

QB-Workshop 2014

QM in kleineren Einrichtungen der stationären Reha und in Adaptionseinrichtungen

Karin Feugmann / Andreas Koch

Vorteile kleiner Einrichtungen

- Geringe Anzahl von Mitarbeitenden mit wenigen Hierarchie-Ebenen
- Unmittelbare Beteiligung für alle
- Einfache und direkte Kommunikationswege
- Verstehen und Handhaben kann an jeden MA heran gebracht werden (Hoher Durchdringungsgrad)
- Lebendiges QM ist möglich
- Gemeinsame Verantwortung (fast alle im Lenkungsreis)
- Jeder hat gute Einblicke in die anderen Arbeitsbereich (mehr als ‚Schnittstellen-Management‘)

Nachteile kleiner Einrichtungen

- Geringe personelle und finanzielle Ressourcen
- Weniger personelle Redundanz (in einzelnen Berufsgruppen)
- Höhere individuelle Belastung
- Aufwand (Umfang QM-Handbuch) nicht viel geringer als bei großen Einrichtungen
- Mehr Abhängigkeit von einzelnen Personen (auch im negativen Sinne)
- Wegen großer Nähe ‚langweilige‘ interne Audits
- Meistens keine Freistellung für QMB

Frage 1

- Weitere Vorteile und Nachteile?
- Besonderheiten im QM?

Frage 2

- Aktuelle Fragen und Probleme?
 - Fokus kleine Einrichtungen
 - Fokus Adaption

Patientenbefragung

- Geringe Fallzahl aus Patientenbefragung (statistische Aussagekraft)
- Tipp: Ausfüllen in Großgruppe x-mal im Jahr, ergänzend 1-2 mal im Jahr Stichtagsbefragung
- Problem Anonymität und Freiwilligkeit
- Tipp: Mitarbeiter (Arzt) sammelt Fragebögen ein, Briefkasten
- Unterschiedliche Erfahrungen mit Daten-Stick
- Einbezug von Abbrechern? Alle Entlassenen einbeziehen!
- Mindestaufenthaltsdauer bevor Patienten Fragebogen ausfüllen?

Rolle des QMB

- Durchsetzungsmöglichkeiten wenn QMB nicht Leitung?
- Problem Termineinhaltung bei Führungskräften
- Tipp: Termine setzen, interne Auditoren wechseln, Zeitschiene im Gespräch festlegen, Klausurtag für internes Audit, Hilfe von außen holen (einrichtungsübergreifendes Audit, externe Auditoren)
- Nicht zu viele Veränderungen/Projekte auf einmal bei begrenzten Personalressourcen
- Wenn leitende Person nicht mitmacht, systemischer Fehler?!
- Tipp: QM-Problemen mit QM begegnen (Verbesserungsprojekt)

Audits

- Werden in kleinen Einrichtungen schnell ‚langweilig‘
- Tipp (externe Audits): Rücksprache und Problemschilderung bei Zertifizierungsgesellschaft, z.B. anderer Auditplan mit wechselnden Schwerpunkten, ggf. Zertifizierer wechseln
- Tipp (interne Audits): andere externe Kollegen einladen, einrichtungsübergreifende interne Audits

Fehlermanagement

- Einfaches Formular für verschiedene Anlässe verwenden (Fehler, Beschwerden, Anregungen, ...)
- Gemeinsame Definition von Fehlern um Widerstände/Ängste abzubauen
- In kleinen Einrichtungen normalerweise unmittelbare Reaktionen auf Fehler, deshalb oft keine Verschriftlichung
- Sensibilisierung für das Sammeln von Fehlern, z.B. in Teamsitzung/Frühbesprechung
- Wichtig: Fehlermanagement soll nicht für Auditoren gemacht werden, sondern sinnvoll für die Einrichtung sein!