KTQ®
Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen

Städtische Kliniken Mönchengladbach
Akademisches Lehr- und Kooperationskrankenhaus der RWTH und des Universitätsklinikums Aachen

Wer wagt, gewinnt !!

Teil I - QM

22. Januar 2016

Karsten Lammerschop
Leiter Qualitätsmanagement

Städtische Kliniken Mönchengladbach ...

- Schwerpunktkrankenhaus mit 537 Betten
- 11 Organisationseinheiten und SPZ
- Spektrum: Neonatologie bis Geriatrie
- >76.000 Patienten (stationär & ambulant)
- 1.180 Mitarbeiter (160 Ärzte; 550 Pflegekräfte)
- seit 2009 zertifiziert nach KTQ
- Re-Zertifizierungen 2012 und 2015

Die GmbH ...

- Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
  - Gründung 2003 (Elisabeth-Krankenhaus)
  - Verschmelzung der Hardterwald-Klinik mit dem Elisabeth-Krankenhaus Rheydt 2004

Die Herausforderungen ...

- Zusammenführung zweier zuvor unabhängiger (kommunaler) Kliniken
- Reorganisation und Neuausrichtung
- Nutzung von Synergieeffekten
- Prozess- & Wirtschaftlichkeitsoptimierung
- Entwicklung einer neuen Unternehmensidentität

Die weiteren Rahmenbedingungen ...

- G-BA Bekanntmachung 2005:

  Vereinbarung [...] über die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für nach § 108 SGB V zugelassene Krankenhäuser

  (seit 2014: Qualitätsmanagement-Richtlinie Krankenhäuser - KQM-RL)

  (17.12.2015: Übergreifende Richtlinie - noch nicht in Kraft getreten)

Ein Praxisansatz ...

G-BA-Richtlinie	KTQ-Verfahren
Patientenorientierung	Patientenorientierung
Patientensicherheit (neu 2014)	Mitarbeiterorientierung
Verantwortung und Führung	Sicherheit - Risikomanagement (neu 2015)
Wirtschaftlichkeit	Informations- und Kommunikationswesen
Prozessorientierung	Unternehmensführung (neu 2015)
Mitarbeiterorientierung und -beteiligung	Qualitätsmanagement
Zielorientierung und Flexibilität	
Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern	
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	

Das Vorgehen in den SK-MG ...

- Einrichtung Abteilung Qualitätsmanagement
- Etablierung einer „Qualitätskonferenz“
- Erarbeitung eines gemeinsamen Leitbildes
- Entscheidung zur Zertifizierung nach KTQ

Warum KTQ ???

- Berücksichtigung der Anforderungen des G-BA, u.a. „Plan-Do-Check-Act“-Zyklus
- Von Praktikern entwickeltes Verfahren
- Zuschnitt auf das Gesundheitswesen
- Selbstbewertung verschafft einen Überblick
- Einbeziehung aller Bereiche der Klinik
- Manual berücksichtigt umfassend die Prozesse

Die Vorbereitung der Zertifizierung ...

- Bildung von 6 Kriterienteams mit Kategorie-verantwortlichen und Stellvertretern
- Aufgabe: Erstellung der KTQ-Selbstbewertung im PDCA-Zyklus
- Abfrage des Prozessgeschehens und der bestehenden Regelungen in den Bereichen
- Feststellung des Handlungsbedarfs und Information der Qualitätskonferenz

