer

und sicherer machen. Aufgrund der Ereignisse der letzten Monate haben wir sie darüber hinaus mit ein paar technischen Eigenschaften ausgestattet, die sonst nur in unseren Oberklasse Limousinen zum Einsatz kommen. Zum Beispiel ist die A-Klasse jetzt serienmäßig mit ESP* ausgestattet. Ein System, das u. a. die drei zur Zeit wirksamsten Fahrhilfen beinhaltet: das Antiblockiersystem ABS, die Antriebsschlupfregelung ASR und die Bremsassistenten BAS. Daneben sorgen eine andere Fahrwerksbestimmung und neue Niedrigerschneitstreifen zusätzlich für eine verbesserte Straßenlage. "ESP" (Elektronisches Stabilitätsprogramm) ist eine eingetragene Marke der Daimler-Benz AG.

► Die A-Klasse ist heute nicht nur ein Dilemma an Platz, Komfort und Sicherheit. In der A-Klasse stecken viele Erfahrungen, die kommende Autogenerationen helfen können, einen neuen Standard zu erreichen. ► Mehr über die A-Klasse und ihre Neuerungen erfahren Sie kostenlos unter Tel. 01 30 01 40 und im Internet <http://www.mercedes-benz.com>. Oder direkt vor Ort bei einer Probefahrt. Ihr Mercedes-Benz Vertriebspartner freut sich auf Ihren Besuch. Wir glauben an die nächste Generation.



Mercedes-Benz
Die Zukunft des Automobils.

Was nutzt QM?

- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Steuerbarkeit



Wer
die *Wahl* hat,
nimmt
die *Qualität*.



Sie haben es sich verdient. Schöne Ferien!

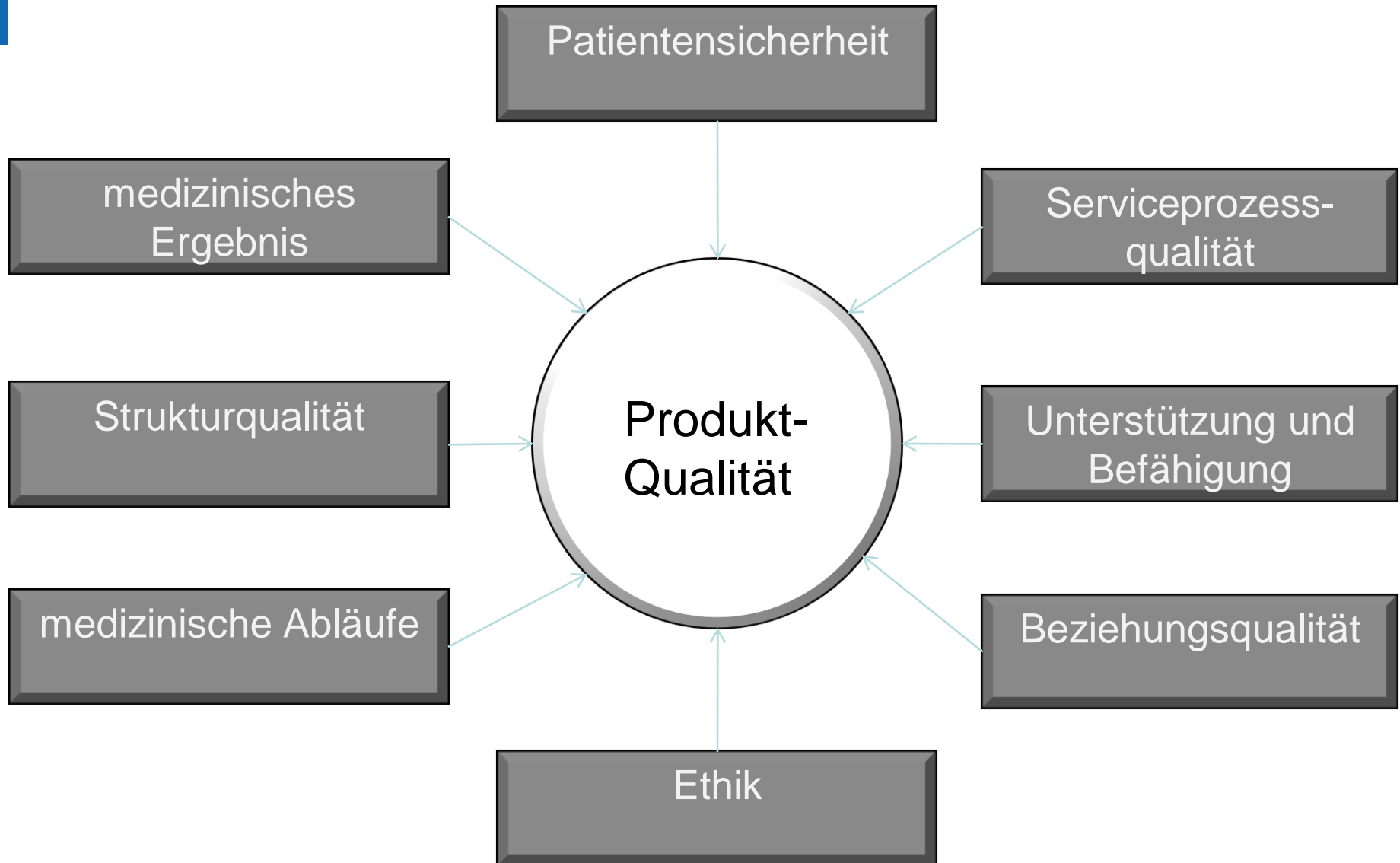
Beratung und Buchung in allen Reisebüros mit dem TUI Zeichen und im TUI ReiseCenter.



