



Der Mensch im Mittelpunkt

MEDIAN

Reha-Zentrum Bernkastel-Kues



MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues



Klinik Bernkastel



Klinik Kues



Klinik Burg Landshut



Klinik Median



Klinik Moselhöhe

Median Klinik Bernkastel
Orthopädie

Median Klinik Kues
Kardiologie

Median Klinik Moselhöhe
Psychosomatik,
Kardiologie

Median Klinik Burg Landshut
Neurologie, Psychosomatik

Median Klinik Moselschleife
Orthopädie

IQMG-Jahrestagung 2010, Berlin



Workshop 5

Umsetzung der BAR-Kriterien mit IQMP- Reha 3.0

Dr. med Markus Leisse
Katja Lemmler



Workshop 5
Umsetzung der BAR-Kriterien mit IQMP-Reha 3.0

Basiselemente QM

Dokumentation



- Von der Rehabilitationseinrichtung ist dargelegt, in welcher Art und Weise die rehabilitandenbezogenen wesentlichen Kernprozesse dokumentiert und regelhaft überwacht werden
- Das sukzessive Umsetzen der Politik und Strategie wird durch folgende strukturierte Verfahren geregelt und sichergestellt





- Besprechungen (Betriebsversammlungen, Klinikleiter- und Ressortleiterbesprechungen, Ressort- und Teambesprechungen) werden protokolliert und sind für die betroffenen Mitarbeiter einsehbar bzw. werden diesen zugestellt.
- Beteiligung der QMB an allen Sitzungen der Klinikleitung
- Verfahrensanweisungen
- Arbeitsanweisungen
- Formulare
- Ordentliche und außerordentliche Besprechungen
- QM-Workshops
- Moderatoren- und Auditorentreffen
- QM-Handbuch



- Alle Mitarbeiter aller Ressorts, sind mittels des QM-Handbuches und des QM-Ordners informiert
- Alle Mitarbeiter haben die aktive Teilnahme und Gestaltung des QM-Systems
- Zwecks transparenter Abbildung und Fortentwicklung der Arbeitsprozesse wurden die Arbeitsanweisungen von im Prozess angrenzender Ressorts in die QM-Ordner integriert



Arbeits- und Verfahrensanweisungen

- Alle wesentlichen Schlüsselprozesse sind in Arbeits- und Verfahrensanweisungen geregelt und für alle Mitarbeiter einsehbar
- Verantwortliche für die regelmäßigen Bearbeitungen wurden benannt und Überarbeitungsintervalle festgelegt
- Alle Mitarbeiter sind für die Fortentwicklung und ständigen Überprüfung der Kernprozesse zuständig
- Insbesondere sind alle Mitarbeiter darüber informiert und werden ermutigt die allgemeingültigen Verfahrensanweisungen auf Aktualität und Plausibilität zu überprüfen.



Personalplanung

- Die Personalplanung wird durch folgende strukturierte Verfahren geregelt und sichergestellt:
 - Dienstpläne
 - Urlaubspläne
 - Verfahrens- und Arbeitsanweisungen bzgl. Personaleinsatz
 - Betriebsvereinbarungen
 - Elektronische Zeiterfassung



Tätigkeitsbeschreibungen

- Erforderliche Qualifikationen des Personals sind geregelt und dokumentiert (z.B. Tätigkeits- oder Stellenbeschreibungen, Leistungsanforderungen, personenbezogene Entwicklungspläne)
- Es liegt für alle Arbeitsplätze Tätigkeitsbeschreibungen vor, die als Basis für die Ermittlung der notwendigen Qualifikationen für die jeweilige Stelle dienen. Die nötigen Qualifikationen für die zu besetzenden Positionen werden durch Diplome, Zeugnisse, Beurteilungen und Schulungsnachweise nachgewiesen
- Durch geregelte Fort- und Weiterbildung wird eine Aufrechterhaltung der Qualifikationen sichergestellt



Schulungsplan

- Jährlich wird ein Schulungsplan erstellt, der sicherstellt, dass alle Mitarbeiter die gesetzlich geforderten Schulungen (Brandschutz, Datenschutz, Gefahrstoffschulung, usw.) erhalten und diese auch dokumentiert sind. Die geschulten Inhalte sind dabei durch die internen wie externen Schulungsbeauftragten ressort- bzw. berufsgruppenspezifisch abgestimmt.



