

# Die QM Richtlinie als Chance verstehen

Höhere Patientensicherheit, Handlungssicherheit und Zufriedenheit im Team.



**KfH** Kuratorium für Dialyse und  
Nierentransplantation e.V.

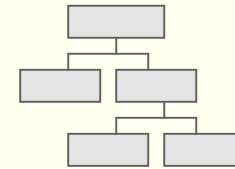
Gemeinnützige Körperschaft

# Themen

- Dialog zum Thema Qualitätsmanagement
- Qualität ist planbar
- Die QM-Richtlinie des G-BA
- Erfolgreiches QM - Politik der Führung
- Erfolgreiches QM - Mitarbeiterorientierung
- PDCA – Die kontinuierliche Verbesserung
- Aus Fehlern lernen - Wir brauchen eine Fehlerkultur

# Drei Qualitätskategorien

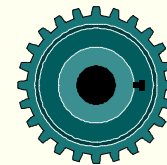
- **Strukturqualität**



- **Prozessqualität**



- **Ergebnisqualität**



## Qualität

Eigenschaften eines Produktes  
umgesetzte Kundenerwartungen

## Management

Handhabung von...  
Umgang mit....

## System

Sinnvolles Funktionieren einzelner  
Komponenten in einer  
gemeinsamen Struktur

# Was bedeutet Qualitätsmanagement?

**Qualitätsmanagement ist ein modernes Führungskonzept mit folgenden Zielen**

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Vermeidung von Fehlern
- Kontinuierliche Verbesserung
- Erhöhung der Patienten- und Arbeitssicherheit
- Erhöhung der Handlungs- und Haftungssicherheit

## Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung (01.01.2006)

Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Psychotherapeuten und medizinischen Versorgungszentren sind nach **§ 135a (SGB V)** verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. [...]