Kundenzufriedenheit

Was nutzt QM?

Was prägt die Qualitätswahrnehmung?



Patientensicherheit

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung

Jedes Sana-Krankenhaus baut ein klinisches Risikomanagementsystem auf, was durch eine GRB-Urkunde bestätigt wird.

Die Sicherheit der Patienten ist unser Ziel



Das/Die

Sana Klinikum ...

hat mit Unterstützung der Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH ein

Risiko-Management-System

zur weiteren Verbesserung der Qualität und Sicherheit der Patientenversorgung installiert.

Datum

GRB
Gesellschaft für
Risiko-Beratung mbH
Wir verantworten
Sicherheit


Geschäftsführer


Risiko-Berater

VA	Umsetzung und Organisation der Krankenhaushygiene	VA	Prävention der Gefäßkatheter-assoziierten nosokomialen Blutstrominfusion
Vor	Verantwortungsbeschreibungen HFK, Hygienebeauftragter, KH-Hygieniker	AA	Vorrichten von i.v. Medikamenten und Infusionen; Umgang mit Infusionssystemen
Vor	GO Hygienekommissionsstatut	VA	Prävention der nosokomialen Pneumonie
Vor	Verantwortungsbeschreibung Hygienebeauftragte in der Pflege	AA	Prävention der beatmungsassoziierten Pneumonie
DA	Dienstkleidung und persönliche Hygiene	VA	Hygienemaßnahmen bei Auftreten von Influenza
DA	Hygienegrundregeln für OP-Personal	VA	Umgang mit multiresistenter gramnegativer Erreger, insbes. ESBL (mit Patienteninformation)
DA	Hygienegrundregeln in der ZSVA	VA	Umgang mit Clostridium difficile (mit Patienteninformation)
VA	Gegenseitige interne Audits	VA	Umgang mit Noroviren (mit Patienteninformation)
VA	Planung und Durchführung von internen Hygienebegehungen	VA	Umgang mit Vancomycinresistenten Enterokokken
VA	Bettenaufbereitung	VA	Umgang mit infektöser Gastroenteritis mit unbekanntem Erreger
VA	Ausbruchsmanagement (mit Liste meldepflichtiger E		

Forderung	Nachweisführung	Bewertung
Der Stand der Bearbeitung der im Hygieneauditbericht 2011 identifizierten Abweichungen ist im Rahmen des Audits nachzuhalten!		
Die Aufbau- und Ablaufstruktur im Hygienemanagement entspricht dem Sana-Standard	<ul style="list-style-type: none"> Jede Klinik verfügt über eine entsprechend gesetzlichem und Sana-Standard ausreichende personelle hygienische Betreuung mit Fachqualifikation (Hygienefachkräfte, hygienebeauftragte Ärzte, Krankenhaushygieniker, hygienebeauftragte Fachkräfte in Pflege, OP und Funktionsbereich). Für jeden in der Hygiene beauftragten Mitarbeiter besteht ein definiertes Stundenkontingent für die Wahrnehmung dieser Aufgaben gemäß Sana-Verantwortungsbeschreibung (schriftliche Beauftragung). Die internen und externen Meldewege im Ausbruchsmanagement sind schriftlich festgelegt und in der Organisation verankert (Ausbruchsmanagementteam, Pandemieplan, Checklisten/Meldeformulare). 	<p>0 – 4</p> <p>0 – 4</p> <p>0 – 4</p> <p>SUMME: (max. 12)</p>
Die sanaweit gültigen VA's für die Hygiene sind umgesetzt bzw. sonstige hygiene-relevante Prozesse als eigene Prozessbeschreibungen geregelt	<ul style="list-style-type: none"> Alle Sana-VA's sowie klinikeigenen Vorgaben zur Hygiene sind in gültiger und einheitlicher Form in ein Dokumentenlenkungssystem integriert und sind allen Mitarbeitern zugänglich (Sana-Dokumentenlenkung, Freigabe- und Archivierungsverfahren). Die Mitarbeiter im Haus sind entsprechend der inhaltlichen Sana-Vorgaben in folgenden Prozessen geschützt: - Bettenaufbereitung/Schlussdes- 	<p>0 – 4</p> <p>0 – 4</p>

