

RK Ostwestfalen-Lippe

DGQ+

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

# Herzlich willkommen in der Berolina Klinik

Marion Schwarze

DGQ-Auditorin Qualität®, QM-Beauftragte der Berolina Klinik GmbH Co. KG

1

[www.rehaklinik.de](http://www.rehaklinik.de)

Wer wir sind...



**Berolina Klinik GmbH & Co. KG**  
32584 Löhne / Bad Oeynhausen  
seit 1981

## Wer wir sind...



- **Indikationen:** Psychosomatik (PS)  
Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)
- **Verweildauer:** PS ca. 35 Tage  
VMO ca. 28 Tage
- **Bettenanzahl:** 281 gesamt  
181 Psychosomatik  
100 Verhaltensmedizinische Orthopädie

Federführender Leistungsträger:



## Wer wir sind...



- **Weiterer Behandlungsschwerpunkt:**  
Kopfschmerz- und Migränetherapie
- **Weitere anerkannte Konzepte u. a.:**  
Ambulante/teilstationäre Rehabilitation  
Rehabilitation für pflegende Angehörige  
Medizinisch-beruflich-orientierte Rehabilitation (MBOR)
- **Patientenzahl:** ca. 3.200 Rehabilitanden/Jahr
- **Beschäftigte:** 213 Mitarbeitende

## Wer wir sind...



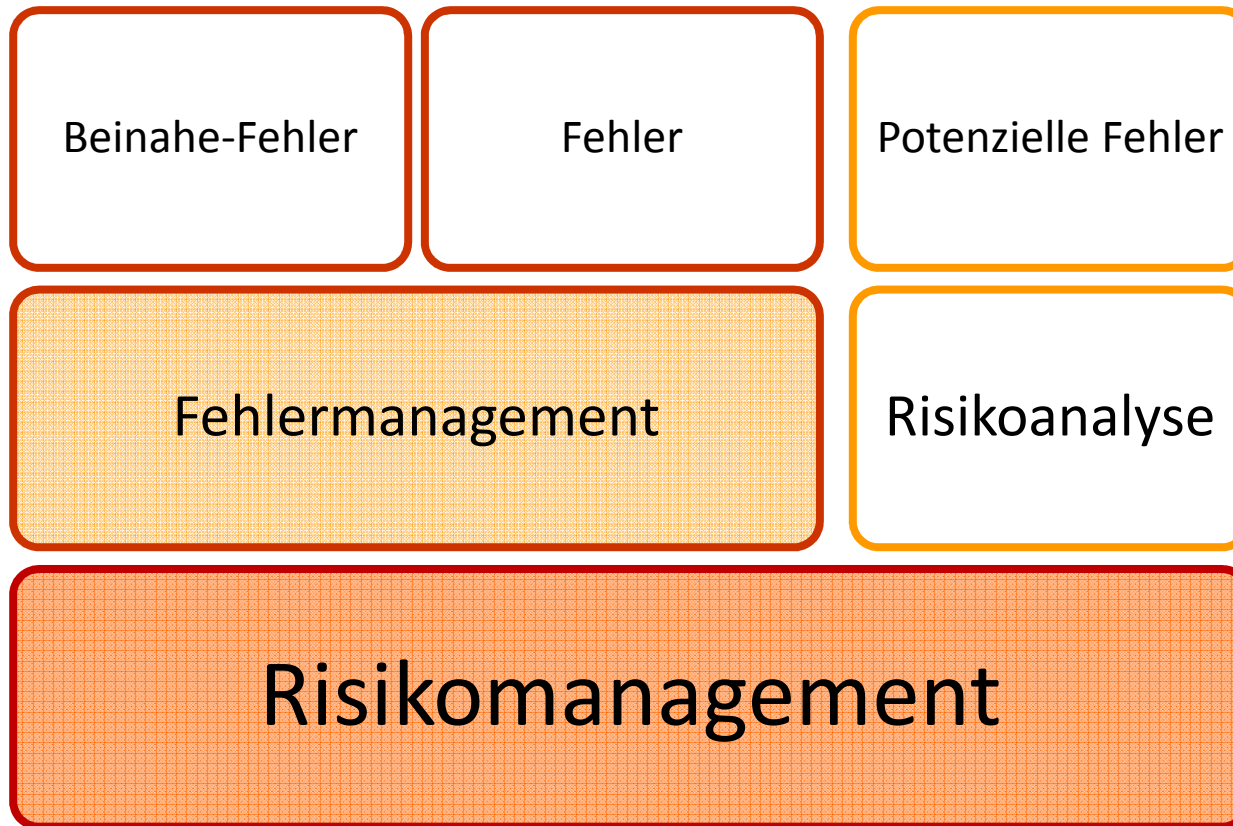
- **Zertifikat:** **IQMP-Reha** – seit 2008  
(Integriertes Qualitätsmanagement-Programm-Reha)



- seit 2012 besteht **Zertifizierungspflicht** f. Reha-Kliniken
- **Fehler- und Risikomanagement = „K.O.“-Kriterien!**
- **Zertifikat ist belegungsrelevant!**