Kommunikation

Folgende strukturierte Verfahren regeln und stellen die Planung und Durchführung von Kommunikation im MRZ BKS sicher:

- Regelmäßige Klinikleitungen
- Regelmäßige Ressortleitersitzungen
- Regelmäßige Moderatorensitzungen
- Regelmäßige Besprechungen, sowohl ressortintern wie – extern
- Aktennotizen

→ Alle Besprechungen werden protokolliert.



QM-Handbuch

- Im Qualitätsmanagementhandbuch sind alle Maßnahmen und Prozesse nachvollziehbar dargestellt.
- Das QM-Handbuch dokumentiert die Tätigkeitsfelder eines Unternehmens sowie die Aufbau- und Ablauforganisation. Beschrieben wird auch die Qualitätspolitik eines Unternehmens. Bestandteil sind außerdem Festlegungen der Verantwortung und Befugnisse bezüglich des QM-Systems und Regelungen zur dessen Überwachung mit Hilfe interner Audits.



Workshop 5 Umsetzung der BAR-Kriterien mit IQMP-Reha 3.0

Basiselemente QM

Selbstüberprüfung



Selbstüberprüfung nach IQMP-Reha 3.0

Basiselemente eines QM-Systems: Dokumentation, **Selbstüberprüfung**, Mitarbeiterbeteiligung

→ „Regelmäßige Selbstüberprüfung aller wesentlicher Prozesse“ als ein Grundsatz des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements (Vereinbarung nach § 137d III SGB V)

Vorgehen bei einer Selbstüberprüfung:

Definition von Indikatoren und Zielgrößen, Durchführung von Messungen, Analyse von Prozessen und Ergebnissen, Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen



Selbstüberprüfung nach IQMP-Reha 3.0

- Kriterium 2: „Politik und Strategie“ (Befähiger)
- Teilkriterium 2b: „Politik und Strategie beruhen auf Informationen aus eigenen Leistungsmessungen, Marktforschung, Erfahrungen sowie lernorientierten und kreativen Aktivitäten“
- Indikatorenbereich 2b1: „Einrichtungsinterne Leistungs- und Qualitätsindikatoren auswerten“ (keine Änderungen zu IQMP-Reha 2.0)
- Indikatorenbereich 2b2: „Einrichtungsinterne Lernprozesse auswerten“



Zwingende BAR-Kriterien

Indikatorenbereich 2b1:

Es werden Methoden angewendet und dokumentiert [...], die mittels festgelegten Kriterien in der Lage sind, Indikatoren [...] für die Leistungen und die Qualität der Leistungen der Einrichtungen zu erfassen.

Indikatorenbereich 2b2:

Es werden regelmäßige interne Managementbewertungen durchgeführt und messbare Qualitätsziele auf Grundlage der internen Ergebnismessungen abgeleitet.

Aufgrund der Bewertungen werden Maßnahmen abgeleitet sowie deren Überwachung durchgeführt.



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWQ
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



Auswertung von Patientenfragebögen

Für sämtliche Mitarbeiter des MRZ nachvollziehbar geregelt in

→ Verfahrensweisung „Kundenbefragung“

Zweck: Erfassen der Kundenzufriedenheit, diese analysieren sowie entspr. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen einleiten

Vorgehen:

- Anreisetag: Überreichen des Patientenfragebogens an der Rezeption;
Abreistag: spätestester Rückgabetermin am Empfang oder Briefkasten
- Inhalt: Beurteilungskriterien zu Kurort, Unterkunft, Verpflegung, ärztliche Betreuung, persönliche Betreuung, Therapieabteilung, Gesundheitsbildung
- Lickert-Skala sowie Möglichkeit eigene Beurteilung in Wort zu fassen
- Datenerfassung seitens der Rezeption in den Kliniken BKS, Kues, MoHö und Moselschleife sowie seitens der Patientenaufnahmen in der Burg Landshut
- Auswertung in der Zentrale in Berlin, Benchmark mit MEDIAN-Klinikgruppe
- Schriftliche Bemerkungen werden am Standort ausgewertet



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWQ
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- **Interne Audits**
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWQ
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



