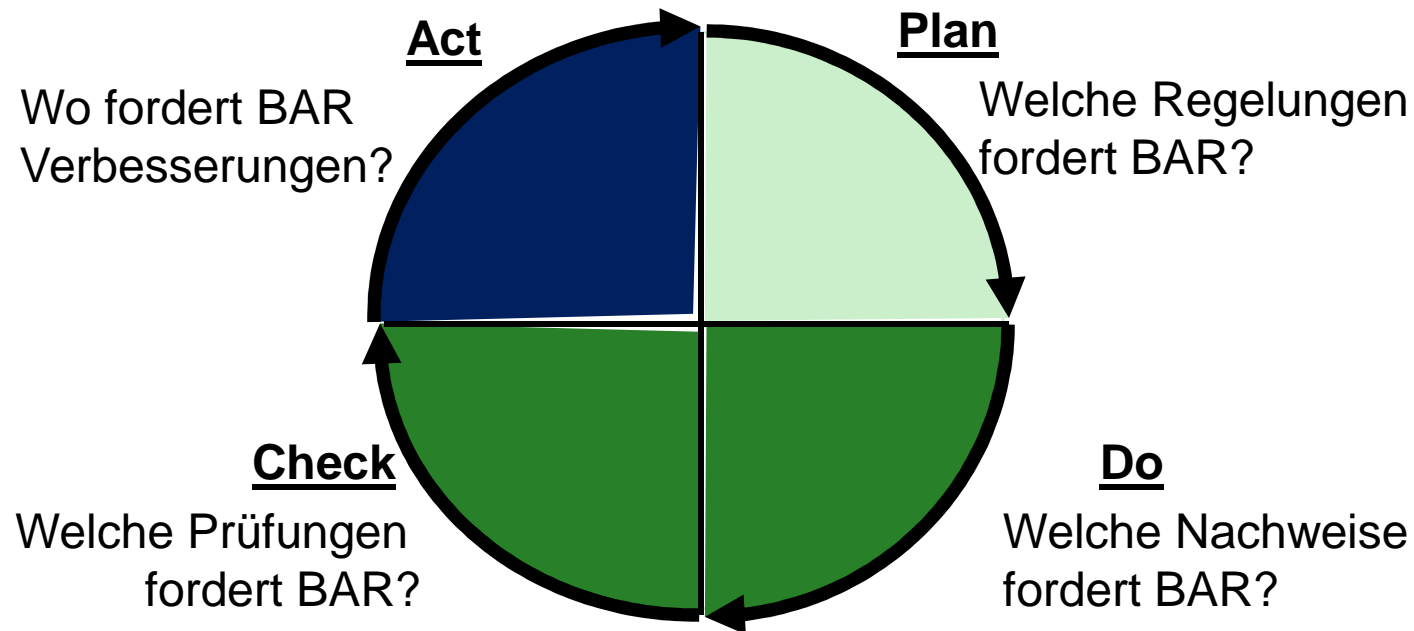


KTQ-Reha: Lösungen für die BAR-Kriterien

11. KTQ-Forum



**Agenda**

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

- ▶ Sitz: Mannheim
- ▶ Unternehmensberatung im Gesundheitswesen
- ▶ Kundengruppen: Unikliniken, Akutkrankenhäuser, Psychiatrien, Rehabilitationskliniken
- ▶ aktuell > 40 Zertifizierungsprojekte in Rehabilitationskliniken
- ▶ Herausgeber: QReha/ QReha plus

**Agenda**

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Patientenorientierung	Mitarbeiterorientierung
<ul style="list-style-type: none"> + Indikationsspezifische Rehabilitationskonzepte/ Reha-Pfade + Prozessbeschreibungen für Kernprozesse (Terminierung, Aufnahme, Rehabilitationsplanung, Diagnostik, Therapie, Entlassung/Überleitung) 	<ul style="list-style-type: none"> + Stellenbeschreibungen + Einarbeitungskonzepte
Sicherheit	Informations- und Kommunikationswesen
<ul style="list-style-type: none"> + Hygieneplan + Arbeitsschutzhandbuch + Brandschutzordnung + VA Umgang mit Medizintechnik + Erste-Hilfe-Plan 	<ul style="list-style-type: none"> + Dokumentationsordnung + Kommunikationskonzept + Besprechungsübersicht