**Gesetzliche Verankerung:** § 20 Absatz 2a SGB IX

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## Fehlermanagement

- Einführung des Prozesses 2011
- Vorstellung des Prozesses und Schulung in allen Abteilungen
- Installierung eines Fehlerbeauftragten und eines Fehlerzirkels ( 5 Mitarbeitende unterschiedlicher Abteilungen)
- eFormular zur Fehlermeldung im Sharepoint (Intranet) für alle Mitarbeitenden zugänglich

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## eFormular zur Fehlermeldung

EvaSys Fehlermeldemanagement Electric Paper

Berolina Klinik Formular zur Fehlermeldung Löhne

Bitte so markieren:     Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.  
Korrektur:     Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

### 1. Information

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter,  
wo gearbeitet wird, passieren Fehler - auch bei uns. **Wir wollen aus unseren Fehlern lernen!**  
Bitte helfen Sie mit, indem Sie, falls ein Fehler passiert ist, Sie einen Fehler miterlebt haben oder Sie einen Fehler verhindern konnten (Beinahe-Fehler), diesen Fehlermeldebogen ausfüllen und ihn anschließend in das QMB-Fach (Postverteiler) legen.  
**Alle Angaben sind grundsätzlich anonym und freiwillig.** Bitte füllen Sie den Fragebogen trotzdem so weit wie möglich aus.  
Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!  
Die Klinikleitung

### 2. Fehlermeldung

2.1 Es handelt sich um einen....  Fehler  Beinahe-Fehler

2.2 Ist ein Schaden entstanden?  ja  nein

2.3 Woran ist ein Schaden entstanden bzw. hätte entstehen können?  Patient  Mitarbeiter  Material  
 Gebäude/ Ausattung  Gerät  Fahrzeug  
 Kleidung  Außenanlage  Sonstiges

2.4 Ist der Fehler/Beinahefehler einem Bereich der genannten gesetzlichen Vorschriften zuzuordnen? Wenn ja, welchem?  
 Arbeitsschutz  Brandschutz  Datenschutz  
 Hygiene/HACCP (Lebensmittelhygiene)  Notfall

2.5 In welcher Abteilung ist ein Fehler / Beinahe-Fehler entstanden? (Beantwortung freiwillig)  
 Ärztlicher Dienst  Psychologischer Dienst  Pflegedienst  
 Therapie  Sozialdienst  Diagnostik  
 Ernährungsberatung  ZIT  Küche/Service  
 Patientenaufnahme  Rezeption  Freizeittherapie  
 Technik  Verwaltung  andere

**Bitte wenden!**

F38U0PPLDVO 04.02.2016, Seite 1/2

EvaSys Fehlermeldemanagement Electric Paper

### 2. Fehlermeldung [Fortsetzung]

2.6 Was ist passiert ? (bitte neutral schildern, ohne Angabe von Namen)

2.7 Dieser Fehler wurde bereits schon einmal gemeldet:  ja  nein


F38U0PPLDVO 04.02.2016, Seite 2/2



# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## eFormular zur Fehlermeldung

|                 |                            |   |
|-----------------|----------------------------|---|
| EvaSys          | Fehlermeldemanagement      | Electric Paper  |
| Berolina Klinik | Formular zur Fehlermeldung |  |
| Löhne           |                            |   |

Bitte so markieren:      Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.  
Korrektur:      Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

### 1. Information

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter,

wo gearbeitet wird, passieren Fehler - auch bei uns. **Wir wollen aus unseren Fehlern lernen!**

Bitte helfen Sie mit, indem Sie, falls ein Fehler passiert ist, Sie einen Fehler miterlebt haben oder Sie einen Fehler verhindern konnten (Beinahe-Fehler), diesen Fehlermeldebogen ausfüllen und ihn anschließend in das QMB-Fach (Postverteiler) legen.

**Alle Angaben sind grundsätzlich anonym und freiwillig.** Bitte füllen Sie den Fragebogen trotzdem so weit wie möglich aus.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Die Klinikleitung

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## eFormular zur Fehlermeldung

### 2. Fehlermeldung

- 2.1 Es handelt sich um einen....  Fehler  Beinahe-Fehler
- 2.2 Ist ein Schaden entstanden?  ja  nein
- 2.3 Woran ist ein Schaden entstanden bzw. hätte entstehen können?
- |  |                                      |                                    |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Patient                 | <input type="checkbox"/> Mitarbeiter | <input type="checkbox"/> Material  |
| <input type="checkbox"/> Gebäude/<br>Ausstattung | <input type="checkbox"/> Gerät       | <input type="checkbox"/> Fahrzeug  |
| <input type="checkbox"/> Kleidung                | <input type="checkbox"/> Außenanlage | <input type="checkbox"/> Sonstiges |

