

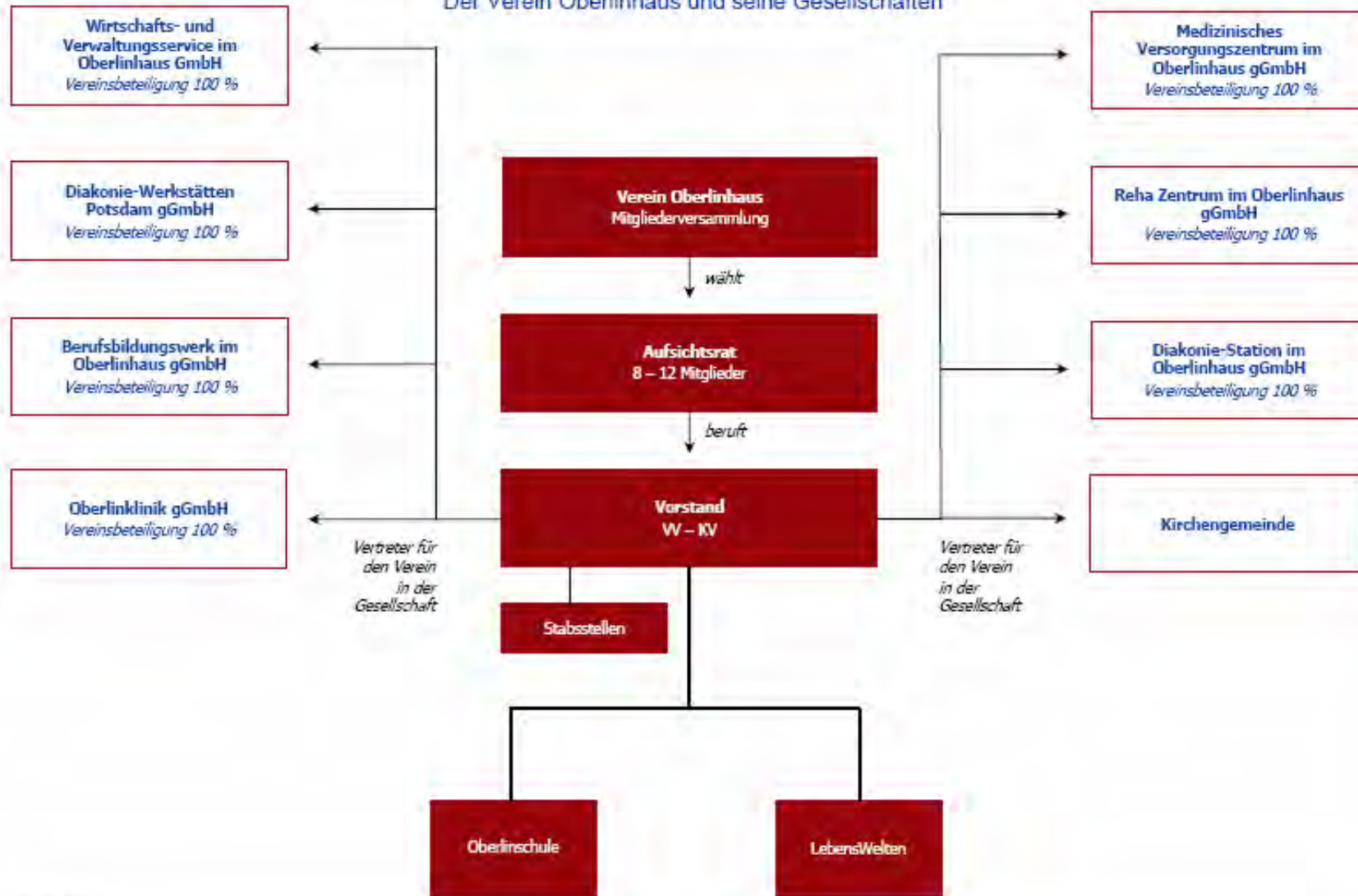
Angewandtes QM *oder* Wie kann man QM-Strukturen und –Prozesse auch in kleine(re)n Organisationseinheiten organisieren ?