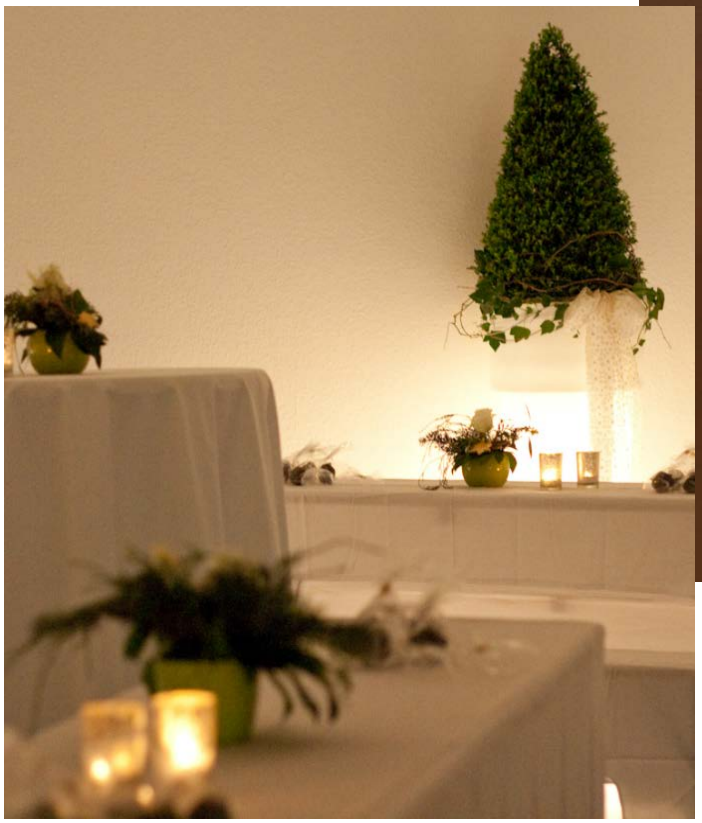
Die Vorbereitung der Zertifizierung ...

- Priorisierung des Handlungsbedarfs und Initiierung von Projekten (Q-Konferenz)
- Realisierung eines elektronischen QMH
- Information und Schulung der Mitarbeiter
- Zielgerichte Bearbeitung des Maßnahmenplans
- Fertigstellung/Abgabe der Selbstbewertung

Die Durchführung der Zertifizierung ...

- 5 Tage Vor-Ort-Prüfung durch KTQ-Visitoren
- Dokumentenstudium und -prüfung
- Begehungen und Kollegiale Dialoge
- Erstellung der Fremdbewertung
- Bekanntgabe des Ergebnisses (Empfehlung)
- Visitationsbericht mit Stärken und Verbesserungspotentialen

Die Zertifizierungsfeier ...