2.4 Ist der Fehler/Beinahefehler einem Bereich der genannten gesetzlichen Vorschriften zuzuordnen? Wenn ja, welchem?

- |   |                                      |                                      |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Arbeitsschutz                          | <input type="checkbox"/> Brandschutz | <input type="checkbox"/> Datenschutz |
| <input type="checkbox"/> Hygiene/HACCP<br>(Lebensmittelhygiene) | <input type="checkbox"/> Notfall     |                                      |

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## eFormular zur Fehlermeldung

2.5 In welcher Abteilung ist ein Fehler / Beinahe-Fehler entstanden? (Beantwortung freiwillig)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ärztlicher Dienst  | <input type="checkbox"/> Psychologischer Dienst | <input type="checkbox"/> Pflegedienst     |
| <input type="checkbox"/> Therapie           | <input type="checkbox"/> Sozialdienst           | <input type="checkbox"/> Diagnostik       |
| <input type="checkbox"/> Ernährungsberatung | <input type="checkbox"/> ZTP                    | <input type="checkbox"/> Küche/Service    |
| <input type="checkbox"/> Patientenaufnahme  | <input type="checkbox"/> Rezeption              | <input type="checkbox"/> Freizeittherapie |
| <input type="checkbox"/> Technik            | <input type="checkbox"/> Verwaltung             | <input type="checkbox"/> andere           |

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## eFormular zur Fehlermeldung

2.6 **Was ist passiert ?** (bitte neutral schildern, ohne Angabe von Namen)

2.7 **Dieser Fehler wurde bereits schon einmal gemeldet:**

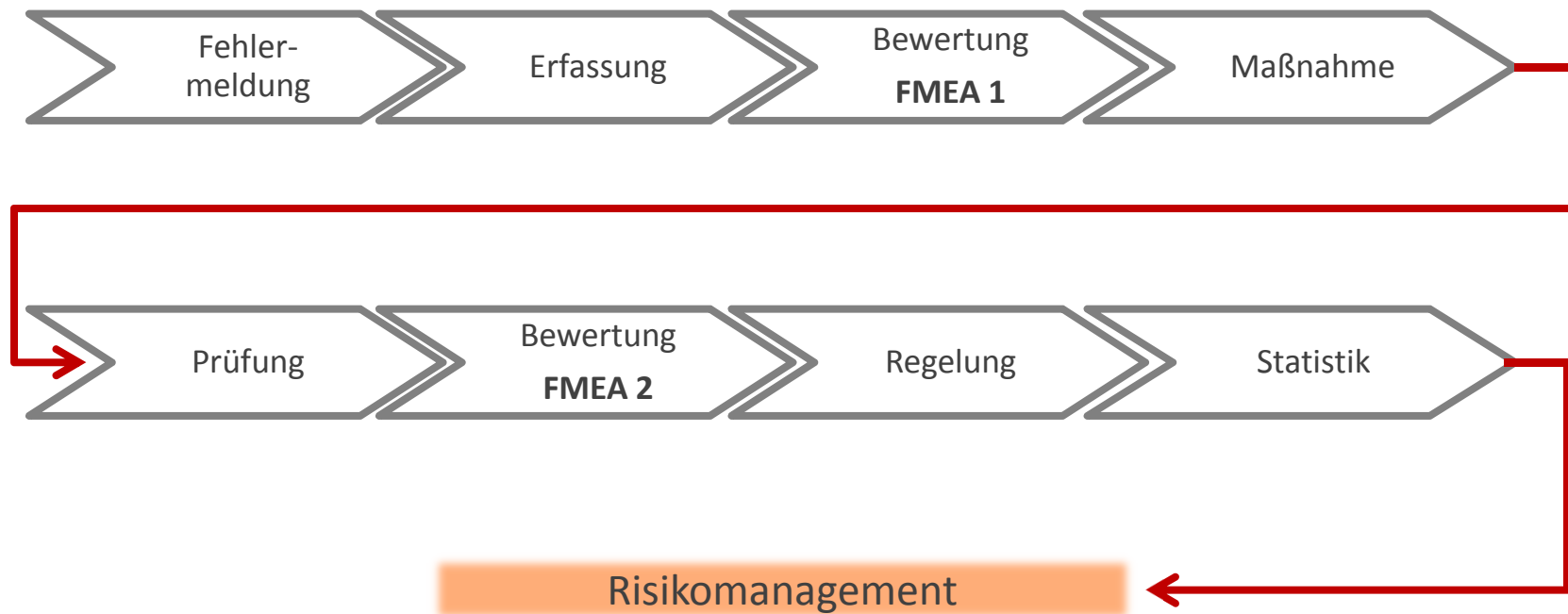
ja

nein

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## Fehlermanagement-Prozessschritte



