

ORGANISATION UND MANAGEMENT DES QUALITÄTSSYSTEMS



Übersicht

1. Einleitung
2. Probleme
3. Managementgrundsätze
4. Organisation eines Prozesses
5. Kartografie der Prozesse
6. Messung, Kontrolle und Analyse von Prozessen
7. Ständige Verbesserung
8. Zusammenfassung
9. Fazit

1. Einleitung

- Auf dem Markt existieren verschiedene Dokumentationsprogramme für Qualitätsmanagement.
- Vor drei Jahren kaufte die Klinik das neue Programm Limsophy.
- Die Klinik besitzt das ISO-Zertifikat 9001 – 2008, und folglich arbeiten alle Dienststellen mit Limsophy.

2. Probleme

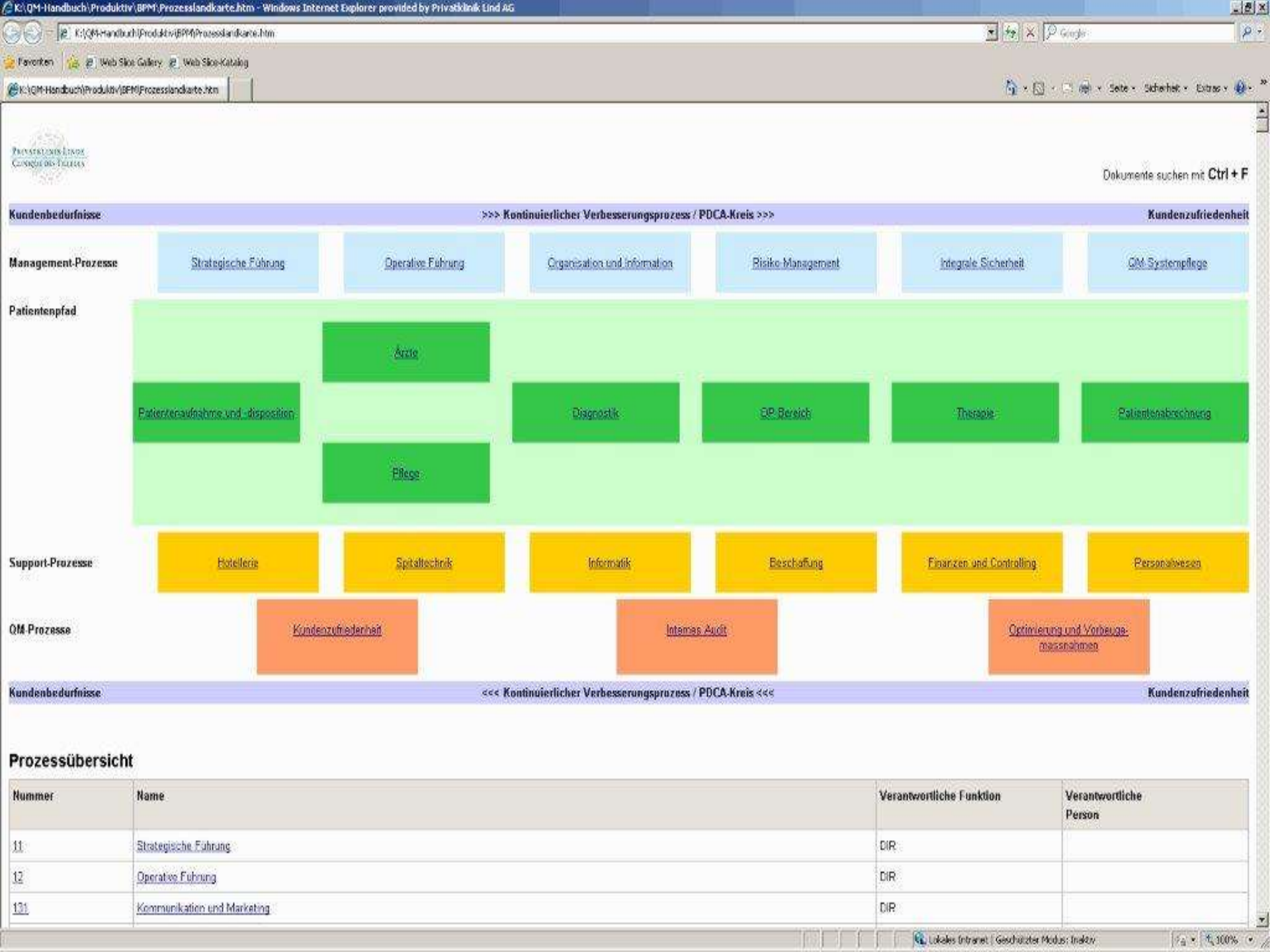
- **2.1. Dokumentenzugriff**
 - Personal auf der Suche nach einem Verfahren oder einem Formular muss über Intranet, OPS und ZSVA gehen und die Verfahrensnummer oder die genaue Bezeichnung kennen:
 - Ein langer und steiniger Weg ...