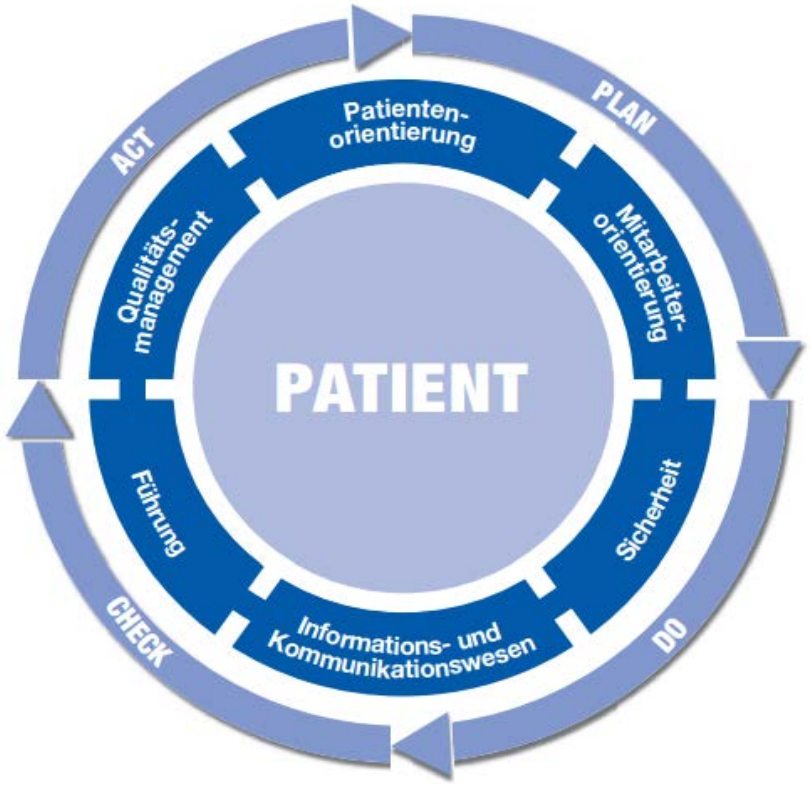


am 11. Dezember 2009

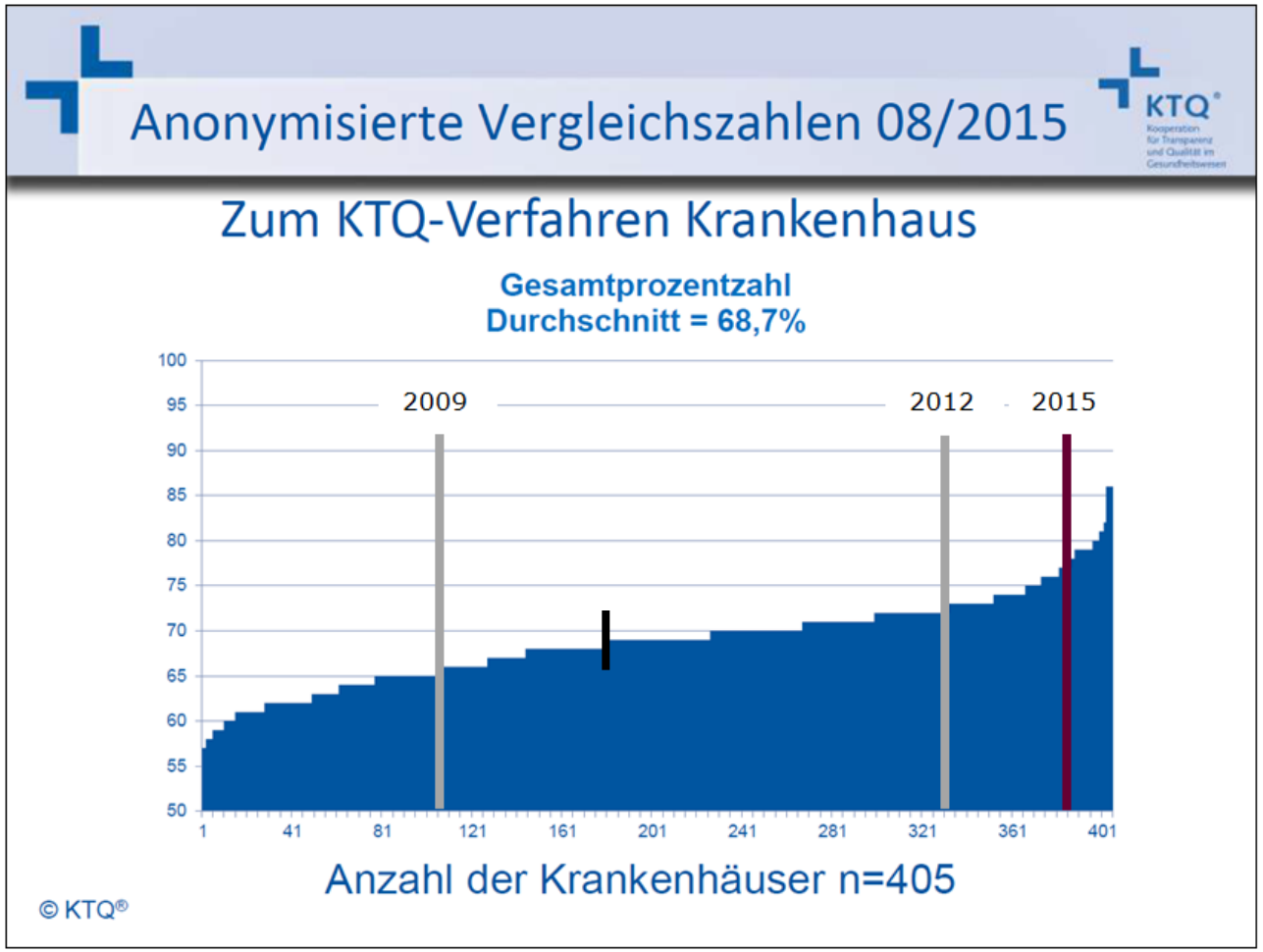
Die kontinuierliche Verbesserung ...

Visitationsbericht
mit Verbesserungs-
potential als Grund-
lage zur weiteren
Maßnahmenplanung

Kennzahlen, Qualitäts-
ziele, Befragungen ...



Die Ergebnisse ...



Die Qualitätsentwicklung ...

Auszeichnungen und Preise ...

- Beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen [Kategorie Kliniken] 2011
- KTQ-Award 2012
- Maria Lenssen-Preis 2012
- Klima- und umweltgerechtes Bauen 2013 [3. Preis]
- KTQ-Award 2014

GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE DEUTSCHLAND
BESTE ARBEITGEBER GESUNDHEITSWESEN 2011

KTQ®
Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen

Städtische Kliniken Mönchengladbach
Akademisches Lehr- und Kooperationskrankenhaus der RWTH und des Universitätsklinikums Aachen

Wer wagt, gewinnt !!

Teil II - Pflege

22. Januar 2016

Beate Welsch
Pflegedirektorin

3 Beispiele aus der Pflegepraxis ...

Kategorie 1 – Patientenorientierung: Konzept „Integrative Versorgung“

Kategorie 2 – Mitarbeiterorientierung: Konzept „Mitarbeiterorientierung“

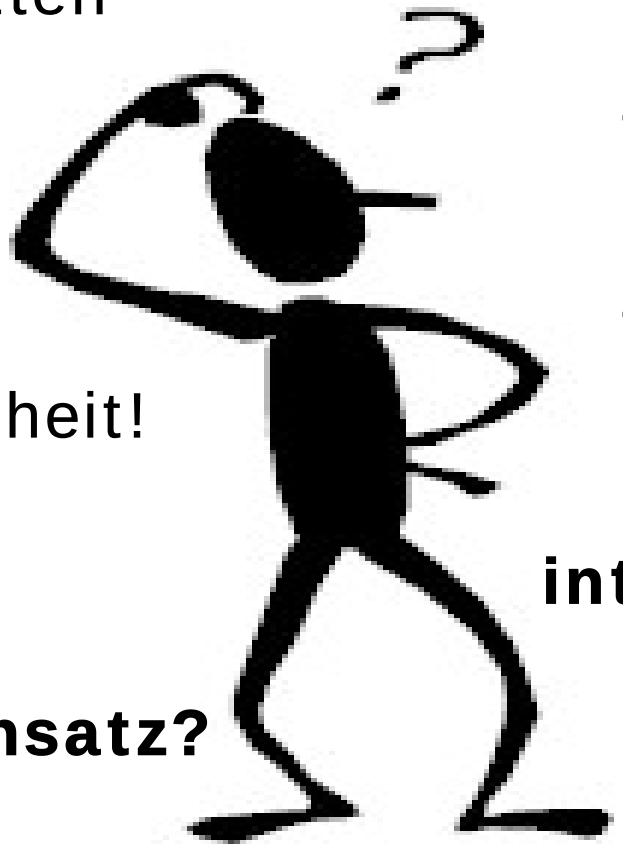
Kategorie 5 – Unternehmensführung: Umgang mit Befragungsergebnissen

Zielsetzung in der Versorgung

- Verbesserung der psychosozialen Betreuung
- Aktive Förderung der vorhandenen Ressourcen
- Stabilisierung der kognitiven, psychischen und physischen Verfassung
- Vermeidung von Komplikationen
- Verkürzung der Verweildauer

Die Planung ...

537 Betten



1.180 Mitarbeiter

11 Fachabteilungen

Patientensicherheit!

integrativer Ansatz?

segregativer Ansatz?

Unser Ansatz im Krankenhaus ...

Leitsatz

Der Mensch mit Demenz kann sich nicht an die Strukturen des Krankenhauses anpassen

also

passt das Krankenhaus seine Strukturen an den Menschen mit Demenz an.

Unsere Lösung …

„Integrative Versorgung von Patienten mit altersbedingten kognitiven Veränderungen“

Das Konzept ...

Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Qualitätsmanagement

Konzept

Integrative Versorgung von Patienten mit altersbedingten kognitiven Veränderungen