## \_ Bereich Patientenversorgung

**Ausrichtung an fachlichen Standards**

**Patientenorientierung**

**Strukturierung von Behandlungsabläufen**

## **\_ Bereich Praxismanagement**

**Regelung von Verantwortlichkeiten**

**Mitarbeiterorientierung**

**Infrastruktur, Terminplanung, Datenschutz,  
Hygiene etc.**

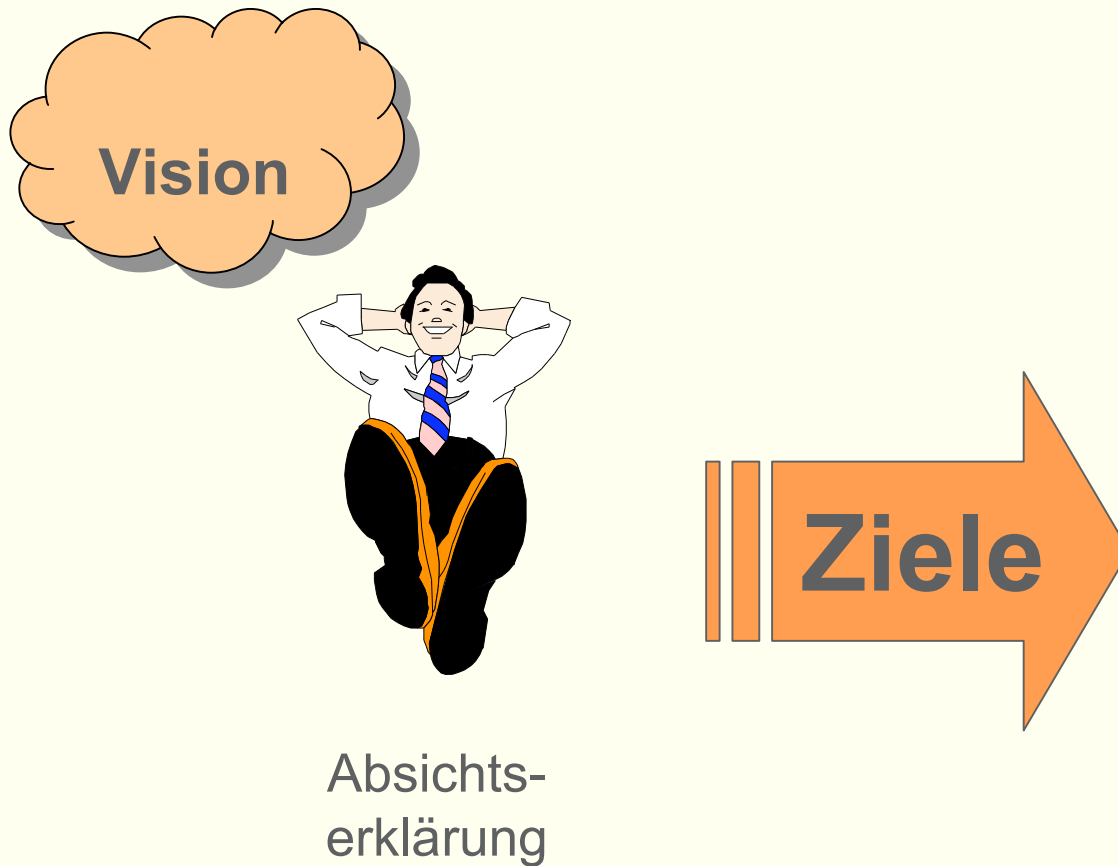
**Kommunikation und Kooperation**

**Qualitätssicherungsmaßnahmen**

# Die Instrumente des QM gemäß QM-Richtlinie

- Festlegung von konkreten Qualitätszielen
- Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen
- Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen, Checklisten
- Organigramm
- Patientenbefragungen
- Beschwerdemanagement
- Fehlermanagement, Verbesserungsprozesse
- Notfallmanagement
- Dokumentation der Behandlungsabläufe / der Beratung
- Qualitätsbezogene Dokumentation
- Systematische Überprüfung der Zielerreichung

# Erfolgreiches QM - Politik der Führung



# Erfolgreiches QM - Politik der Führung

## *Vision*

Patientenzuwachs durch breiteres  
Angebot an Dienstleistungen



## **1. Unternehmensziel**

Neue funktionierende PD-  
Behandlungseinheit mit 2 Plätzen  
bis Ende 2009



**Gruppenziel Ärzte**

**Gruppenziel Technik**

**Gruppenziel Verwaltung**



## **Gruppenziel Pflege**

Qualifiziertes Personal für PD  
durch bis Juni 2009



## **Mitarbeiterziel**

Abschluss PD-Lehrgang +  
Hospitation bis Mai 2009



**KfH** Kuratorium für Dialyse und  
Nierentransplantation e.V.

Gemeinnützige Körperschaft

# Mitarbeiterorientierung im QM

## Mitarbeiterorientierung - ein Grundprinzip im QM

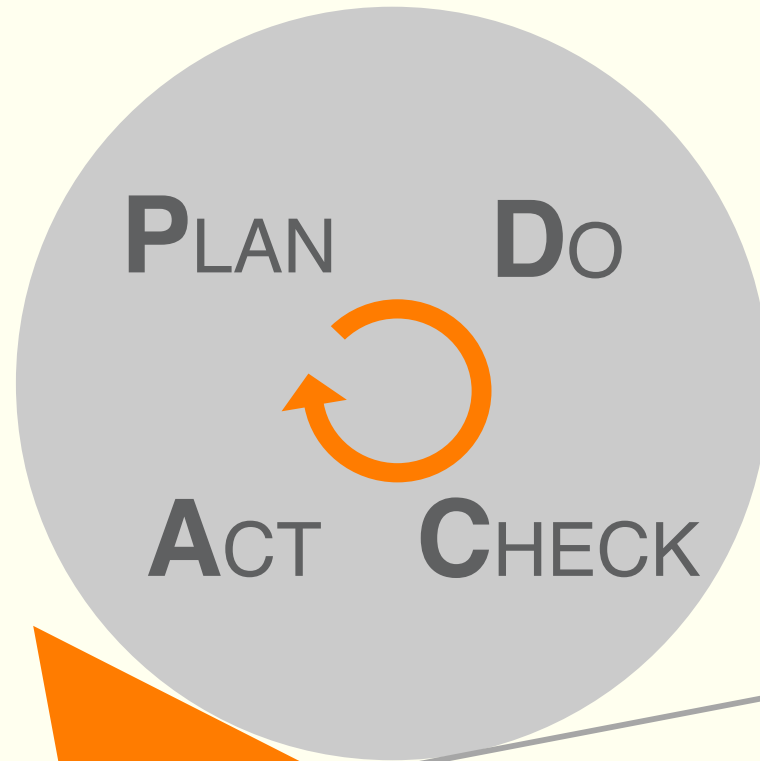
- Qualifikation
- Anerkennung und Motivation
- Einbeziehung in Entscheidungen
- Information
- Problemlösungen an der Basis entwickeln
- Eigenverantwortung