Les devises Shadok



Fouzel

POURQUOI FAIRE SIMPLE
QUAND ON PEUT FAIRE
COMPLIQUE ?!



Prozessübersicht

Nummer	Name	Verantwortliche Funktion	Verantwortliche Person
11	Strategische Führung	DIR	
12	Operative Führung	DIR	
131	Kommunikation und Marketing	DIR	



25 OP Bereich

Managementsystem

Input	Prozessbezeichnung	Output
Der angemeldete Patient Hygienestandards (151) Risikomanagement (14) Reanimation (152)	25 OP Bereich	Der stabile Patient, der nach erfolgter Intervention den OP Bereich verlässt

Ziele

Zielinhalt	Indikator	Messungen	D
Produktivität Anästhesie (Total Anästhesie Minuten + Personalaufwand in Min. ausserhalb Abteilung) in Bezug zum IST Stellenplan (Kostenstelle 2300 und 2310)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl Anästhesie Minuten im OP und Anzahl Anästhesie Minuten ausserhalb OP durch besetzten Stellenplan von Kst. 2300 und 2310	LOPB
Produktivität OP (Total Anästhesie Minuten) in Bezug zum IST Stellenplan (2000 + 2010)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl Anästhesie Minuten durch besetzten Stellenplan von Kst. 2000 und 2010	LOPB
Produktivität ÜWR/IMC (Total ÜWR Minuten + Personalaufwand in Min. ausserhalb Abteilung) in Bezug zum IST Stellenplan (2400)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl ÜWR/IMC Minuten im ÜWR/IMC und Anzahl Minuten ausserhalb ÜWR/IMC durch besetzten Stellenplan von Kst. 2400	LOPB

2 Leistungsprozesse

[251 OP Vorbereitung](#)

[252 Anästhesie](#)

[253 OP Saal](#)

[254 Sterilisation](#)

[255 Prozessschritte Sterilisation](#)

[256 ÜWR IMC](#)

[257 Spezialtherapie](#)

Prozessverantwortung: Leitung OP-Bereich

Zweck

Reibungsloser Prozessablauf

Störung

Verzögerungen durch schlechte Organisation



Prozesse

Prozesse Hilfsmittel Teilprozesse

Hilfsmittel

Identifikation	Bezeichnung	Geprüft am:...	Geprüft durch:...	Bemerkung	Hilfsmitteltyp	Ausg...	Veröffe...	Verw...	Jahre	Archivie...	Als PDF...	Speicherort	Übergeordnetes Hilfs...	Schablone	Archiv-Status
1442	Dampfsterilisation mit gesättigtem Da...	26.03.2012	JFa		Standard		LST...			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1448	Vorgehen bei Fehler, Nicht- Konformit...	12.04.2011	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1458	Checkliste Kontroll und Instandhaltun...	26.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1459	Verschiedenen Indikatoren f. Dampfst...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1460	Validierung von Grosssterilisatoren	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1462	Leitlinien zur Validierung und Routine...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1636	Ultraschallreinigung	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1637	Maschinelle Aufbereitung	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1639	Manuelle Reinigung	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1642	Handhabung Siegelgerät	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1644	Lagerdauer für sterile MedP	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1646	Kontrolle der MedP zur Wiederaufber...	28.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1663	Grundsätze Hygiene in der Sterilisation	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1664	Filtersterilisation&therm. Desinf. beim...	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
202	Verpackungsmaterial und Gebrauchs...	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
203	Überprüfung des Sterilisationserfolges	26.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
205	Verpackung der MedP zum Sterilisier...	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
207	Leitlinie z. Validierung u. Routineüber...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
377	Handhabung Leihinstrumente	24.01.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
394	Entsorgung von kontaminierten Instru...	27.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
477	Creutzfeldt-Jakob Krankheit	28.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv

Ergänzungen Bereiche Verwendet von Prozess

Hilfsmittel des Prozesses

Prozes...	Prozess	V
264	Sterilisation	S

Hilfsmittel-Versionen

Version	Kurztext	Dateien in der DB	Status	Veröffentlicht am	Veröffentlicht von	Bemerkung	Bereitgestellt von	Bereitgestellt am	Suchbegriffe
4			Veröffentlicht	26.03.2012	Faul Jasmine				
3			Ersetzt	10.08.2011	Faul Jasmine	Ausdruch f. Sterilisator 3 hat geändert			
2			Ersetzt	09.12.2010	Faul Jasmine	Minimal Charge, und Beladungstechni...			
1			Ersetzt	20.07.2009	Faul Jasmine				

Berichte Dokumentvariablen Dokumentmaster Ergänzungen

Dokumentart	Masterdokument
Word	Master A4H

Suche nach einem Verfahren



Alle Dokumente sind aufsteigend aufgelistet: erst die Verfahren, dann die Formulare.

2.2. Festlegung eines Ziels für jedes Verfahren

- Dem Programm zufolge bräuchte es für jedes Verfahren ein Ziel und einen Messwert: zu kompliziert, zu zeitaufwendig = unmöglich



2.2. Dokumentenberge

- Risiko der Erstellung mehrerer Dokumente für gleiches Thema, da keine Kartografie
- Fehlen allgemeiner Dokumente:
 - Meldeblätter Vorkommnisse
 - Konformitätsmängel



3. Managementgrundlagen (8)

- 1. Offenes Ohr für den Kunden
- 2. Leadership
- 3. Einbeziehung des Personals
- 4. Prozessansatz
- 5. Management durch Systemansatz
- 6. Ständige Verbesserung
- 7. Faktueller Ansatz für Entscheidungsfindung
- 8. Win-Win-Situation mit Zulieferern

3.1 Prozessansatz

Definition:

Gesamtheit korrelierter oder interaktiver Tätigkeiten, die Eingangs- in Ausgangselemente verwandeln

nicht
steril



steril



Prozessansatz

- Es gilt, die für die Bereitstellung der Dienstleistungen und die ständige Verbesserung wichtigsten Prozesse zu definieren.
- Einrichtung von 3 Prozesstypen:
 - Umsetzungsprozess
 - Unterstützungsprozess
 - Managementprozess