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Führung	Qualitätsmanagement
<ul style="list-style-type: none"> + Leitbild + Einrichtungskonzept + Organigramm + VA Fehlermanagement 	<ul style="list-style-type: none"> + Organigramm QM + Benennung „Beauftragter der obersten Leitung“ (BOL) + Qualitätszielsystem + Qualitätsentwicklungsplan + Benennung QMB + Stellenbeschreibung QMB + Prozesslandkarte (inkl. Verantwortliche) + VA Dokumentenlenkung + VA interne Audits/ Managementbewertung + Auditplan + VA Beschwerdemanagement + VA Umgang mit Daten der Qualitätssicherung

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Ergebnis: > 30 Vorgabedokumente

Herausragende Ergebnisse	Optimierte Prozesse
<ul style="list-style-type: none"> + Mit allen Fachabteilungen erreichen wir im Jahr 2012 eine TOP-10-Platzierung im Peer-Review der DRV. + Mit allen Fachabteilungen erreichen wir im Jahr 2012 eine TOP-10-Platzierung im DRV-Benchmark. + Die durchschnittliche Rehabilitanden-zufriedenheit im Jahr 2012 liegt bei 2,0 (Schulnotensystem). + Die Belegung liegt über 96% im Jahr 2012. + 2012 erreichen wir 80% der mit den Rehabilitanden vereinbarten Rehabilitationsziele. 	<ul style="list-style-type: none"> + 2012 liegen unsere Antrittslaufzeiten bei Eilfällen im Durchschnitt unter 7 Tagen. + Die Zufriedenheit mit der Therapieplanung liegt 2012 < Note 2,4. + In allen Fachabteilungen senken wir die Arztbrieflaufzeiten im Jahr 2012 auf < 8 Werktage. + In allen Fachabteilungen halten wir die durchschnittliche Verweildauer der DRV ein. + ...

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

► Dokumentenhierarchie

- Einrichtungskonzept (Festlegung der Indikationen)
 - Rahmenempfehlungen BAR/ Rehabilitationskonzepte DRV
 - indikationsspezifische Rehabilitationskonzepte der Einrichtung
 - berufsgruppenbezogene Standards (z. B. Physiotherapie, Ergotherapie, Pflege)
 - Formulare/ Assessments/ Dokumentation

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

- ▶ Ein *Fehler* ist eine Abweichung (z. B. Komplikation) von einem optimalen oder normierten Zustand oder Verfahren (z. B. Therapiestandard) in einem bezüglich seiner Funktionen determinierten System (z. B. Rehabilitation).
- ▶ Unter *Fehlermanagement* wird die gezielte Steuerung von Aktivitäten im Umgang mit Fehlern verstanden. In diesem Zusammenhang sind geeignete Methoden zur Fehlervermeidung, Fehlererkennung, Fehlerdiagnose, Fehlerkompensation und Fehlerkorrektur im Krankenhaus zu implementieren.

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Nr.	Fehlerarten	Fehlerentdeckung	Fehlerdiagnose	Fehlerkompensation	Fehlerbehebung/ -vermeidung
Medikamentenfehler					
1	Anordnungsfehler	Patientenreaktion Visite Meldewesen UAW CIRS	Einzel- und Teambesprechungen	Entschuldigung zusätzliche Behandlungen	Absetzen des Medikaments weitere Behandlungs- maßnahmen
2	Verwechslungen				
3	unterlassene Medikation				
4	Aufklärungsmangel				

Patientenorientierung	Mitarbeiterorientierung
<ul style="list-style-type: none"> + Vereinbarung von Rehabilitations- und Therapiezielen + Umsetzung einer interdisziplinären Rehabilitation + Information des Rehabilitanden + Berücksichtigung von Wünschen des Rehabilitanden + Schnittstellenmanagement Vor- und Nachbehandler + Assessments bei Aufnahme und Entlassung 	<ul style="list-style-type: none"> + regelmäßige Teamfortbildungen + Erhebung des Fortbildungsbedarfs + Jahresfortbildungsprogramm
Sicherheit	Informations- und Kommunikationswesen
<ul style="list-style-type: none"> + Reanimationstrainings 	<ul style="list-style-type: none"> + regelmäßige Teambesprechungen