Agenda

1. **Eine kleine(re) Organisationseinheit:
die Oberlinklinik in Potsdam-Babelsberg**
2. **HITs der QM-Arbeit der Oberlinklinik**
3. **Und warum?**
 - a. erfolgreiche QM-Strukturen
 - b. erfolgreiche QM-Prozesse
 - c. QM-Ergebnisse

OBERLINHAUS

Der Verein Oberlinhaus und seine Gesellschaften



Stand: 21.02.2007

Leistungsentwicklung 2000 – 2006

Allgemein

- Fallzahlsteigerung um über 50%
- Zunahme der Auslastung auf 83,62 % im stationären Bereich
- Steigerung der operativen Eingriffe um knapp 70%

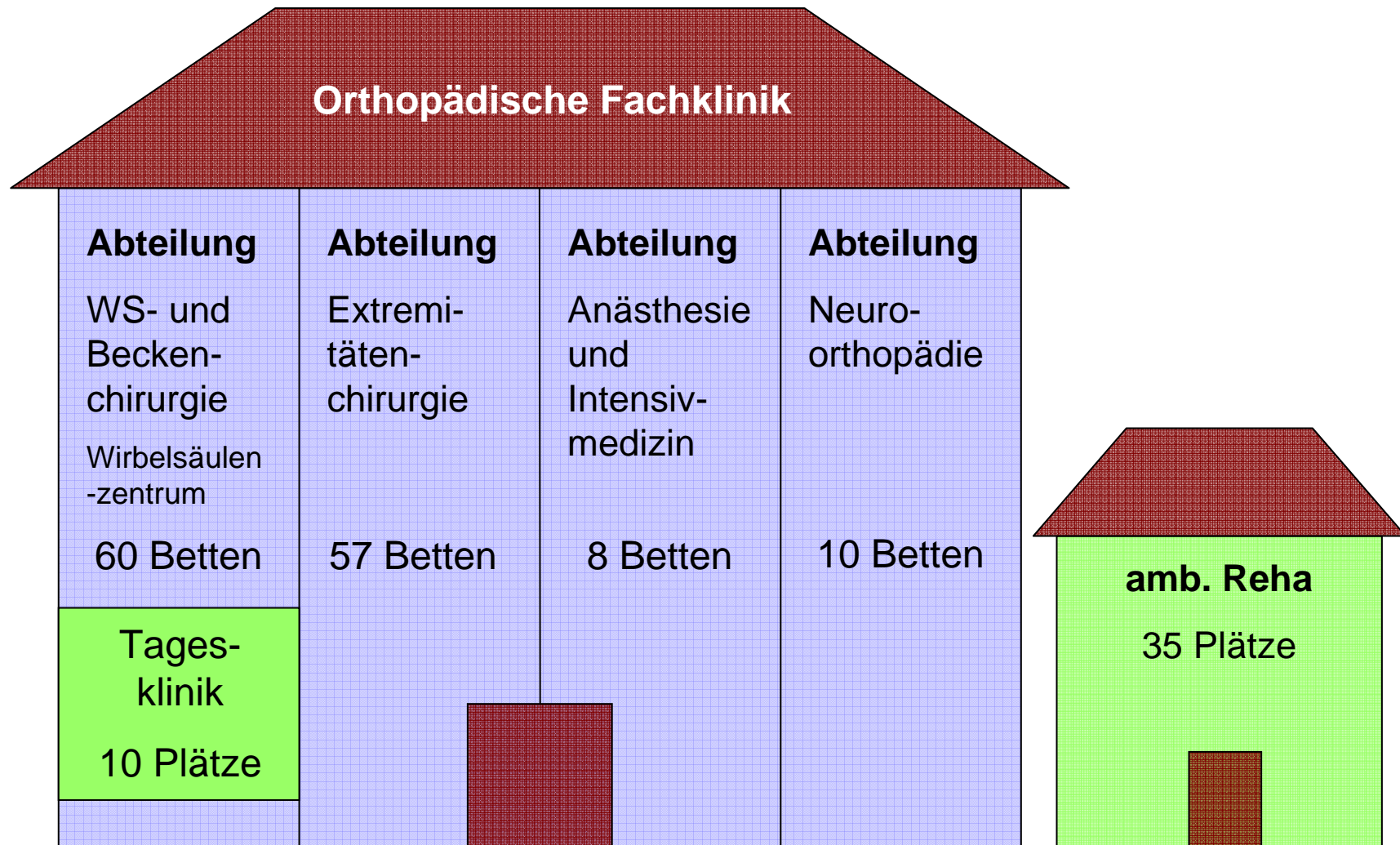
Geschäftsjahr 2006:

über 4.300 Operationen
davon

1.400 endoprothetische Versorgungen und
900 Wirbelsäulenoperationen.