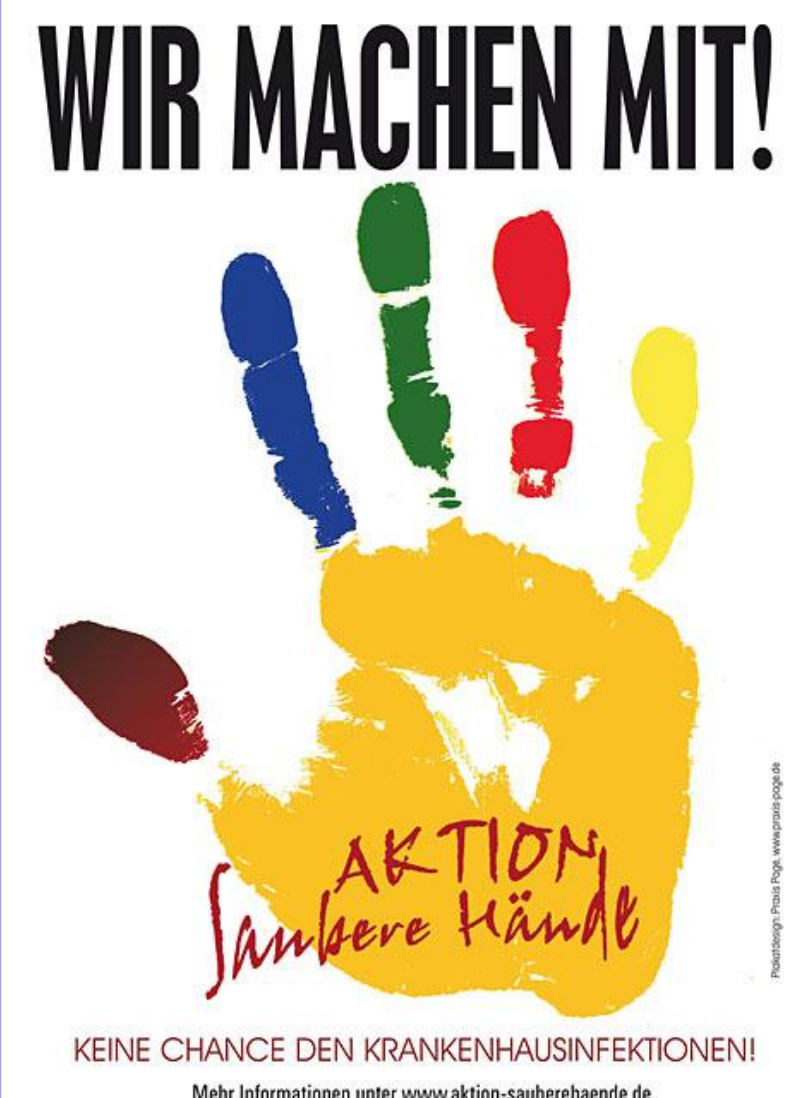
Jedes Sana-Krankenhaus

- setzt das Sana Hygienehandbuch um.
- beteiligt sich an den gegenseitigen Hygieneaudits.

Patientensicherheit

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung

Jedes Sana-Krankenhaus
nimmt an der Aktion
saubere Hände teil.



WIR MACHEN MIT!

AKTION
Saubere Hände

KEINE CHANCE DEN KRANKENHAUSINFEKTIONEN!