Jeder Mitarbeiter zählt

im Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung



# Die Methode im QM: Die kontinuierliche Verbesserung



**Der Weg ist das Ziel!**

**Dokumentation**

# Definition „Fehler“ im QM

- \_ Nichterfüllung einer festgelegten Forderung
- \_ Missachtung einer aufgestellten Spielregel
- \_ Abweichung vom Soll

# Wir brauchen eine Fehlerkultur

## *Erfahrungen aus dem Alltag:*

- \_ Ursachen für Fehler werden bei Mitarbeitern gesucht.
  - \_ Eigene Fehler werden zum Selbstschutz vertuscht.
  - \_ Fehler werden verschwiegen.
  - \_ Fehler werden nicht als solche wahrgenommen.
- „Bei uns gibt es keine Fehler!“**

# Wir brauchen eine Fehlerkultur

## **Fakten!**

- \_ *90-94 % aller Fehler sind Systemfehler*
- \_ *6-10 % aller Fehler resultieren aus „menschlichem Versagen“*

## **Fehler sind wichtig**

*Fehler helfen, Gefahrenquellen für Patienten und Mitarbeiter frühzeitig zu erkennen und zu beheben.*

# Fehlerkultur - das japanische Fehlerrad

Lerne aus Deinen  
Fehlern!

Von Süd  
nach Nord  
nach West  
nach Ost

Lerne aus den Fehlern  
der Anderen!



Lerne aus den Fehlern  
Deiner Lehrer!

Gestatte Dir,  
Fehler  
zu machen!

# Fehler erfassen - Klassiker im Dialysezentrum

## Mögliche Fehlerkategorien

- **Stürze und Verletzungen**
- **Fehler im Umgang mit dem Shunt / Punktionsprobleme / falsche Lagerung / falsche Kompression**
- **Kanülen- / Katheterdislokation / unzureichende Fixierung**
- **Hygienerisiken, Nichteinhalten von Hygienestandards**
- **Sonst. Pflegestandard / Verfahrensanweisung nicht eingehalten**
- **Sonstige Fehler im Umgang mit Kathetern**
- **Wiegefehler**

# Fehler erfassen - Klassiker im Dialysezentrum

## Mögliche Fehlerkategorien

- Fehlerhafte Eingaben am Dialysegerät
- Bedienungsfehler von Dialysegeräten u.a. Medizinprodukten
- Komplikation während der Dialyse nicht frühzeitig erkannt
- Fehler in der Applikation von Arzneimitteln
- Fehlende Dokumentation
- Fehlende Weitergabe von Informationen
- Unzureichende Wartung / Überprüfung von MP
- Komplikationen im nicht überwachten Bereich der Einrichtung
- ....

# Fehlerkultur – sachliches Vorgehen

**Was ist passiert?**

**Welche Folgen sind eingetreten?**

**Welche Folgen können noch eintreten?**

**Was muss sofort unternommen werden?**

**Was ist die Ursache des Fehlers?**

**Was müssen wir tun, damit der Fehler nicht wieder auftritt?**

## Datensammelblatt

- **Systematisches Erfassen von Daten**
- **Erkennen von Gesetzmäßigkeiten bzw. Häufungen**
- **Gewinnung eines reelleren Bildes der Wirklichkeit**
  
- **Festlegung von Fehlerkategorien und**
- **Notieren von aufgetretenen Fehlern z.B. in Form einer Strichliste**
  - **einfache und wenig belastende Fehlererfassung**
  
- **Fehleranalyse und Risikobewertung der erfassten Fehler z.B. in gemeinsamen Qualitätszirkeln mit der Leitung**

## Objektive Bewertung von Prozessen und Leistungen

- **Zahlen**
- **Daten**
- **Fakten**

# Was bringt uns also ein QM-System ?

- \_ Handlungssicherheit
- \_ Haftungssicherheit
- \_ Transparenz der Abläufe
- \_ Zielorientiertheit
- \_ Höhere Zufriedenheit im Team
- \_ Höhere Zufriedenheit der Patienten

Und unsere Leistung bleibt abrechnungsfähig 😊

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**