Oberlinklinik - 2007



Personal (Stichtag 31.12.2006)

Die Gesamtzahl der Mitarbeitenden lag bei
223

davon

- 164 Vollzeitkräfte,
- 47 Teilzeitkräfte und
- 11 Auszubildende,
- 1 Zivildienstleistende

Beispielhafte HITs der QM-Arbeit

- Interdisziplinäre Behandlungsstandards
- Zielvereinbarungen und MA-Gespräche
- Innerbetriebliche Fort- und Weiterbildung auf Basis eines gemeinsamen IBF-Kataloges
- Dokumentationsentlastung Ärzte durch Medizinische Dokumentationsassistenten
- Kostenträgerrechnung auf DRG-Basis
- Erstzertifizierung KTQ/pCC Version 5.0 in 01 / 2006

erfolgreiche QM-Strukturen

**Smart ist beautiful,
aber**

Kleine Organisationseinheit, das heißt auch

- ☹ **knapp personelle Ressourcen**
- ☹ **permanente Aus- bzw. Überlastung vorhandener Mitarbeiter**
- ☹ **Arbeit bleibt (auch) liegen**

Agenda

1. Eine kleine(re) Organisationseinheit:
die Oberlinklinik in Potsdam-Babelsberg
2. HITs der QM-Arbeit der Oberlinklinik
3. **Und warum?**
 - a. erfolgreiche QM-Strukturen
 - b. erfolgreiche QM-Prozesse
 - c. QM-Ergebnisse

Strukturelle Erfolgsfaktoren

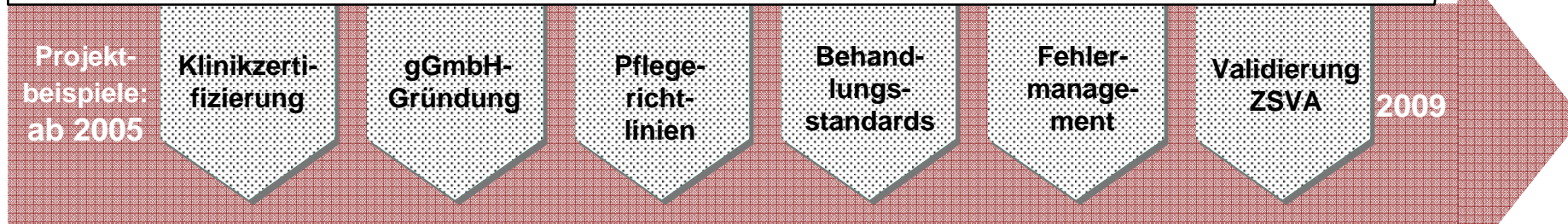
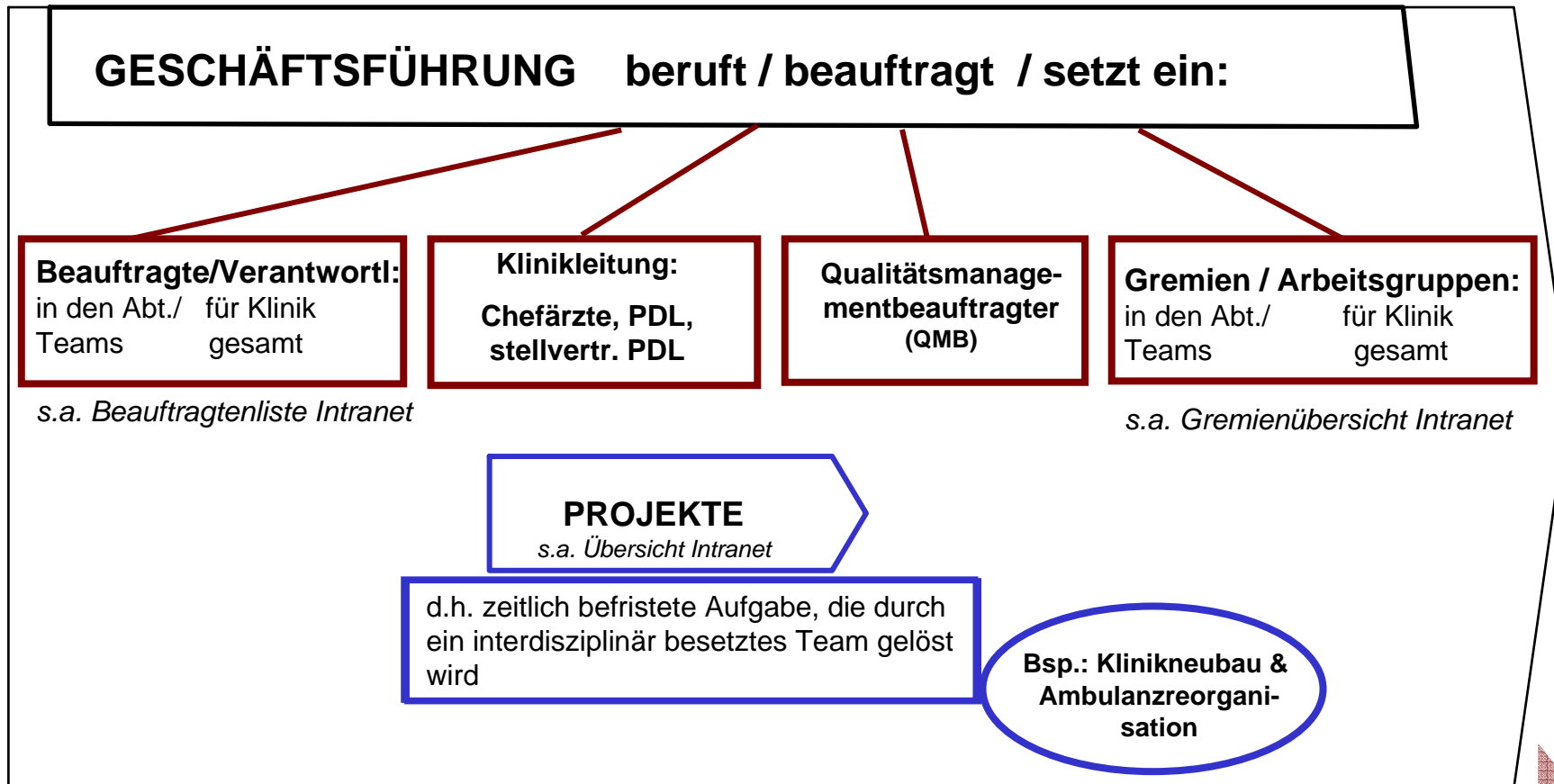
Klarheit, Transparenz, Verbindlichkeit