Mehr Informationen unter www.aktion-sauberehaende.de

Posterdesign: Frauke Pöge, www.gratis-poege.de

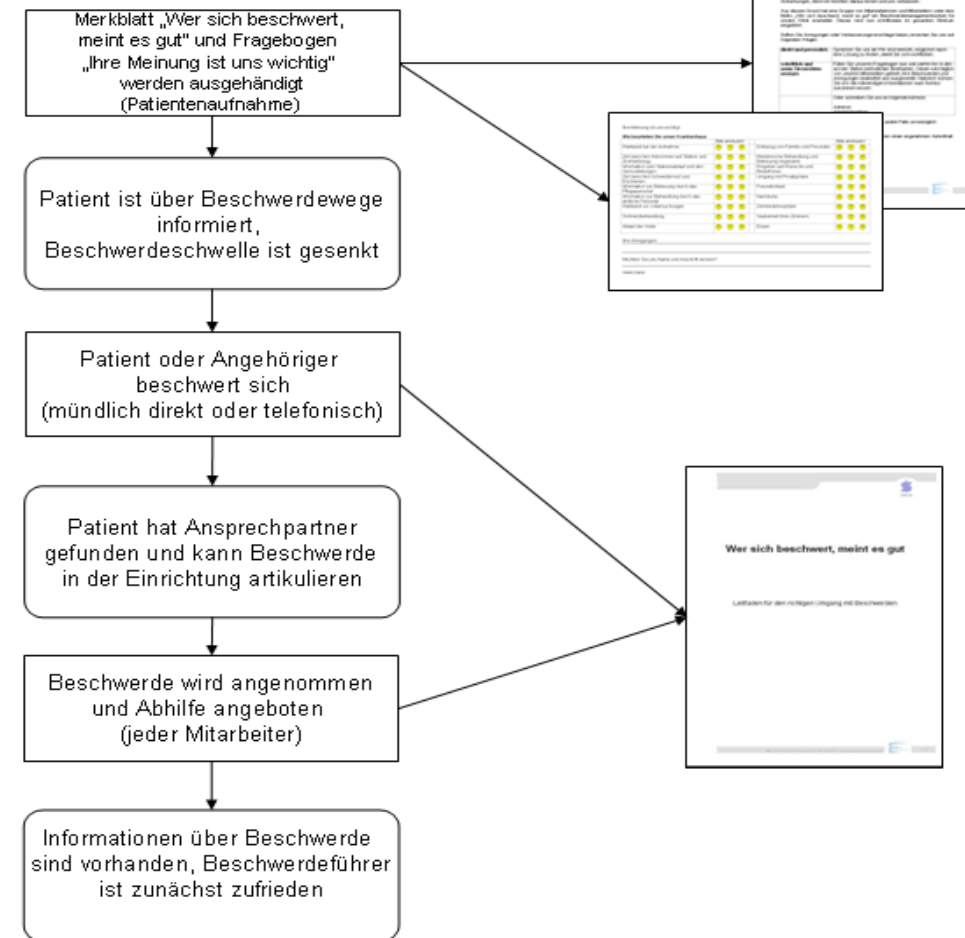
Serviceprozessqualität

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Jedes Sana-Krankenhaus hat ein termingleitetes Beschwerdemanagementsystem mit mindestens 3 Beschwerdewegen.

Annahme und Bearbeitung einer mündlichen Beschwerde eines Patienten oder Angehörigen



Unterstützung und Befähigung

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Jedes Sana-Krankenhaus

- setzt ausgebildete Entlassmanager ein
- setzt das Sana-Konzept Entlassmanagement um.



Meldebogen Entlassmanagement

Name der Einrichtung



(weiterleiten an: Bezeichnung der Abteilung / Adresse der Abteilung, Faxnummer etc.)

⊕ Datum:

Angaben zum Patienten	Patientenetikett
Station:	
Zimmer:	
Telefon:	
Diagnosen (ICD-10/DRG):	
Voraussichtliche Entlassung:	
Behandelnder Arzt/Ärztin:	
Telefon:	

Erhöhter Nachsorge- oder Beratungsbedarf nach der Entlassung hinsichtlich:

- ☐ Alltags-Tätigkeiten
- ☐ gesundheitlichen Situation
- ☐ psycho-soziale Krankheitsbewältigung
- ☐ Koordination der erforderlichen Hilfen

Um Mitwirkung wird gebeten

- ☐ ambulante Versorgung (z.B. PD, MDK, Hilfsm.)
- ☐ stationäre Versorgung (z.B. Heim)
- ☐ Hospizversorgung (stationär/ambulant)
- ☐ Rehabilitation (z.B. AHB, Früh-, geriatr. Reha)
- ☐ spezielle stationäre Versorgung (z.B. Beatmung, Wachkoma)
- ☐ klinische Beratung / Schulung (z.B. Diabetes, Schmerz, Ernährung, Wunden)
- ☐ Sozialrechtliche Information / Beratung (z.B. Leistungsfinanzierung, Schwerbehindertenrecht)
- ☐ Koordination der Alltagshilfen (z.B. Essen auf Rädern, Einkaufen, Arztbesuch,

Jedes Sana-Krankenhaus

- berücksichtigt das Sana Ethikstatut und die Erarbeitungen des Sana Ethikkomitees
- hat ein Ethikkomitee
- führt bei Bedarf ethische Fallbesprechungen durch