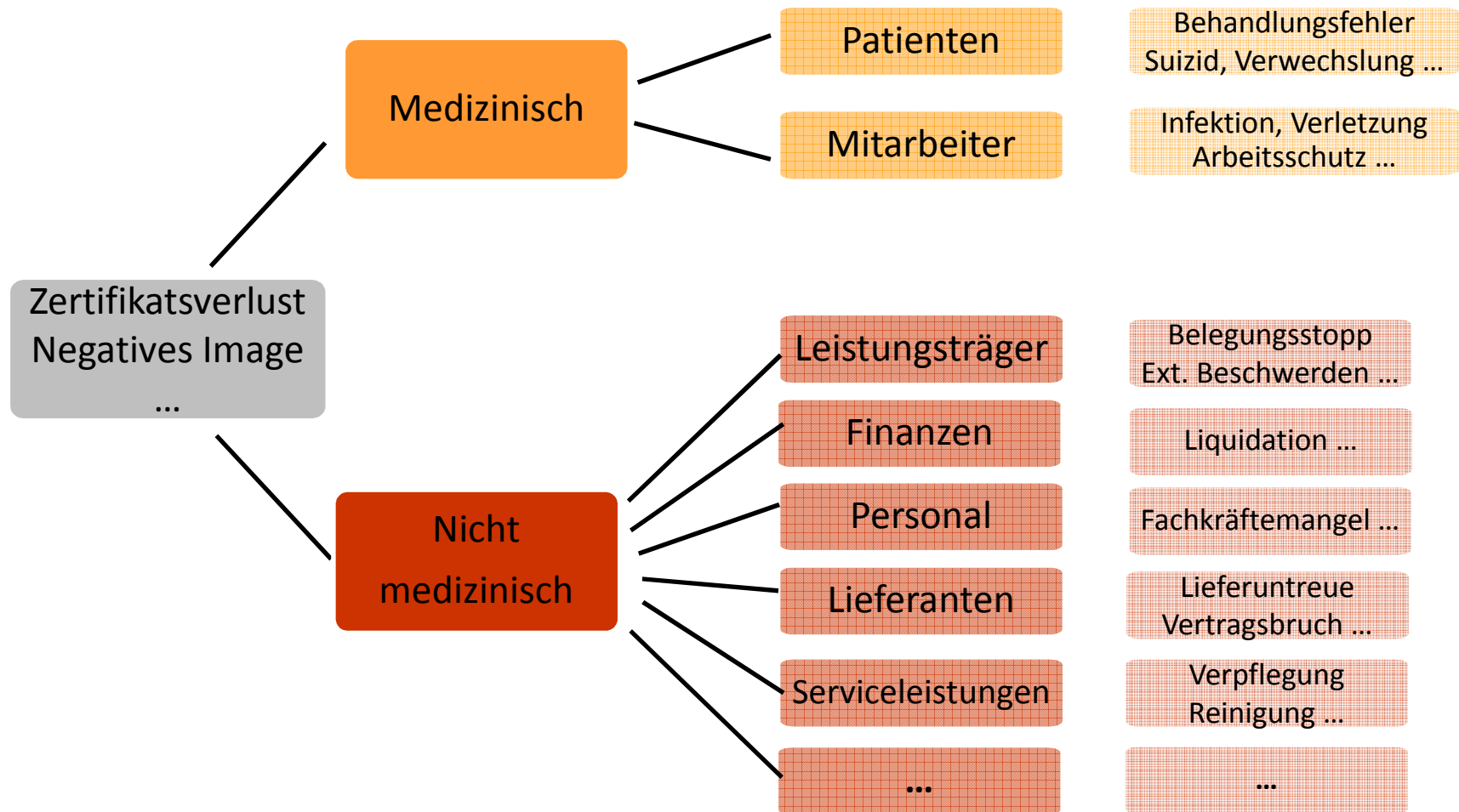
## Risikomanagement

- Einführung des Prozesses 2011
- Vorstellung des Prozesses und Schulung in Mitarbeiterversammlungen
- Abfrage der bestehenden Risiken in allen Bereichen
- Erfassung und Clusterung