Inhaltsverzeichnis

0. Vorwort ..... Seite 2

1. Zielsetzung ..... Seite 4

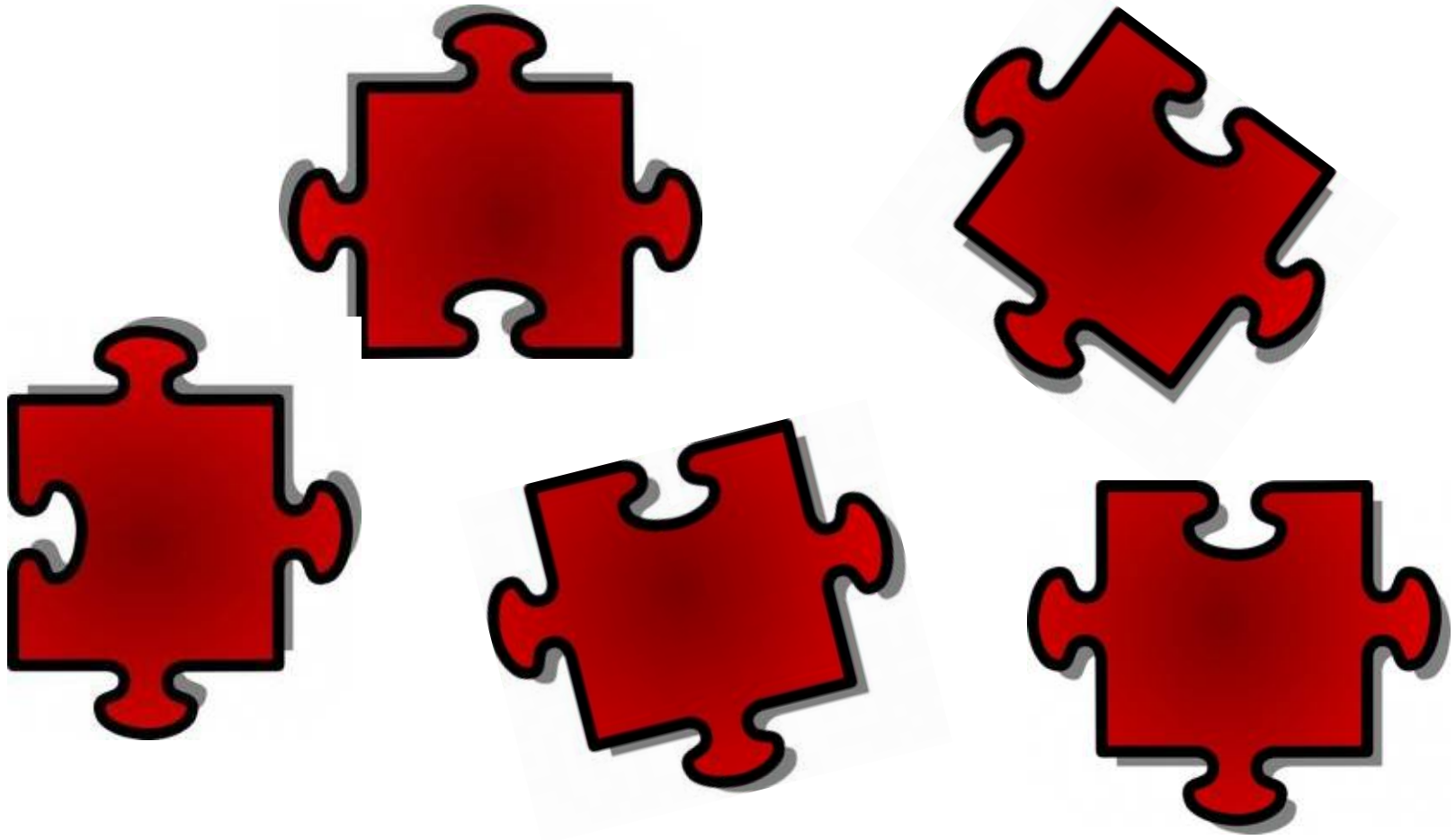
2. Strukturqualität..... Seite 5

2.1 Organisation ..... Seite 5

2.2 Bauliche Maßnahmen ..... Seite 6

2.3 Technische Ausstattung ..... Seite 6

Das Konzept ...



Die Inhalte des Konzepts ...

Strukturqualität

- Organisation
- Bauliche Maßnahmen
- Technische Ausstattung
- Hilfsmittel/Arbeitsmaterialien
- Personalqualifikation und -schulung
- Transparenz und Kommunikation
- Finanzierung

Die Inhalte des Konzepts ...

Prozessqualität

- Integration von Angehörigen und Bezugspersonen
- Behandlungspfade und Standards
- Sichere Umgebung
- Ernährungs- & Schmerzmanagement
- Begleitung, Betreuung & Beschäftigung
- Entlassungsmanagement
- Kooperation und Vernetzung

Die Inhalte des Konzepts ...