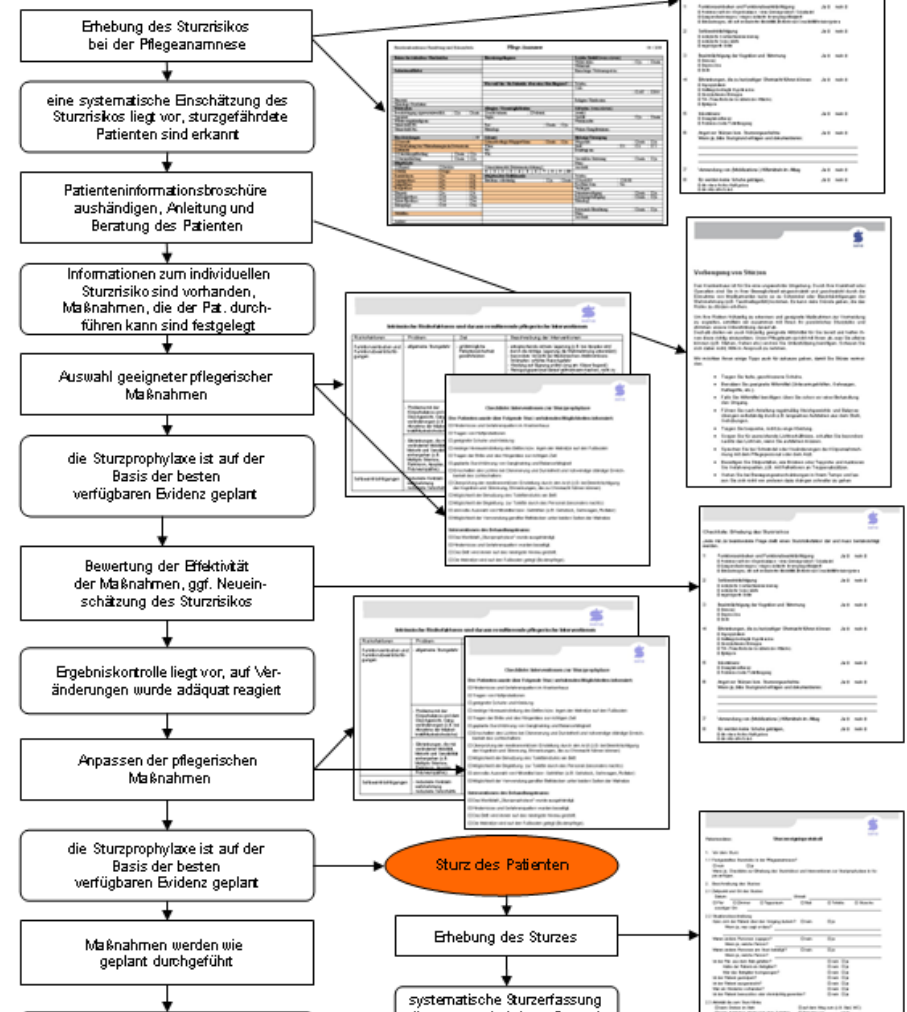
Medizinische Abläufe

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Jedes Sana-Krankenhaus setzt alle relevanten nationalen Pflegestandards um.

Verfahrensanweisung: Sturzprophylaxe bei erwachsenen Patienten



Medizinisches Ergebnis

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Jedes Sana-Krankenhaus
beteiligt sich am Portal
Qualitätskliniken.de

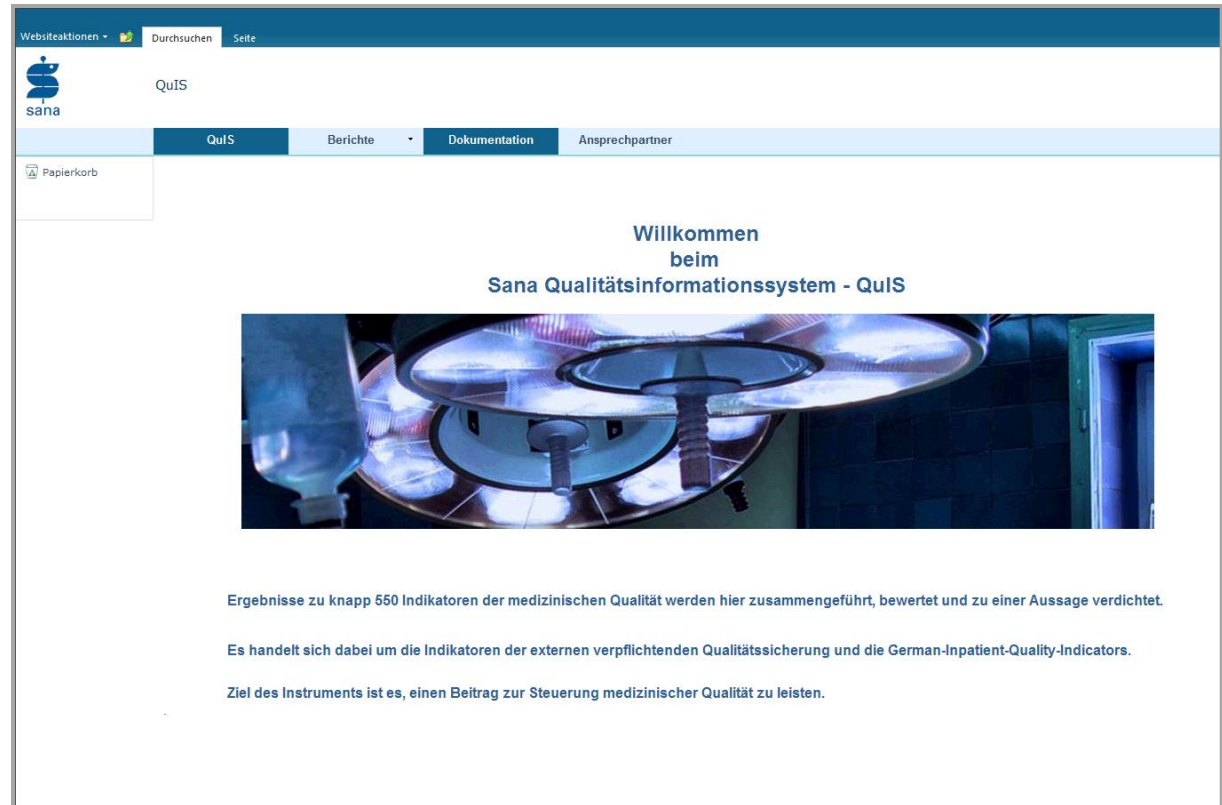


Medizinisches Ergebnis

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Jedes Sana-Krankenhaus
hat Zugang zum QuIS.