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



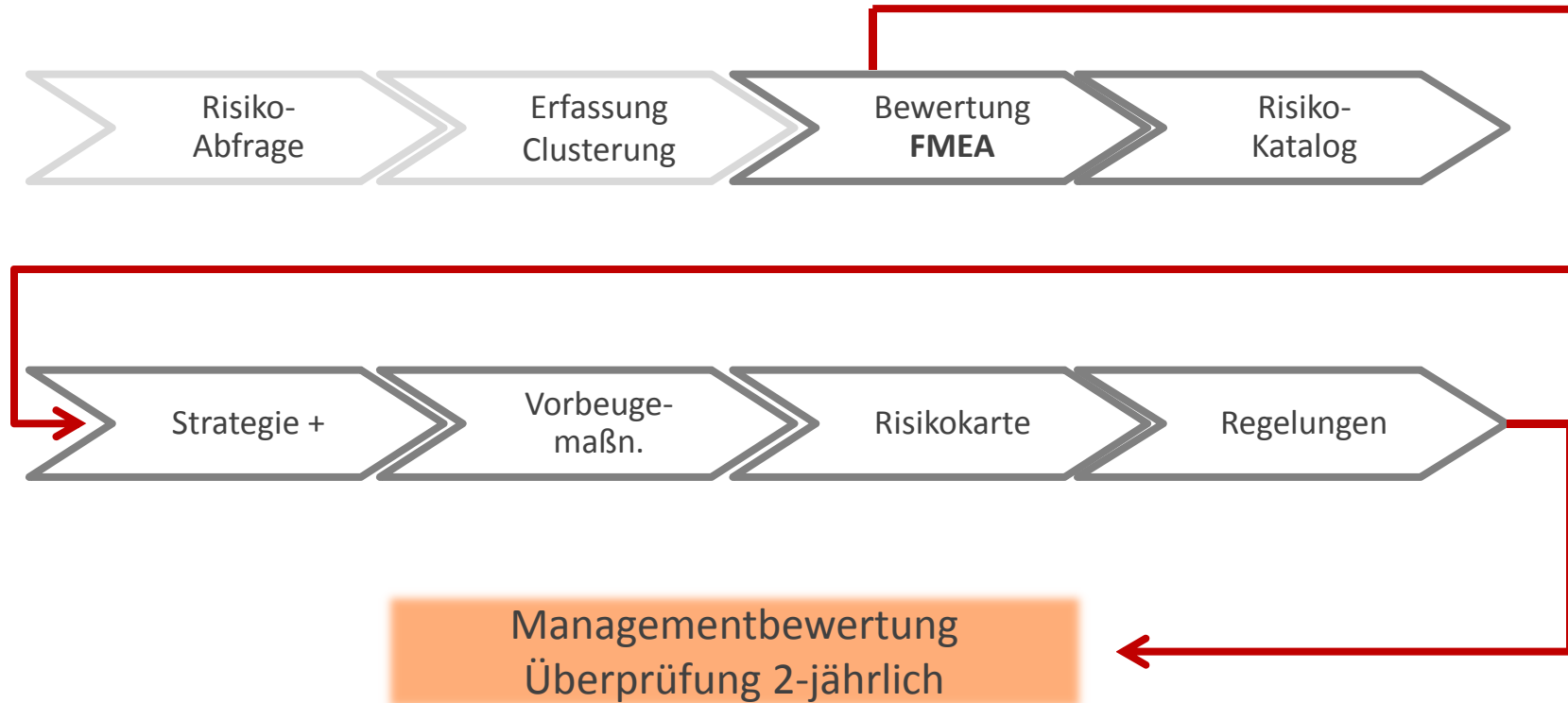
## Risikodimensionen



# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



## Risikomanagement-Prozessschritte





## Fehlermanagement - unsere bisherigen Erfahrungen

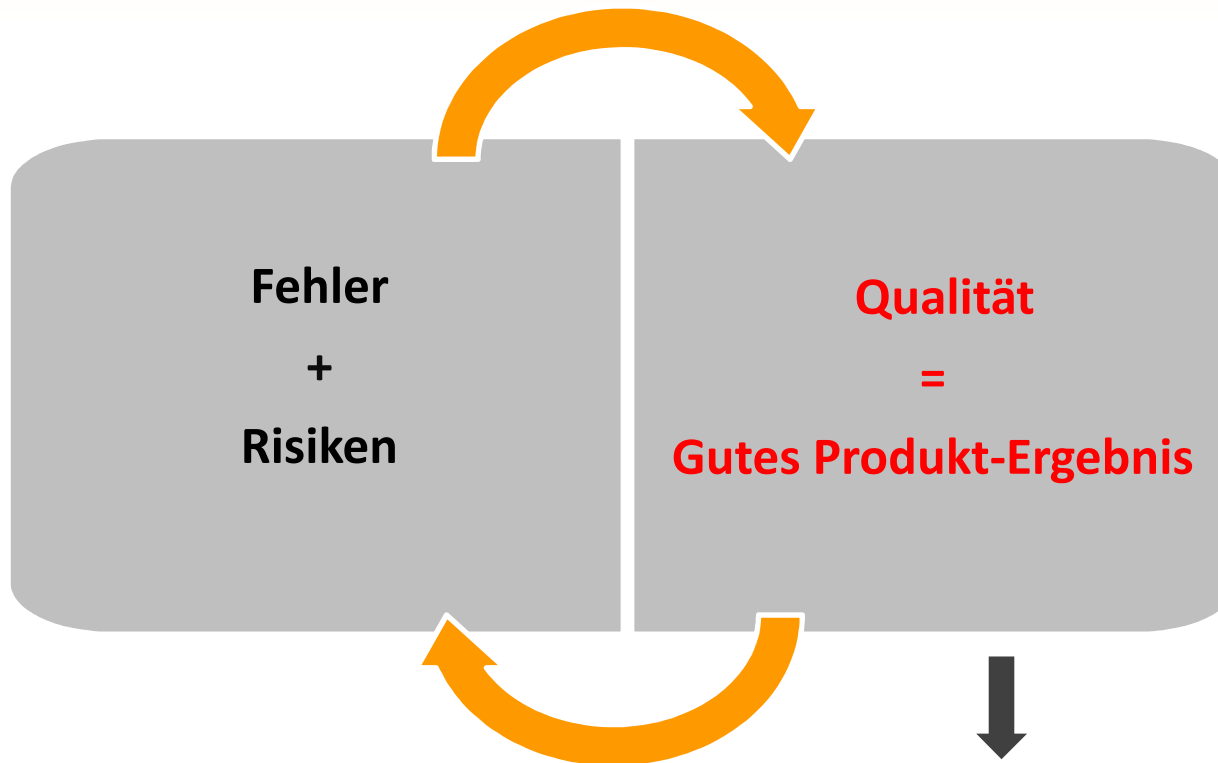
- Implementierung kostet Zeit, Geduld und Ausdauer!
- Stetige Motivation und Hinweise sind notwendig (Scheu der MA, Angst vor Konsequenzen, ...)!
- Wir haben (immer) noch keine ausreichende Fehlerkultur/Sensibilisierung der MA erreicht!