Durchführung interner Audits

Für sämtliche Mitarbeiter des MRZ nachvollziehbar geregelt in

→ Verfahrensanweisung „Interne Audits“

Zweck: Überwachung der Wirksamkeit des QMS, Erkennen und Beseitigen von Schwachstellen

Vorgehen:

- Genehmigung seitens der Klinikleitung, Planung und Überwachung durch den QMB, Auswahl eines Auditorenteams, gemeinsames Erstellen eines Auditplans
- Erarbeitung einer Auditcheckliste (basierend auf Gesetzen, QM-Buch, VA, AA, Tätigkeitsbeschreibungen)
- Nach Audit: Auswertung der Ergebnisse mit dem Ressortleiter optional mit Mitarbeitern, Vereinbarung von Korrekturmaßnahmen samt Erledigungsdatum
- Verantwortlich für Einleitung der Korrekturmaßnahmen: Ressortleiter



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- **Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten**
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- **Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung**
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- **EVA Reha des MdK**
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- **Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA**
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- **KTL-Controlling**
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- **Jährliche Qualitätsberichte**
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 1: „Auswertung einrichtungsinterner Leistungs- und Qualitätsindikatoren“

Im MEDIAN Reha-Zentrum Bernkastel-Kues regeln dies:

- Auswertung von Patientenfragebögen
- Externe Patientenbefragungen seitens diverser Kostenträger
- Interne Audits
- Auswertung der Laufzeiten von Entlassungsberichten
- Peer Review Verfahren der Deutschen Rentenversicherung
- EVA Reha des MdK
- Auswertung von Leistungsindikatoren der BWA
- KTL-Controlling
- Jährliche Qualitätsberichte
- Erlös-und Kostencontrolling
- AgoR-Benchmark (Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V.)



2b 2: „Einrichtungsinterne Lernprozesse auswerten“

Ergebnisse aus internen und externen Qualitätskontrollen werden den verantwortlichen Ressorts zur Kenntnis gebracht, reflektiert und durch die Ressorts Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

Bspw.: Qualitätszirkelarbeit, QM-Workshops, Schulungen



Workshop 5
Umsetzung der BAR-Kriterien mit IQMP-Reha

Basiselemente QM

Mitarbeiterbeteiligung



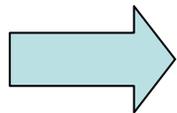
Bedeutung der Mitarbeiterbeteiligung im IQMP

- IQMP Manual 3.0
- Befähigerkriterium 3 „Mitarbeiter“
- Vier Teilkriterien
 - Personalbedarf planen
 - Wissen & Kompetenzen der MA ermitteln, ausbauen und aufrechterhalten
 - **Mitarbeiter werden beteiligt und erhalten Möglichkeiten zu selbstständigem Handeln**
 - Kommunikation zwischen MA und der Einrichtung



3c: „Mitarbeiter werden beteiligt und erhalten Möglichkeiten zum selbständigen Handeln“

- **Zwei Indikatorenbereiche**
 - Eigeninitiative und Verbesserungsaktivitäten fördern
 - Zu selbstständigen Handeln ermächtigen
- **Keine Änderungen zu IQMP 2.0**
- **Keine verpflichtenden BAR-Kriterien**



Daher unbedeutend?



Mitarbeiter in modernen Dienstleistungsunternehmen

- Qualität unmittelbar von Mitarbeitern abhängig
- Hochwertige Dienstleistung nur mit zufriedenen Mitarbeitern erreichbar
- Qualität steigert Patientenzufriedenheit und beeinflusst Patient bei der Wahl der Klinik
- Potentiale der MA für Unternehmen nutzbar machen
- Verantwortung und Beteiligung motiviert!



Mitarbeiterbeteiligung wichtig für erfolgreiches Unternehmen und QM



Umsetzung in der Praxis

- Strukturiertes Erfassen, Bewerten, Umsetzen von Verbesserungsaktivitäten der Mitarbeiter
- VA und Formular „Entwicklung neuer Leistungsangebote“
- Jeder Vorschlag wird durch Klinikdirektor, Chefarzt & ggf. Klinikleitung geprüft
- MA erhält Rückmeldung!
- MA erhalten zeitliche Freiräume zur Entwicklung neuer Angebote
- Ressort- und Klinikübergreifende Teams treffen sich regelmäßig (z.B. PDL-Sitzungen, Projektgruppen)