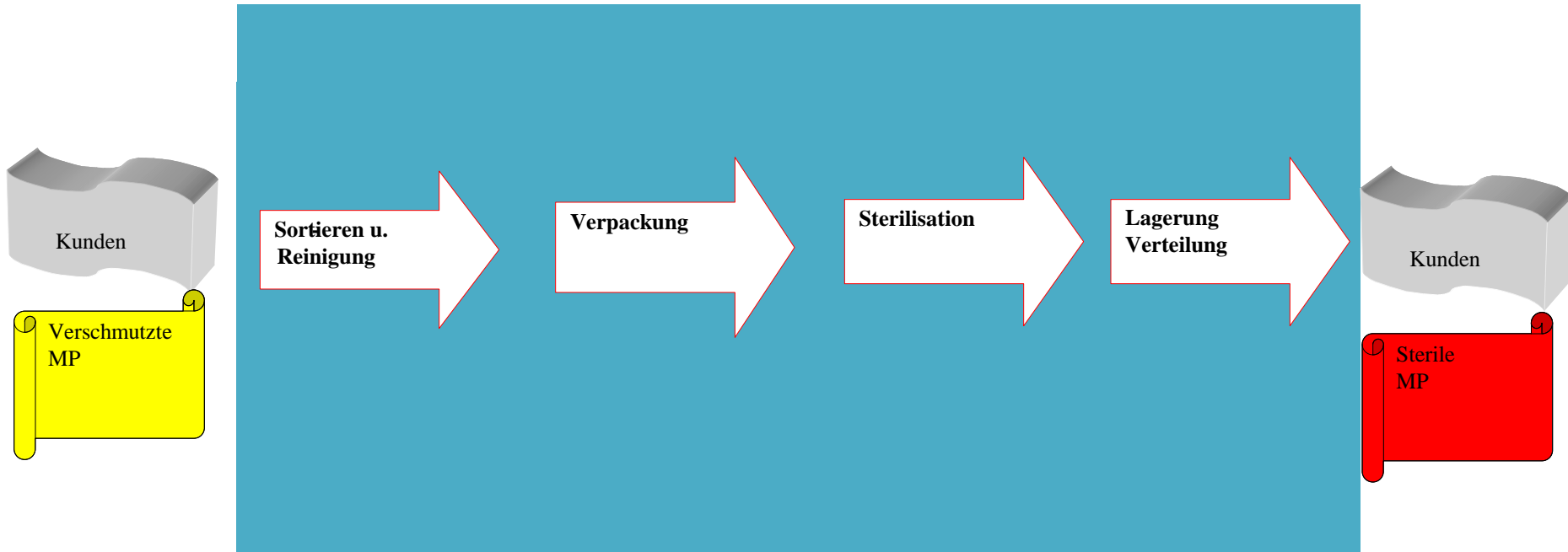
3.1.1. Umsetzungsprozess

Auch Betriebsprozess oder Hauptprozess

- ❖ Direkt mit der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten verbundene Prozesse
- ❖ Haben direkten Einfluss auf Zufriedenheit und Vertrauen der Kunden



Umsetzungsprozess



3.1.2. Unterstützungsprozess

Auch transversaler Prozess

- ❖ Trägt durch unterstützende Wirkung zum Erfolg des Umsetzungsprozesses bei
- ❖ Schafft keinen für den Kunden ersichtlichen direkten Wert, ist aber für das Funktionieren und die Nachhaltigkeit der Einrichtung unerlässlich (Logistik, Einkauf und Bevorratung, Informationsmanagement)