## ... und ... was ist in einer Rehabilitationseinrichtung (Dienstleistung) anders?

- Fehler sind im medizinischen Bereich nicht in allen Qualitätsdimensionen klar definierbar!

→ Warum?

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik

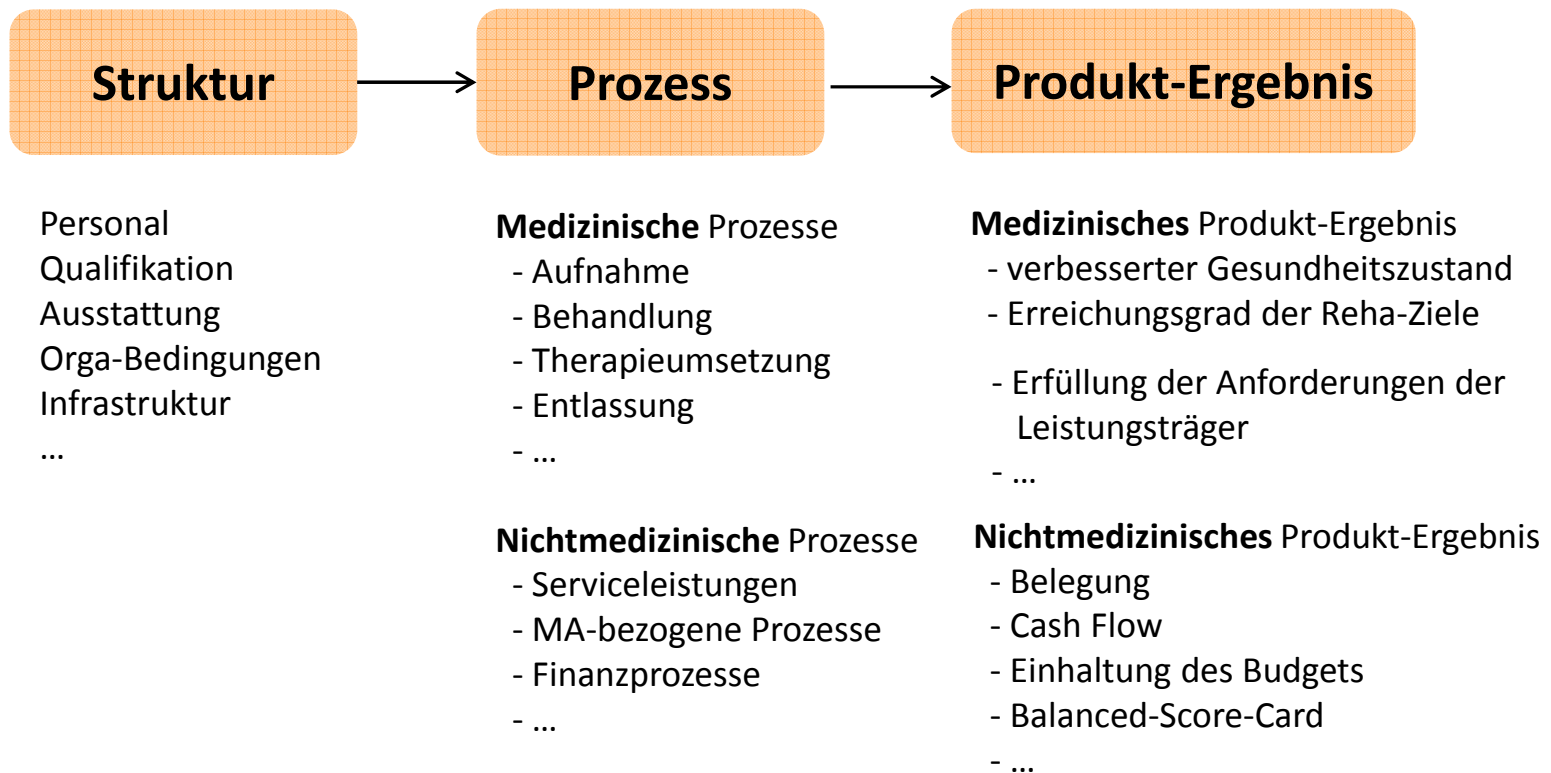


In der Industrie / Fertigung =  
geringe Ausschussquote

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



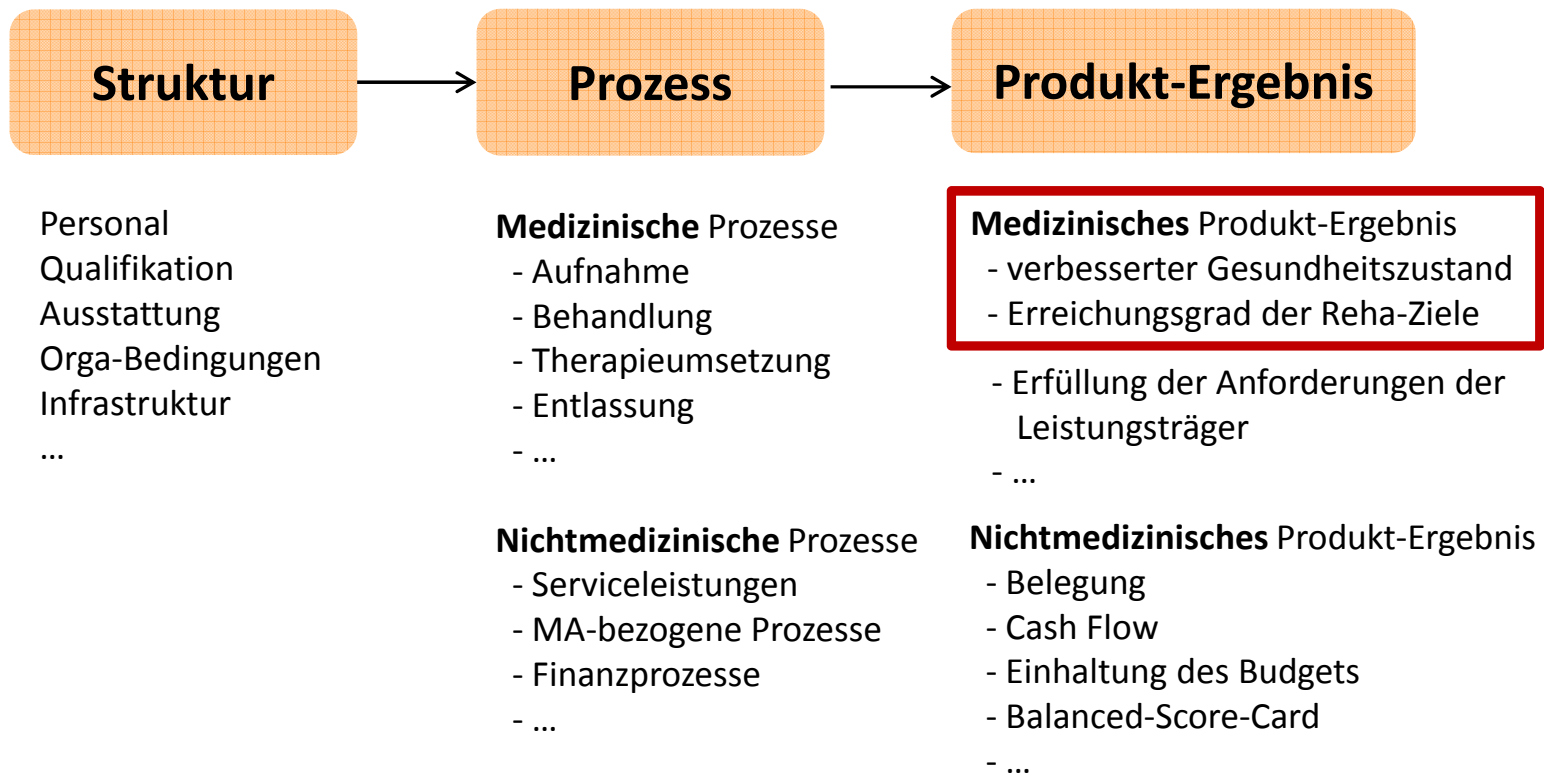
Qualitätsdimensionen (nach Donabedian):



# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



Handlungsebenen:



## Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



### **Medizinisches Produkt-Ergebnis**

- verbesserter Gesundheitszustand
- Erreichungsgrad der Reha-Ziele

in der Psychosomatik  
in der Verhaltensmed. Orthopädie

- nicht standardisierbar
- sieht individuell unterschiedlich aus
- keine einheitlichen Messkriterien (Ausschussquote)
- kein konkretes Produkt-Ergebnis

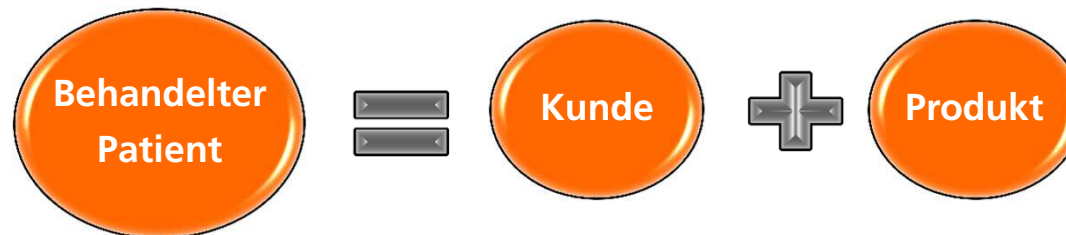
→ Fehleridentifizierung?