Ergebnisqualität

- Definition von Qualitätszielen
- Evaluation
- Kontinuierliche Verbesserung

Unsere Qualitätsziele ... jährlich neu ...

Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Pflegedienstleitung

Qualitätsziele 2015 zum Konzept „Integrative Versorgung von Patienten mit altersbedingten kognitiven Einschränkungen"

Nr.	Ziel:	Zielerreichung:	Maßnahmen:	Zuständigkeit (mit):	Termin:	Ziel festgelegt am:	Ziel bewertet am:	Ziel erreicht:
01	Angebot von Leistungen im Modellprojekt „Familialen Pflege – Initialpflegekurse Demenz"	Drei Demenz-Pflegekurse werden 2015 durchgeführt	Anwerben von Familien, Planen Durchführen und Evaluation der Initialpflegekurse	Pflegefachkraft für Demenz	Mai 2015 Aug./Sept 2015 Nov 2015	Februar 2015		☐ ja ☐ teilweise ☐ nein
02	Etablierung eines Beschäftigungsangebotes im Zentrum für Geriatrie	jeden Dienstag findet von 15:00-17:00 Uhr das „Café Memory" als ein Beschäftigungsangebot für 8-10 Patienten im Tagesraum der G 2 statt.	Raumfindung, Einsatzplanung für Betreuungskräfte, Besorgung von Beschäftigungsmaterial, Erstellung eines Beschäftigungsangebotes, Durchführung der Beschäftigung	Pflegefachkraft für Demenz, Demenzehrenamtler, Pflegekräfte der beteiligten Stationen, Küche	Beginn: 14.4.2015	Februar 2015		☐ ja ☐ teilweise ☐ nein

Das Puzzle passt – für uns !!!

3 Beispiele aus der Pflegepraxis ...

Kategorie 1 – Patientenorientierung:
Konzept „Integrative Versorgung“

Kategorie 2 – Mitarbeiterorientierung:
Konzept „Mitarbeiterorientierung“

Kategorie 5 – Unternehmensführung:
Umgang mit Befragungsergebnissen

Herausforderung Personal ...

Zielsetzung:
der richtige Mensch am richtigen Ort

Städtische Kliniken
Mönchengladbach

Akademisches Lehr- und Kooperationskrankenhaus
der RWTH und des Universitätsklinikums Aachen

Unsere Vision ... [Auszug]

[...] *Wir werden dauerhaft zu den attraktivsten Arbeitgebern im Gesundheitswesen gehören, so dass unsere Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz wertschätzen und stolz sein können, in den Städtischen Kliniken in Mönchengladbach zu arbeiten. Dies gewährleisten wir durch spezielle Mitarbeiterkonzepte, Förderung des Teamgeistes und Achtung der individuellen Persönlichkeit.* [...]

Unser Leitbild ... [Auszug]

Wir sind ein Team.

Wir verfolgen gemeinsame Ziele. In der Zusammenarbeit nutzen und ergänzen wir die vorhandenen Kompetenzen. Die gegenseitige Wertschätzung ist dabei die Basis unseres vertrauensvollen Umgangs miteinander.

Das Konzept

Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Qualitätsmanagement

Konzept

Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung in den Städtischen Kliniken Mönchengladbach

Inhaltsverzeichnis

0. Vorwort ..... Seite 2
1. Zielsetzung ..... Seite 4
2. Organisation ..... Seite 5
2.1 Verantwortlichkeiten ..... Seite 5
2.2 Personalplanung ..... Seite 5
2.3 Personalentwicklung und -qualifizierung ..... Seite 5
2.3.1 Stellenbeschreibungen ..... Seite 5
2.3.2 Mitarbeitergespräche (MAG) ..... Seite 5

Unsere Qualitätsziele ...