Unterstützungsprozess

Validierung +
Routinekontrollen

Vertrag
Leihmaterial

Ausrüstung
Management
und Einkauf

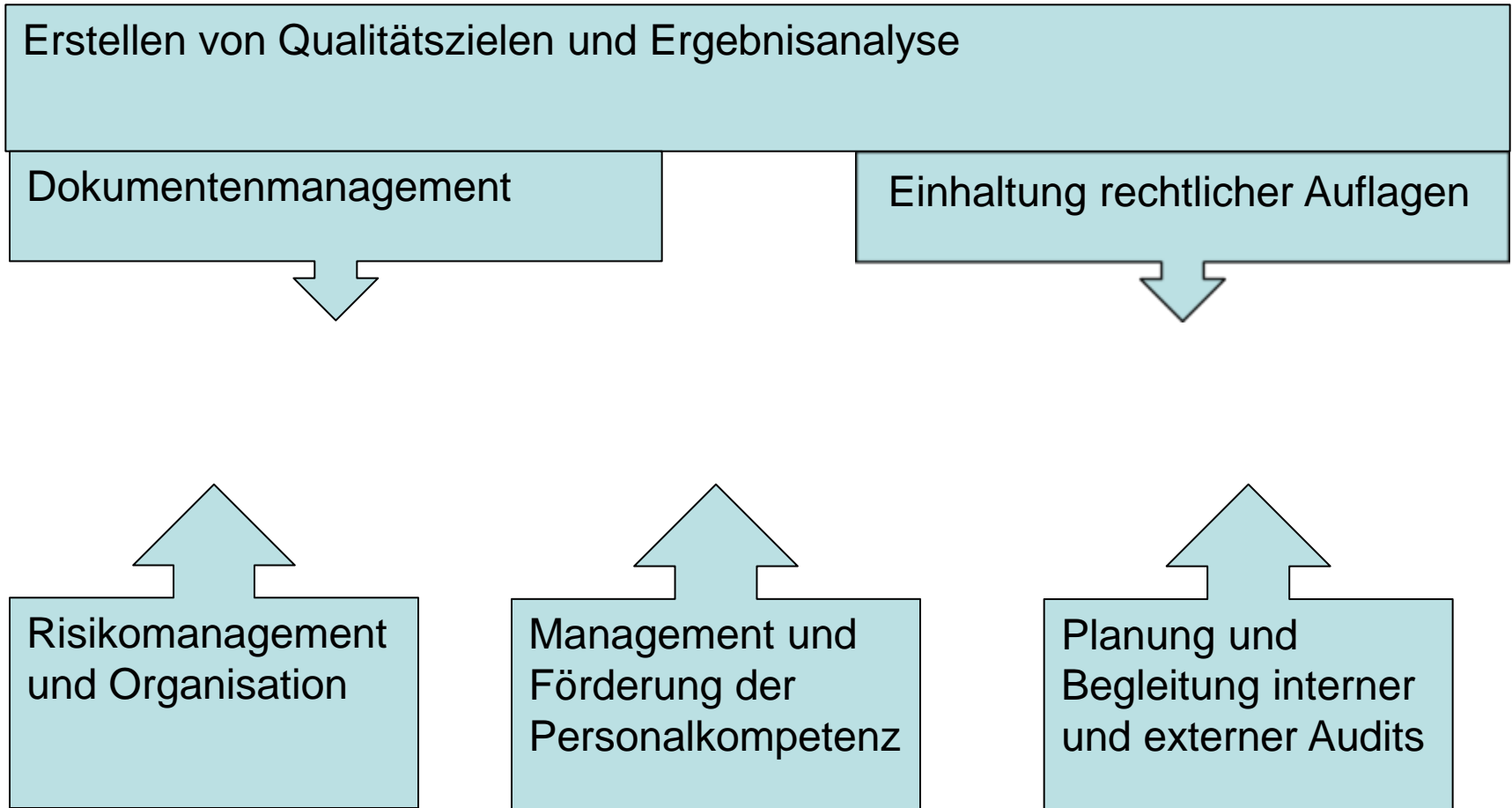
Umwelt
Hygiene und
Sicherheit

3.1.3. Managementprozess

Auch Lenkungsprozess

- ❖ Unter vollständiger Verantwortung des Leitungsteams
- ❖ Beeinflusst direkt die Funktionsweise der Einrichtung und ihre Verbesserungsdynamik (Erarbeitung der Strategie, Ressourcen-Management, Dokumentenverwaltung, internes Audit etc.)

Managementprozess

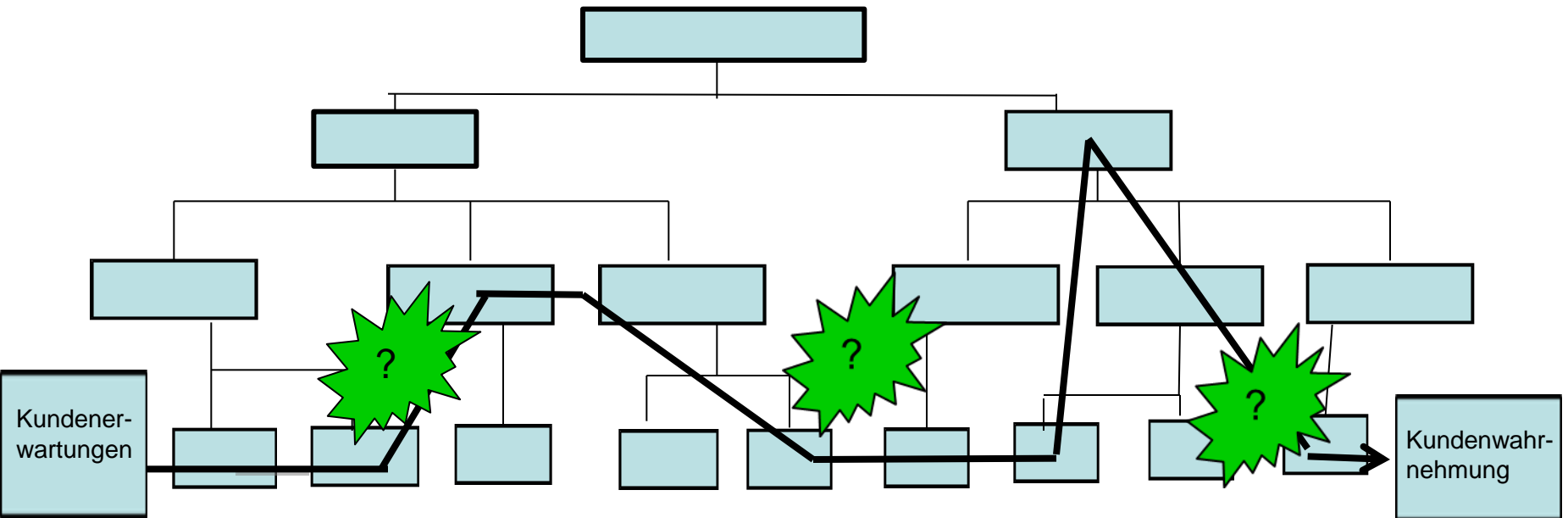


Jede Einrichtung muss nach folgenden Kriterien eigene Prozesse festlegen:

- Kunden
- Geschäftstätigkeit
- Organisation
- Strategie

Prozessansatz

- = holistische Betrachtung des Kundenparcours



4. Organisation eines Prozesses

Bedeutet, auf folgende Fragen antworten zu können:

- Welche Aufgaben sind zu lösen?
- Wie löst man sie?
- Wie werden diese Aufgaben gemanagt?
- Was sind die Akzeptanzkriterien für diese Aufgaben, und welche Ziele verfolgen wir?
- Wie können wir die einzelnen Punkte verbessern?

5. Kartografie

Vorbedingungen:

- Prozessgrenzen bestimmen: bestimmte Prozesse zusammenlegen und andere aufteilen

Beispiel: nur ein Einkaufsprozess oder ein Einkaufsprozess, ein Beschaffungsprozess, und ein Zuliefererprozess

Qualitätspolitik und -ziele festlegen, Ergebnisse mitverfolgen

Dokumentenmanagement

Dokumentenmanagement

Validierung +
Routinekontrollen

Validierung +
Routinekontrollen

V
e
r
s
c
h
m
u
t
z
t
e

M
P

Umsetzen
Sortieren
+
Reinigen

Umsetzen
Verpackung

Umsetzen
Sterilisation

Verteilung
oder
Einlagerung

S
t
e
r
i
l
e

M
P

Vertrag
Leihmaterial

Einkauf
Ausrüstung

Hygiene
Sicherheit

Risikomanagement
und Organisation

Management und
Förderung der
Personalkompetenz

Planung und Beglei-
tung interner und
externer Audits

6. Messung, Kontrolle und Analyse der Prozesse

= INDIKATOREN

Man stelle sich folgende Fragen:

- Wie können wir die Leistung jedes einzelnen Prozesses überwachen?
- Welche Indikatoren oder Mittel sind für die Überwachung notwendig?

Indikatoren (Fortsetzung)

- Wie analysiert man die gesammelten Informationen?
- Welche Schlüsse ziehen wir aus dieser Analyse?



Indikatoren

- Bei uns wurden folgende Indikatoren eingeführt:
 - Produktivität
 - Kundenzufriedenheit
 - Konformitätsmängel
 - Jahresziele
 - interne und externe Audits
 - Selbsteinschätzung

Indikatoren

Limsophy BPM
 Bearbeiten Sicht Favoriten Layouts Extras Module Fenster ?

Ziele

Prozess	Inhalt	Indikator	Messperiode (...)	Durchführe...	Bemerkung	Nachweis (LI
▶ 254	Produktivität Sterilisation: Anza...	Geleistete Punkte	vierteljährlich	LSTER	Geleistete Punkte, durc...	
254	Produktivität Steri (Punktebewe...	Die Produktivität des Perso...	vierteljährlich	LSTER	Geleistete Punkte Ster...	

Geschäftsjahr	Konsolidieru...	Max.	Soll	Soll (erste Stu...	Ist	Einheit	Zielerfüllung	Bemerkung
▶ 2013	1. Quartal	<input type="checkbox"/>	52000	50000	57727	Punkte	erfüllt	Die Anzahl Punkte wird nicht m...



Zielmanagement

Ziele

Ziele

Prozess	Inhalt	Indikator	Messperiode (...)	Durchführe...	Bemerkung	Nachweis (Link...	Quantitativ	M...	Archiv-Status	Persönliches Zi...	Start	Kurzbezeichnu...
255	Kundenzufriedenheit	unter 2% Unzufriedene. Be...	jährlich	LSTER	Bereich 2010 OPS, Fr...		2%	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Kundenzufriedenheit	unter 2% Unzufriedene B...	jährlich	LSTER	2009 alle - 2010 OPS...		2%	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl der menschlichen F...	pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Containerverwec...	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl menschlicher Fehle...	Pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Fehler / Quartal	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl der menschlichen F...	Pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Fehler /Quartal	<input type="checkbox"/>	aktiv			