The screenshot shows the QuIS web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Websiteaktionen', 'Durchsuchen', and 'Seite'. Below this is the Sana logo and the text 'QuIS'. A horizontal menu contains 'QuIS', 'Berichte', 'Dokumentation', and 'Ansprechpartner'. On the left, there is a 'Papierkorb' icon. The main content area has a welcome message: 'Willkommen beim Sana Qualitätsinformationssystem - QuIS'. Below this is a large image of a surgical light. At the bottom, there is a paragraph of text explaining the system's purpose: 'Ergebnisse zu knapp 550 Indikatoren der medizinischen Qualität werden hier zusammengeführt, bewertet und zu einer Aussage verdichtet. Es handelt sich dabei um die Indikatoren der externen verpflichtenden Qualitätssicherung und die German-Inpatient-Quality-Indicators. Ziel des Instruments ist es, einen Beitrag zur Steuerung medizinischer Qualität zu leisten.'

Medizinisches Ergebnis

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung



Ärztliche Peer Reviews

Ausgelöst durch Priorisierung im QuIS.

Konzipiert durch Sana QualitätsBoard.

Durchgeführt durch als Peers
ausgebildete Chefärzte.

Priorisierungspunkte je Modul						
Krankenhaus	Hüftendoprothesen Erstimplanta...	Hüftendoprothesen Wechse...	Knieendoprothesen Erstimplanta...	Knieendoprothesen Wechse...	Proximale Femurfraktur...	Summe PP über alle Module
Krankenhaus 42	0	0	0	0	0	0
Krankenhaus 34	0	0	0	0	0	0
Krankenhaus 22	0	0	0	0	0	0
Krankenhaus 29	0	0	0	0	0	0
Krankenhaus 12	0	0	0	0	0	0
Krankenhaus 33	1	0	0	0	0	1
Krankenhaus 11	0	0	0	0	1	1
Krankenhaus 44	0	0			1	1
Krankenhaus 27	0	0	0	0	1,5	1,5
Krankenhaus 8	0	0	0	0	1,5	1,5
Krankenhaus 20	1,5	0	0	0	0	1,5
Krankenhaus 39					1,5	1,5
Krankenhaus 32	0	0	0	0	1,5	1,5
Krankenhaus 37					1,5	1,5
Krankenhaus 45	0	0	0	0	1,5	1,5
Krankenhaus 9	0	1,5	0	0	0	1,5
Krankenhaus 10	0	0	0		1,5	1,5
Krankenhaus 2	1,5	0	0	0	0	1,5
Krankenhaus 13	0	0	1,5	0	1	2,5
Krankenhaus 21	0	1,5	0	0	1	2,5
Krankenhaus 25	0	0	0	0	3	3
Krankenhaus 7	0	0	0	0	3	3
Krankenhaus 30	0	0	0	0	3	3
Krankenhaus 14	0	0	1,5	0	1,5	3
Krankenhaus 41	0	1,5	0	0	1,5	3
Krankenhaus 3	0	1,5			1,5	3
Krankenhaus 18	1,5	0	0	0	2,5	4
Krankenhaus 36	0	1,5	1	0	1,5	4
Krankenhaus 31	1,5	0	0	0	2,5	4
Krankenhaus 1	0	1,5	0	0	3	4,5
Krankenhaus 40	1,5	1,5	1,5	0	0	4,5
Krankenhaus 26	0	1,5	0	0	3	4,5
Krankenhaus 19	1,5	1,5	1,5	0	2,5	7



Mitarbeiterzufriedenheit

Was nutzt QM?

Frauen in Führungspositionen

Anteil mit fast 50% weit über dem Durchschnitt

Gesamt Frauen

Frauen in Führungspositionen bei Sana

Ärztliche Direktorinnen, Chef- und Oberärztinnen	1.020	264
Chirurgie	234	26
Orthopädie	63	6
Innere Medizin	114	36
Frauenheilkunde und Geburtshilfe	76	41
Kinderheilkunde	55	23
Weitere	478	132
Geschäftsführerinnen	66	11
Stations- und Funktionsleiterinnen	812	638
Weitere Leitungsfunktionen	561	297

Gesamt

2.459

1.210



Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Familienorientierte Arbeitswelten

- Alle Sana Kliniken und die Sana Zentrale sind mit dem Zertifikat der renommierten Hertie-Stiftung als besonders familienorientierter Arbeitgeber ausgezeichnet



Services

- Unser Service „Sana & Familie“ bietet Beratung und Vermittlung von Kinderbetreuung, Angehörigenpflege und Lebenslagen-Coaching; rund um die Uhr, 7 Tage die Woche



Sana Wissenschaftsförderung

Auszeichnungen für wissenschaftliches Arbeiten in Medizin und Pflege

Finanzielle Förderung:

- 138 Mitarbeiter/innen aus 30 Sana Kliniken (in 2012)
- für Poster, Vorträge, Publikationen, Promotionen, Habilitationen