→ Nichterreichung ≠ schlechte Qualität ≠ Fehler

# Fehler- und Risikomanagement in der Berolina Klinik



Und noch etwas ist in der Rehabilitation anders:



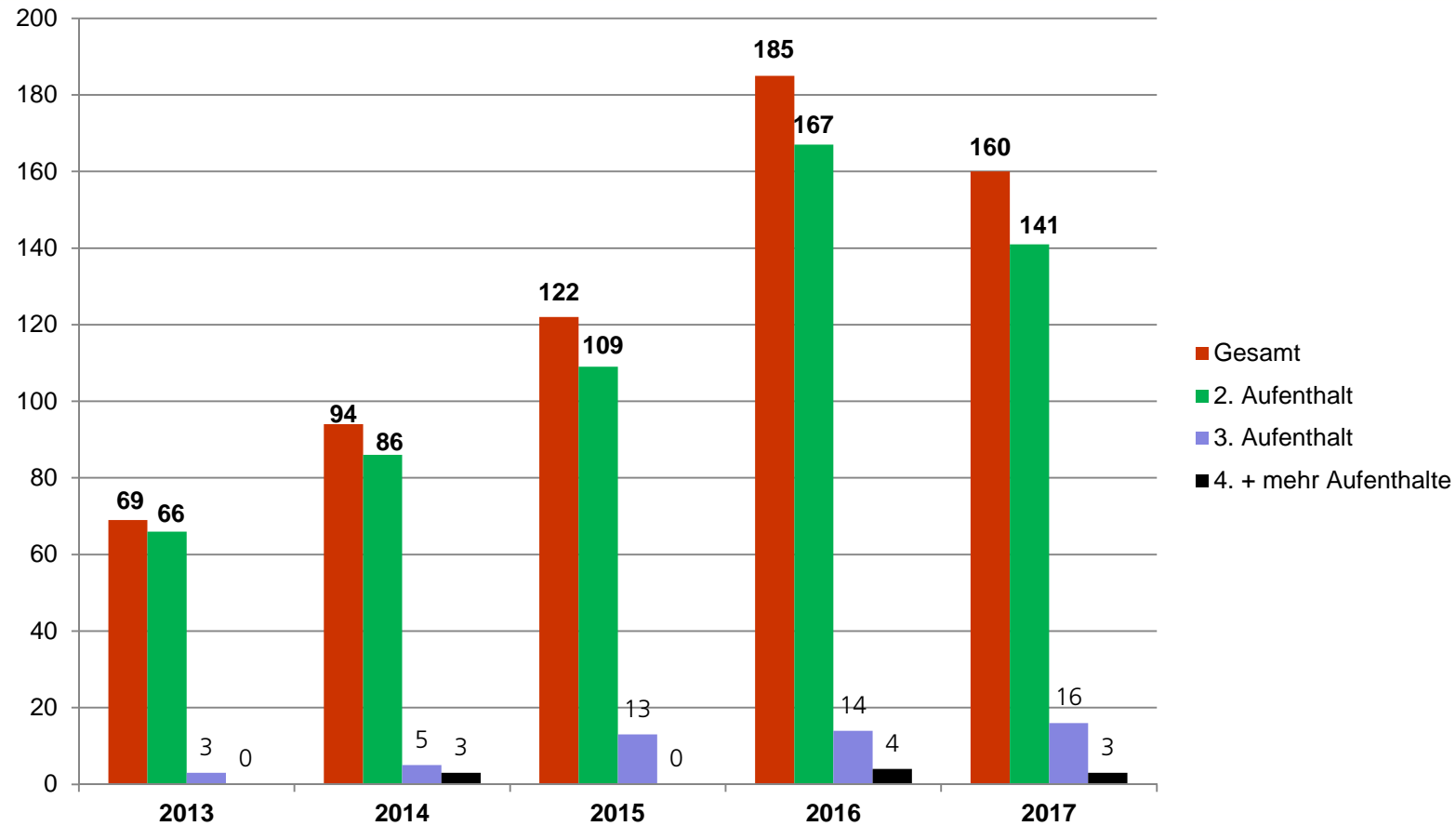
Deshalb können wir nicht sagen:



Denn eigentlich sollen beide nicht zurückkommen...

... oder doch?

## Wiederkehrende Patienten gesamt



# Herzlichen Dank!

Marion Schwarze

<mailto:m.schwarze@uglielje.de>