Q-Meldungen ToDo's Ergänzungen D

Nummer Erfasst am Was ist ge

Zielerfüllung

Geschäftsjahr	Konsolidieru...	Max.	Soll	Soll (erste Stu...	Ist	Einheit	Zielerfüllung	Bemerkung
2010	4. Quartal	<input type="checkbox"/>	unter 2%		3.7%			Mehere Fehlermeldungen, Optimierung werden in 2011 eingesetzt

7. Ständige Verbesserung

Für die ständige Verbesserung müssen folgende Fragen gestellt werden:

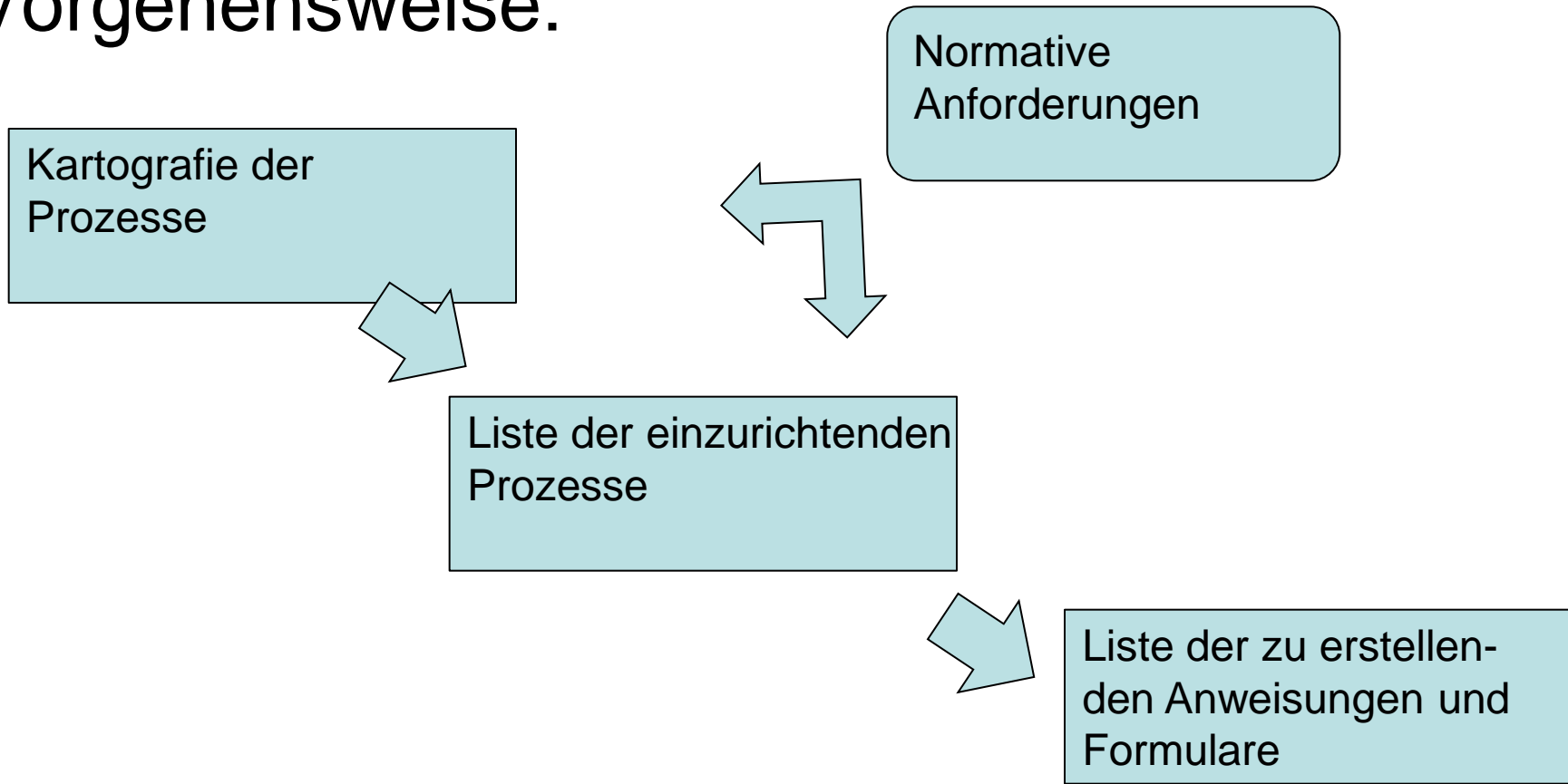
- Wie können wir den Prozess verbessern?
- Welche Korrektur- und/oder Präventivmassnahmen braucht es?
- Sind die Massnahmen effizient?