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Führung	Qualitätsmanagement
<ul style="list-style-type: none"> + Leitbilderarbeitung unter Beteiligung der Mitarbeiter + Veröffentlichung des Leitbildes + Veröffentlichung des Einrichtungskonzeptes + Fehlermeldesystem + regelmäßige Leitungskonferenzen 	<ul style="list-style-type: none"> + Qualifikation des QMB + QM-Schulungen für Mitarbeiter + Qualitätszirkel

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Ergebnis: 19 Nachweise für Umsetzungen

- ▶ allgemeine oder übergeordnete Rehabilitationsziele
 - + z. B. „Rehabilitation vor Rente“
 - + Aufnahme des Zielerreichungsgrades in das Kennzahlensystem!
- ▶ individuelle Rehabilitationsziele (pro Rehabilitand)
 - + messbare Formulierung?
 - + Messbarkeit: Zielinhalt, Zielausmaß, Zeitraum bis zur Zielerreichung
 - + Beispiel: Bis zur Entlassung wollen wir die (schmerzfremde) Gehstrecke auf 500 m ausbauen.

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

- ▶ Stoßrichtung I: vorhandene Meldewesen systematisieren und beleben
 - + Unerwünschte Arzneimittelwirkungen (UAW)
 - + Vorkommnisse mit Medizintechnik
 - + Infektionen/ hygienische Mängel
 - + Rehabilitandenunfall
 - + Sachschäden
 - + Beschwerdemanagement
- ▶ Stoßrichtung II: „Meldelücken“ schließen
 - + Komplikationsstatistiken/ besondere Vorkommnisse
 - + Beinahe-Vorkommnisse (CIRS)

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF



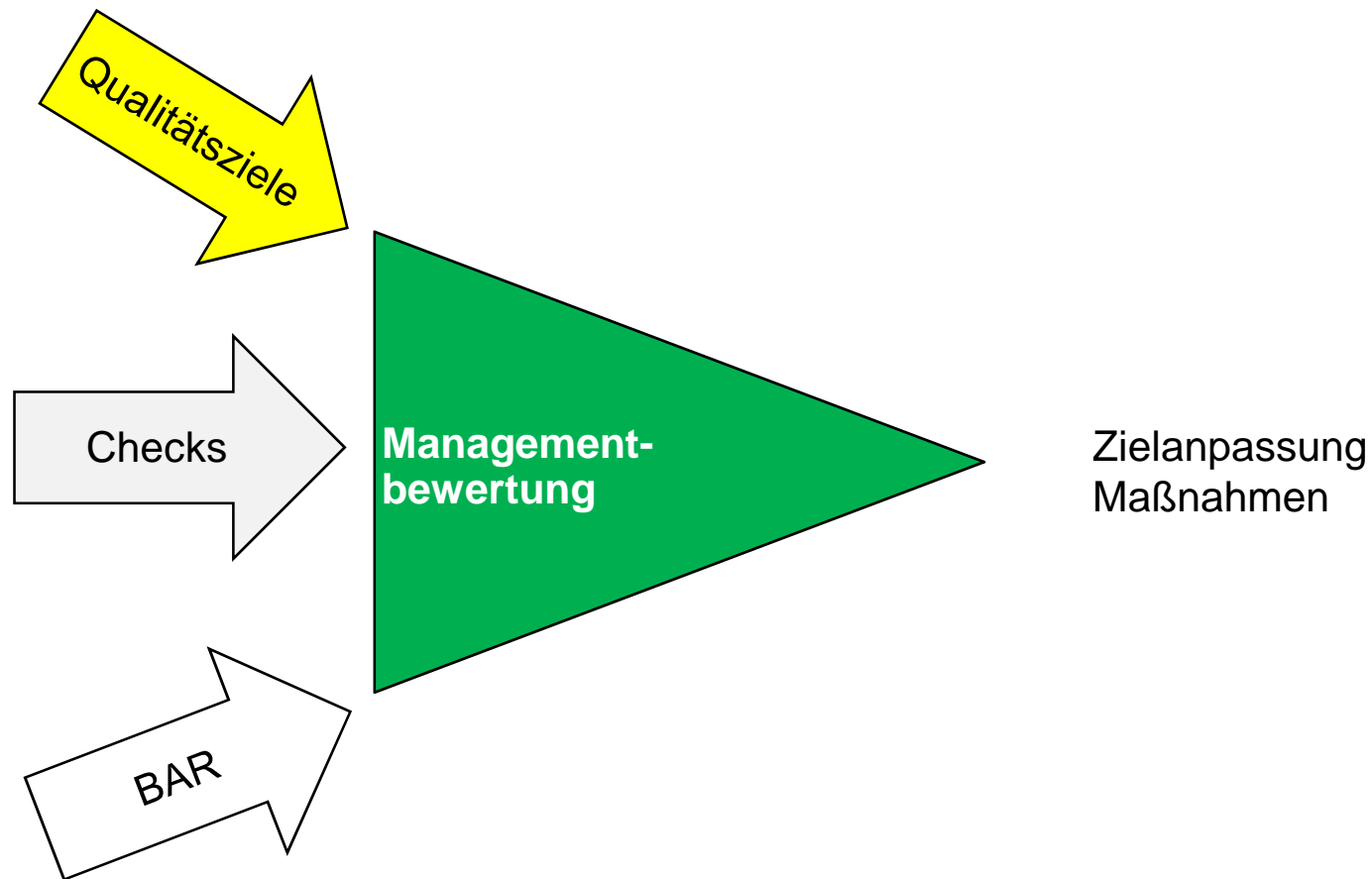
Check: Welche Prüfinstrumente werden erwartet?