- alle Gremien haben eine Geschäftsordnung
- Beauftragungen erfolgen grundsätzlich schriftlich
- Projektaufträge werden schriftlich vergeben

Information und Kommunikation

- Berichterstattung in regelhaften Gremien der Klinik
- QM / QMB-Teilnahme an Team-, Stations-,
Abteilungsbesprechungen
- Beiträge in der Mitarbeiterzeitung des
Gesamtunternehmens
- Intranet

QM – Strukturen OBERLINKLINIK gGmbH



Ziel: Kontinuierliche Qualitätsverbesserung

Erfolgreiche QM-Prozesse

Projektarbeit als permanenten QM-Instrument

- Verteilung auf viele Schultern verringert die zusätzliche Belastung für den / die Einzelne/n
- MA haben immer die Möglichkeit teilzuhaben
- Moderatorenausbildung in Zusammenarbeit mit der BGW

Bearbeitung von ausdrücklich arbeitsbezogenen Themen, die eine unmittelbare Auswirkung auf die tägliche Praxis haben

- z.B. OP-Lagerungsstandards und Behandlungsleitlinien

Kritische Distanz zur Verschriftlichung und Dokumentationsflut

- Nicht jeder Arbeitsschritt muss in einer Verfahrensanweisung festgehalten werden

QM-Ergebnisse / Messung von:

Klinische Parameter (auszugsweise):

- Infektionsraten
- Beweglichkeit
- Re-Operationen

Kundenzufriedenheit (auszugsweise):

- Patientenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Einweiserzufriedenheit

Wirtschaftlichkeit (auszugsweise):

- Kostenträgerrechnung
- Benchmark im Rahmen von Orthonetz

Beispiel

QM/Projekte

QM-Berichte

Befragungen

Beschwerden Bau

Niedergelassene Ärzte

Patientenbefragungen 07

Patientenbefragungen 06

Patientenbefragungen 05

Fehlermanagement

Projekte

Zertifizierung 2006

Klinikneubau

Wir setzen umfänglich das Instrument der Befragung ein. Alle Veranstaltungen für interessierte Laien (**Patientenforum**) werden durch **Befragungen** evaluiert. Die **kontinuierliche Patientenbefragung** werten wir zweimonatlich aus. Vor der Erfassung werden alle Fragebögen auf aktuelle Beschwerden oder Verbesserungsmöglichkeiten überprüft, um frühzeitig auf aufgezeigte Probleme reagieren zu können. Patientenbeschwerden werden umgehend beantwortet, spätestens innerhalb von fünf Arbeitstagen.