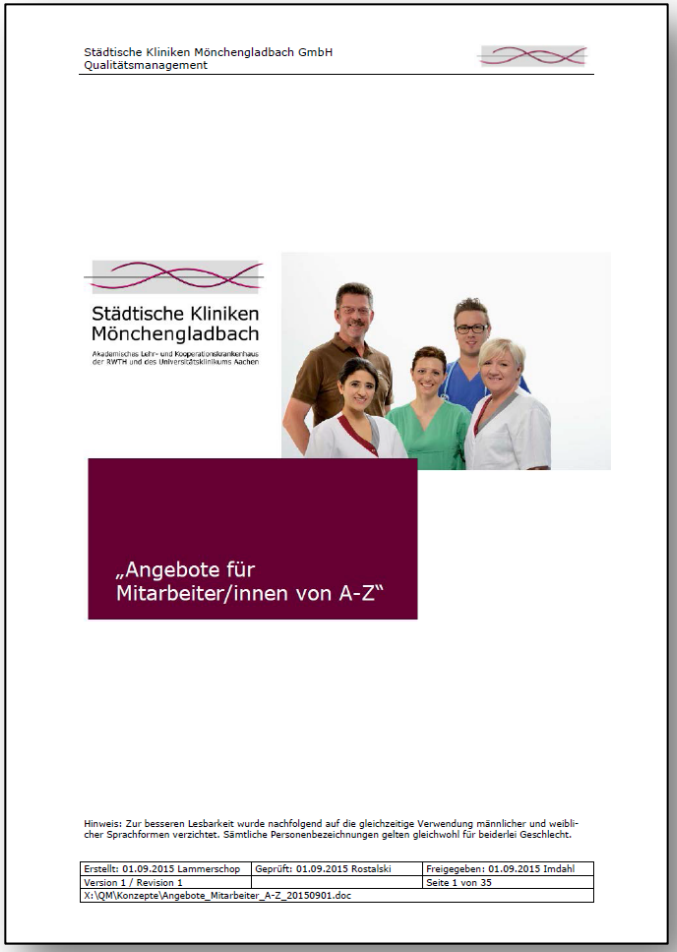
Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Geschäftsführung

Qualitätsziele zum Konzept „Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung"

Nr.	Ziel:	Zielerreichung:	Maßnahmen:	Zuständigkeit (mit):	Termin:	Ziel festgelegt am:	Ziel bewertet am:	Ziel erreicht:
01	Die kurzfristigen Zielsetzungen und Ergebnisse im Bereich des Arbeitsschutzes sind für die Mitarbeiter transparenter und nachvollziehbarer.	Für den Bereich Arbeitsschutzmanagement sind mindestens 5 Ziele für das Jahr 2015 definiert und veröffentlicht.	Festlegung und Definition von Qualitätszielen im Bereich Arbeitsschutzmanagement. Veröffentlichung im elektronischen QMH (Curator)	Fachkraft für Arbeitssicherheit / Sicherheitsingenieurin / Kaufmännischer Direktor Qualitätsmanagement	30.04.2015	13.04.2015		☐ ja ☐ teilweise ☐ nein
02	Die aktuelle Mitarbeiterzufriedenheit ist anhand einer standardisierten und benchmarkfähigen Befragung erhoben.	Ein aktueller Auswertungsbericht mit einem Benchmark zur vorhergehenden Befragung und einem Vergleichsdatenpool liegt vor.	Organisation und Durchführung einer strukturierten Mitarbeiterbefragung bei allen Beschäftigten.	Qualitätsmanagement / Personalservice (Picker Institut Hamburg)	30.08.2015	13.04.2015		☐ ja ☐ teilweise ☐ nein

Angebote für Mitarbeiter/innen ...

- Anregung aus dem Mitarbeiterkreis
- 35 Seiten – von **A**pothekenverkauf bis **Z**usatzversorgung
- Angebote, Erreichbarkeit und Ansprechpartner



Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Qualitätsmanagement

Städtische Kliniken Mönchengladbach

Akademisches Lehr- und Kooperationskrankenhaus der RWTH und des Universitätsklinikums Aachen

„Angebote für Mitarbeiter/innen von A-Z"

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit wurde nachfolgend auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Erstellt: 01.09.2015 Lammerschop	Geprüft: 01.09.2015 Rostalski	Freigegeben: 01.09.2015 Imdahl
Version 1 / Revision 1		Seite 1 von 35
X:\QM\Konzepte\Angebote_Mitarbeiter_A-Z_20150901.doc		

3 Beispiele aus der Pflegepraxis ...

Kategorie 1 – Patientenorientierung:
Konzept „Integrative Versorgung“

Kategorie 2 – Mitarbeiterorientierung:
Konzept „Mitarbeiterorientierung“

Kategorie 5 – Unternehmensführung:
Umgang mit Befragungsergebnissen

„Check“-Maßnahme Befragungen …

Regelmäßige Durchführung:

- **Patientenbefragungen**
- Mitarbeiterbefragungen
- Einweiserbefragungen
- Sonderbefragungen
- …

Das Konzept

Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Qualitätsmanagement

Konzept

Durchführung von Patienten-, Einweiser-, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (Befragungskonzept)

Inhaltsverzeichnis

1. Zielsetzung des Konzeptes ..... Seite 2
2. Geltungsbereich ..... Seite 2
3. Begriffe/Definitionen/Abkürzungen ..... Seite 2
4. Organisation und Verantwortlichkeiten ..... Seite 2
   4.1 Standardisierte Befragungen ..... Seite 3
      4.1.1. Patientenbefragung ..... Seite 3
      4.1.2. Einweiserbefragung ..... Seite 4
      4.1.3. Kundenbefragung ..... Seite 4
      4.1.4. Mitarbeiterbefragung ..... Seite 5

Unser Leitbild ... [Auszug]

Wir pflegen eine kooperative Informationskultur.

Wir arbeiten multiprofessionell und interdisziplinär, um die gemeinsamen Ziele zu verwirklichen. **Wir fördern und fordern die Eigenverantwortung** des Einzelnen und seine individuelle Entwicklung.

Befragungsergebnisse ...

Maßnahmenplan

Städtische Kliniken Mönchengladbach GmbH
Pflegedienstleitung

Maßnahmenplan zu den Ergebnissen der Patientenbefragung 2014 für die Station/Bereich _____

Maßnahmen

Lfd. Nr.	Faktor	Fragestellung	Ergebnis			Maßnahme/n	Zuständigkeit (mit)	Erledigt bis	Erledigungs-vermerk	Bemerkung
01.			Station 2011			1.				
			Station 2014:							
			SK-MG 2014:							
			Picker 2014:							
02.			Station 2011			1.				
			Station 2014:							
			SK-MG 2014:							
			Picker 2014:							
03.			Station 2011			1.				
			Station 2014:							
			SK-MG 2014:							
			Picker 2014:							

Vorgehen Pflegedienst ...

Wir fördern und fordern die Eigenverantwortung ...

Anstatt TOP-DOWN-Vorgabe von Maßnahmen:

1. Gespräch PDL & Stationsleitungen
2. Teambesprechung Station
3. Abstimmung der Teamvorschläge (PDL & SL)
4. Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen (Team)
5. Feedback während der Umsetzung (SL & PDL)
6. Check der Wirksamkeit durch Folgebefragung

Problemidentifikation ...

Maßnahmen

Lfd. Nr.	Faktor	Fragestellung	Ergebnis			M
01.	VOR DER ENTLAS-SUNG NACH HAUSE	71.1. Haben Sie im Krankenhaus genügend Informationen über die Ernährung, vor allem über das Stillen Ihres Babys erhalten? Ja, voll und ganz - **Einigermaßen** - **Nein**	Station 2011:	48%	(31/64)	1
			Station 2014:	64%	(37/58)	
			SK-MG 2014:	54%	(49/90)	
			Picker 2014:	42%		

Maßnahmenplanung …

Maßnahme/n	Zuständigkeit (mit)	Erledigt bis	Erledigungs-vermerk	Bemerkung
1. Möglicherweise nehmen die Patienten die routinemäßig durchgeführte Unterstützung beim Stillen nicht als zielgerichtete Stillanleitung wahr und können dies bei der Befragung mit der Abfrage nicht in Zusammenhang bringen. Allen Patientinnen wird künftig ausdrücklich vor der Durchführung mitgeteilt, dass sie jetzt eine Stillanleitung mit allen erforderlichen Informationen erhalten und Fragen gerne beantwortet werden.	Stationsleitung/ Stellvertretung (Team)	31.07.2015	Umsetzung erfolgt	Rückmeldung Station: Die Patienten sind aufmerksamer, wenn man die entsprechende Maßnahme ausdrücklich erwähnt.

CHECK der Maßnahmen:
Folgebefragung

KTQ®
Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

Städtische Kliniken
Mönchengladbach

Akademisches Lehr- und Kooperationskrankenhaus
der RWTH und des Universitätsklinikums Aachen

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!