Sana Wissenschaftspreis

8 Preisträgerinnen und Preisträger seit 2009 ausgezeichnet für herausragende Arbeiten in den Bereichen:

- klinische Forschung
- Versorgungsforschung
- Pflegeforschung
- Grundlagenforschung





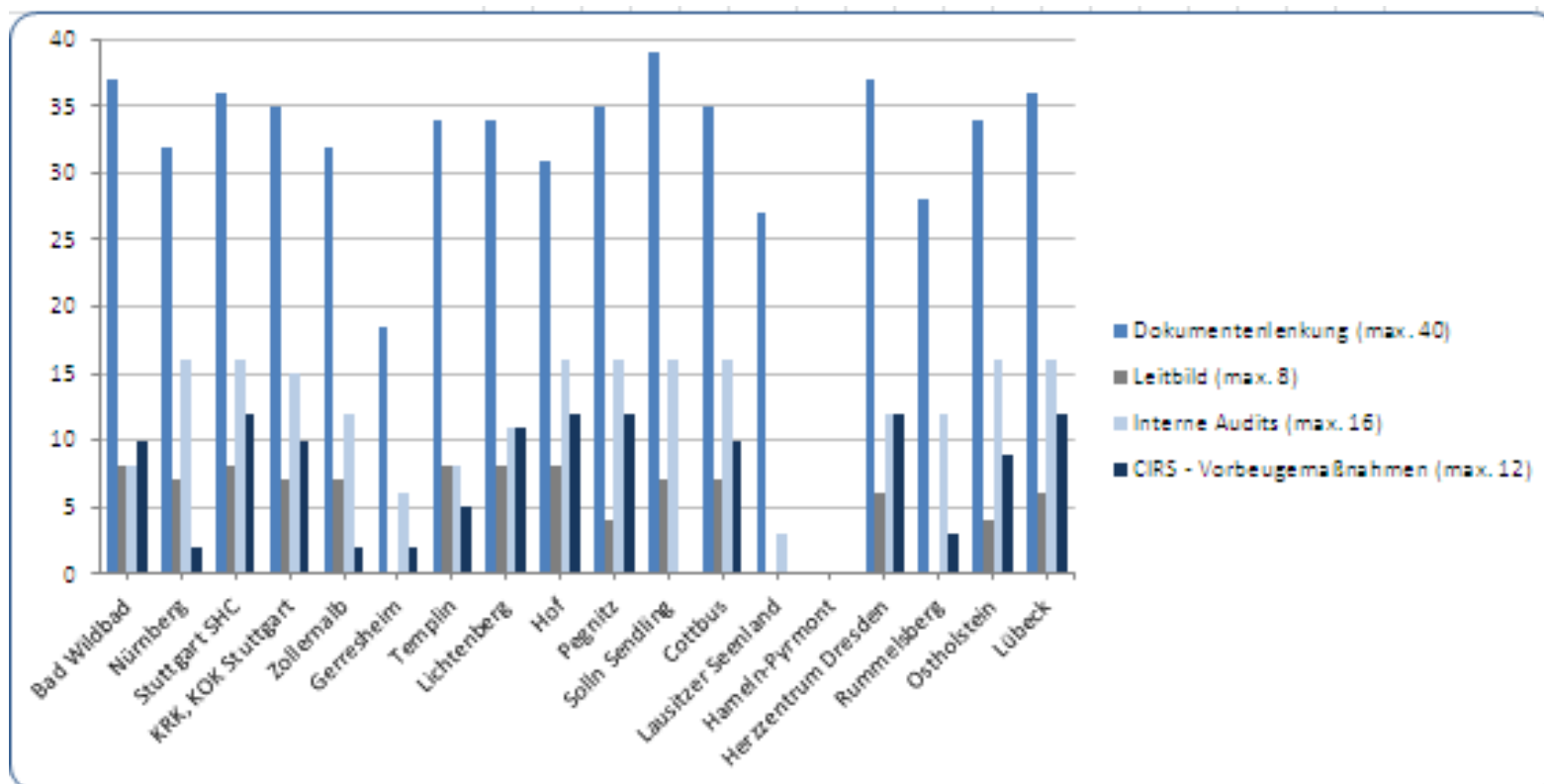
Steuerbarkeit

Was nutzt QM?

Jedes Sana-Krankenhaus
nutzt ein Dokumenten-
lenkungssystem.



Jedes Sana-Krankenhaus beteiligt sich an den jährlichen gegenseitigen QM-Audits.



Jedes Sana-Krankenhaus

- durchläuft eine KTQ-Zertifizierung und Re-Zertifizierung.
- strebt danach eine ISO-Zertifizierung an.



Jedes Sana-Krankenhaus

- erarbeitet jährlich durch die Führungskräfte einen Qualitätsentwicklungsplan.
- plausibilisiert diesen in einem Jahresgespräch mit BL Sana QualitätsMedizin.