Patientenorientierung	Mitarbeiterorientierung
<ul style="list-style-type: none">+ Statistik Rehabilitations- und Therapiezielerreichung+ Kennzahlen für Kernprozesse	
Sicherheit	Informations- und Kommunikationswesen
<ul style="list-style-type: none">+ Sicherheitsbegehungen (Arbeitsschutz, Brandschutz, Hygiene, Apotheke)	
Führung	Qualitätsmanagement
<ul style="list-style-type: none">+ Managementbewertung	<ul style="list-style-type: none">+ Dokumentenrevision+ Interne Audits+ Externe Qualitätssicherung+ Qualitätskennzahlen+ Rehabilitandenbefragung+ Kostenträgerbefragung+ Fehlerstatistik+ Beschwerdestatistik

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Ergebnis: 14 Prüfberichte



Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

Ziel	Kennzahl	Soll-Wert	Ist-Wert
+ TOP-10-Platzierung Peer-Review	+ Rangplatz Peer-Review	≤ 10	
+ TOP-10-Platzierung DRV-Benchmark	+ Rangplatz DRV-Benchmark	≤ 10	
+ hohe Rehabilitandenzufriedenheit	+ Gesamtzufriedenheit Rehabilitandenbefragung	≤ 2,0	
+ hohe Belegung	+ Belegungsquote	≥ 96%	
+ hoher Zielerreichungsgrad bei den Rehabilitationszielen	+ Zielerreichungsgrad	80%	
+ niedrige Antrittslaufzeiten bei Eilfällen	+ durchschnittliche Antrittslaufzeit	< 7 T	
+ hohe Zufriedenheit mit der Therapieplanung	+ Zufriedenheit mit der Therapieplanung aus der Rehabilitandenbefragung	< 2,4	
+ niedrige Arztbrieflaufzeiten	+ Arztbrieflaufzeit	< 8 T	
+ Einhaltung der DRV-Verweildauer	+ Verweildauerabweichung von den DRV-Vorgaben	0%	