8. Zusammenfassung

- ❑ Prozesse identifizieren
- ❑ Organisieren:
Schritte, Methoden, Verantwortlichkeiten
- ❑ Steuern:
Mittel für Effizienzgarantie definieren
- ❑ Analysieren und
- ❑ Verbessern

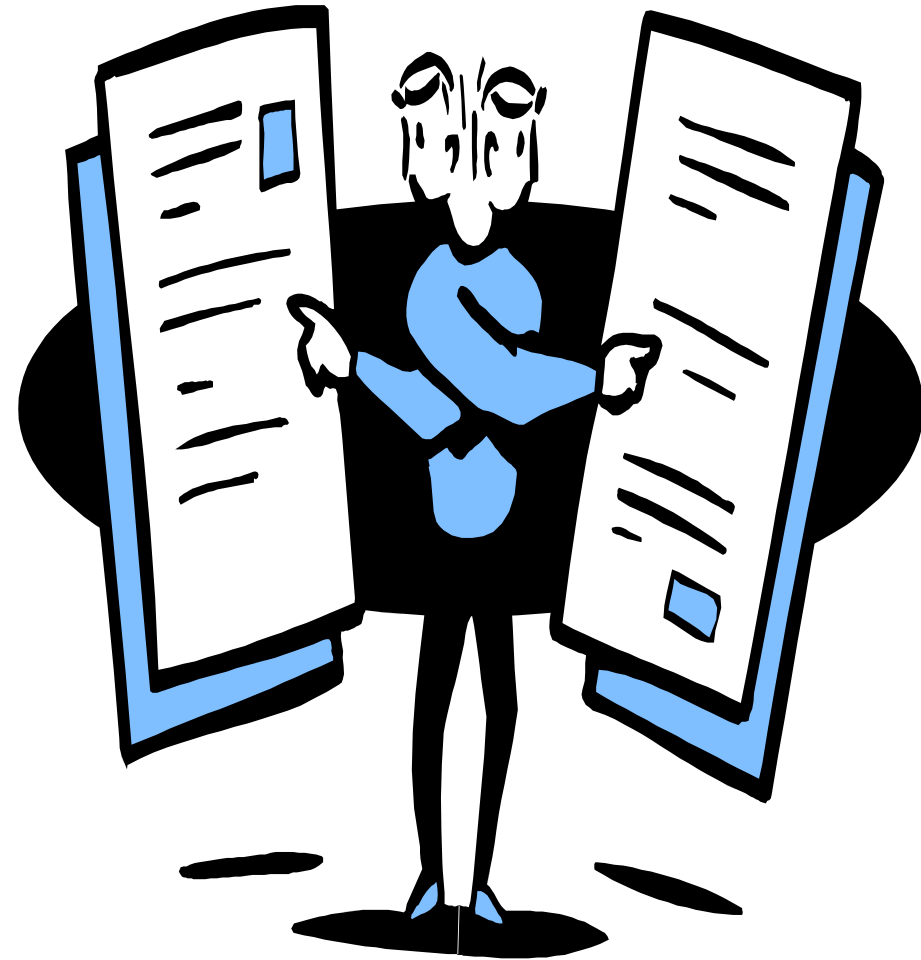
Zusammenfassung

Vorgehensweise:



9. Fazit

Die Kartografie konnte das Suchproblem in Limsophy nicht lösen. Das Personal verfügt über eine Papierversion der Umsetzungsprozesse mit den damit verbundenen Risiken (Aktualisierungen).



Fazit

Dank der Kartografie
konnte aber die Anzahl
Ziele auf die Prozesse
beschränkt werden:

- Umsetzung
- Unterstützung
- Management





Ich danke Ihnen für Ihre
Aufmerksamkeit und lade Sie ein, sich
gegebenenfalls Gedanken über eine
Risikokartografie zu machen ...