Die **Einweiser** werden einmal jährlich zu ihren Erfahrungen mit uns und nach Verbesserungsmöglichkeiten in der Zusammenarbeit befragt. Die **Mitarbeiter** werden ebenfalls jährlich zum Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten befragt.

Alle unsere Befragungen zeigen eine hohe Zufriedenheit mit den Angeboten der Oberlinklinik. Die Rücklaufquoten der Befragungen liegen deutlich über den Ergebnissen anderer Einrichtungen, auch dies ein Indiz für die hohe Akzeptanz der Klinik bei den Befragten.

Befragungen	Verantwortlich
Kontinuierliche Patientenbefragung	Stellvertretende Pflegedienstleitung
Patientenforum	Referentin Organisation / QMB
Beschwerdemanagement Bau	Assistent der Klinikleitung / Referentin Organisation
Einweiserbefragungen	Extern / Referentin Organisation
Mitarbeiterbefragung	Extern / Pflegedienstleitung

Beispiel

Patientenbefragungen 06

Das Erreichen einer hohen Patientenzufriedenheit hat in der Oberlinklinik traditionell einen großen Stellenwert. Behandlung und Pflege erfolgen nach den aktuellen Bedürfnissen der Patienten. Jeder Patient erhält unseren Patientenfragebogen. Patientenbeschwerden werden stets erfasst und regelmäßig ausgewertet. In Abhängigkeit von der Beschwerde erfolgt die Beantwortung sofort oder aber spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Das Wohl der Patientinnen und Patienten ist auch von der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter abhängig. Aus diesem Grund pflegen wir die **Mitarbeiterzufriedenheit** durch Förderung und Weiterbildung in fachlicher und persönlicher Hinsicht. Durch den systematischen Einsatz von Zielvereinbarungsgesprächen erfahren die Mitarbeiter Unterstützung und Anerkennung. Gegenseitige Achtung und berufsgruppenübergreifende Arbeit bei einer flachen Hierarchie-Struktur helfen, diese Ziele zu erreichen. Flexible Arbeitszeiten, Teilzeitarbeit und Mitarbeiterbefragungen ergänzen unsere Angebote.



[Jahresauswertung 2006 zur Patientenbefragung](#) -270.91k (Jahresauswertung_2006.pdf)



[Patientenbefragung November - Dezember 2006](#) -276.57k (Patientenbefragung_November_-_Dezember_2006.pdf)



[Patientenbefragung September - Oktober 2006](#) -295.99k (Patientenbefragung_September-Oktober_2006.pdf)



[Patientenbefragung Juli - August 2006](#) -278.37k (Patientenbefragung_Juli_-_August_2006_03.pdf)



[Patientenbefragung Mai - Juni 2006](#) -303.29k (Mai-Juni_2006_03.pdf)



[Patientenbefragung März - April 2006](#) -271.4k (M_r-Apr_2006_03.pdf)



[Patientenbefragung Januar - Februar 2006](#) -297.95k (Jan-Feb_2006_03.pdf)

Projekt ORTHONETZ

ORTHONETZ =

Freiwilliger, bundesweiter
Zusammenschluss von derzeit
acht orthopädischen Kliniken in
ev. Trägerschaft

Beteiligt sind neben der
Oberlinklinik aus Potsdam
Krankenhäuser aus Bayern,
Hessen, Niedersachsen,
Nordrhein-Westfalen, Sachsen,
Thüringen



Kontakt

Dr. P.H. Wiebke Zielinski
Oberlinklinik gGmbH
Orthopädische Fachklinik

Rudolf-Breitscheid-Str. 24, 14482 Potsdam

Tel.: 0331 / 763 4668

Fax: 0331 / 763 4322

EMail: wiebke.zielinski@oberlinhaus.de

www.oberlinhaus.de