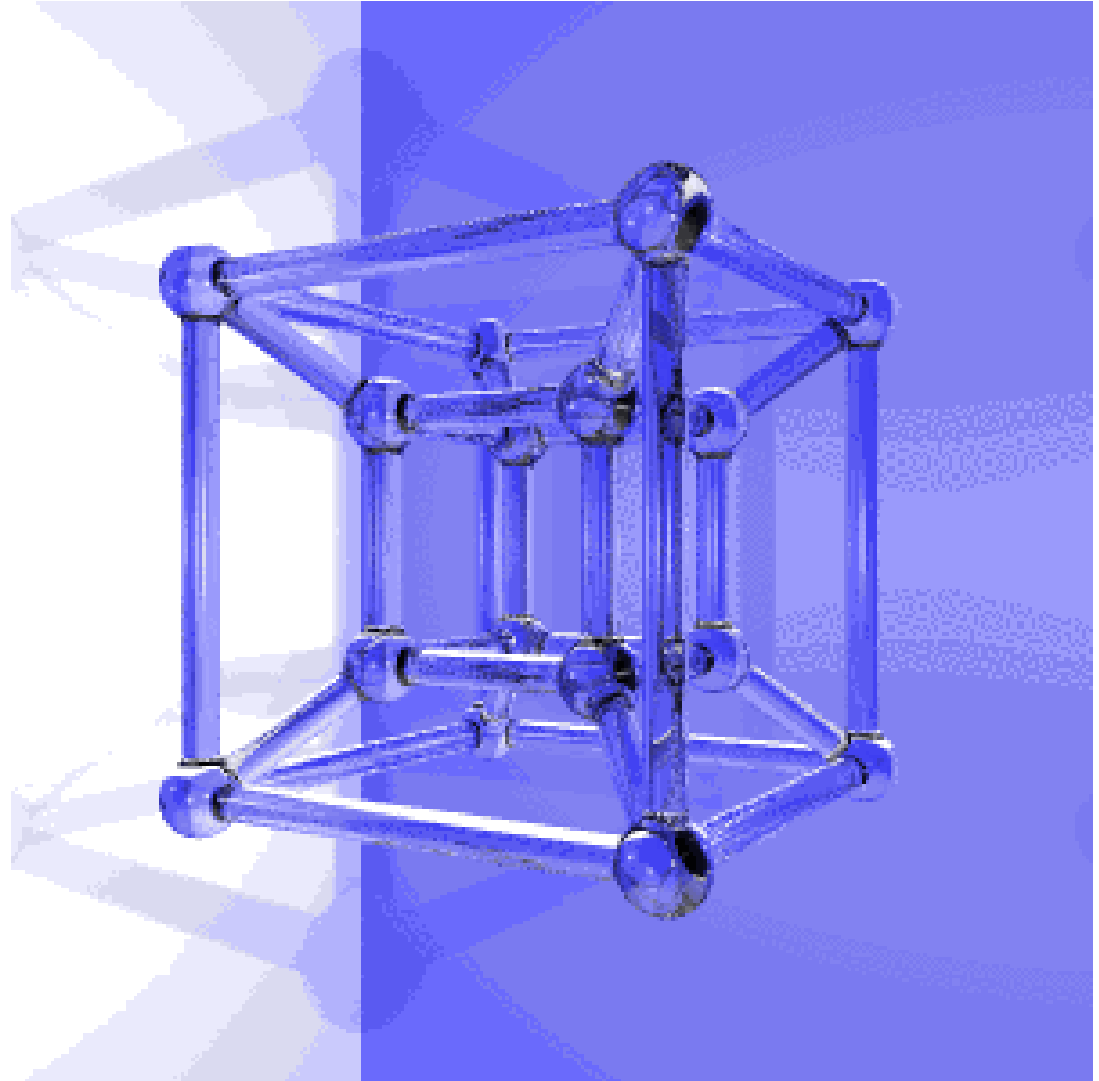
Qualitätsentwicklungsplan



Einrichtung: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		
Datum der Erstellung: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.		
Gültigkeit des Entwicklungsplans bis zum Monat/Jahr: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		
Mit folgenden Projekten oder Maßnahmen sollen die im Protokoll des Qualitätsplanungsgesprächs genannten Ziele erreicht werden:		
Projekt/Maßnahme 1: Klicken Sie hier, um Text einzugeben. Verantwortlicher: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Meilenstein 1: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Erreicht bis: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.
	Meilenstein 2: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Erreicht bis: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.
	Meilenstein 3: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Erreicht bis: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.
	Meilenstein 4: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Erreicht bis: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.

Was bringt QM?

- Wandel
- Veränderung
- Weiterentwicklung



Wann kostet es mehr als es nützt?



- halbherzig
- inkompetent
- inkonsequent
- nicht nachhaltig

Noch Fragen?

Kontakt:

Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg

Sana QualitätsMedizin

Sana Kliniken AG

Oskar-Messter-Straße 24

85737 Ismaning

Telefon: 089 67 82 04 – 113

Telefax: 089 67 82 04 – 155

E-Mail: Heidemarie.Haeske-Seeberg@sana.de