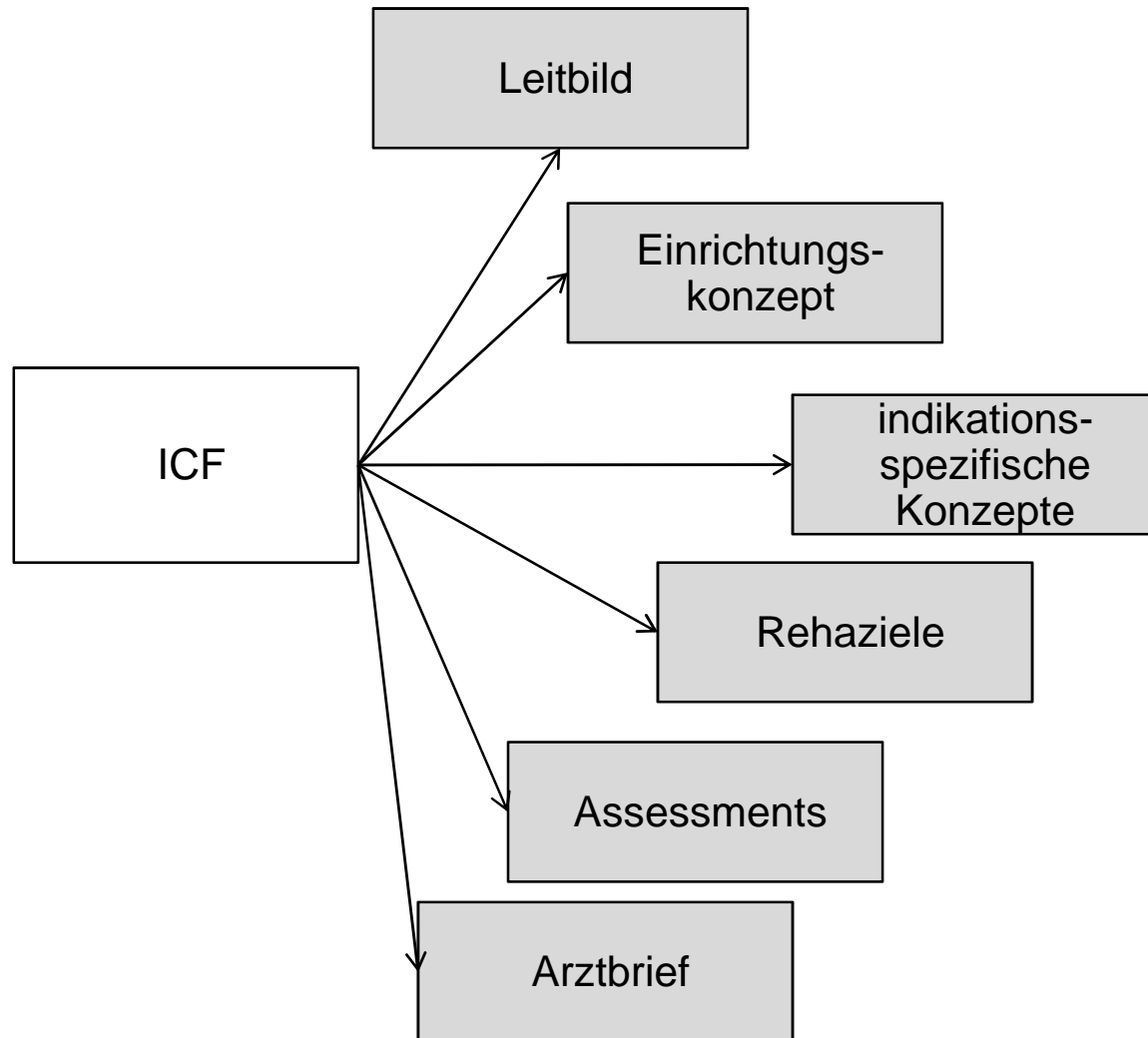


Act: Wo werden Verbesserungen erwartet?

- ▶ Maßnahmen aus Managementbewertung
- ▶ Maßnahmen aus internen Audits
- ▶ Maßnahmen aus Beschwerden
- ▶ Maßnahmen aus externer Qualitätssicherung

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

**Agenda**

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

- ▶ Implementierung einer ICF-Projektgruppe/ eines ICF-Qualitätszirkels
- ▶ Erarbeitung eines Maßnahmenplans zur ICF-Umsetzung
- ▶ Verpflichtung zur ICF im Leitbild
- ▶ Berücksichtigung der ICF im Einrichtungskonzept und in den indikationsspezifischen Rehakonzepten
- ▶ Umsetzung eines Instruments (z. B. ICF-orientierte Gestaltung des Aufnahmebogens, des Entlassungsbriefs, ICF-konforme Therapiezielformulierung)

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF

- ▶ kein geschlossenes (QM-)System
- ▶ über 40% der Anforderungen zielen auf Regelungen (Plan)
- ▶ echte Herausforderungen: ICF, Reha-Pfade, (messbare) Rehabilitationsziele
- ▶ aber: Die BAR-Kriterien sind kein Weltuntergang!

Agenda

- + ZeQ-Ansatz
- + Plan
- + Do
- + Check
- + Act
- + ICF



Nico Kasper

ZeQ AG

Am Victoria-Turm 2
68163 Mannheim

Tel.: 0621/ 300 8 400
Fax: 0621/ 300 8 40-10

www.zeq.de
info@zeq.de