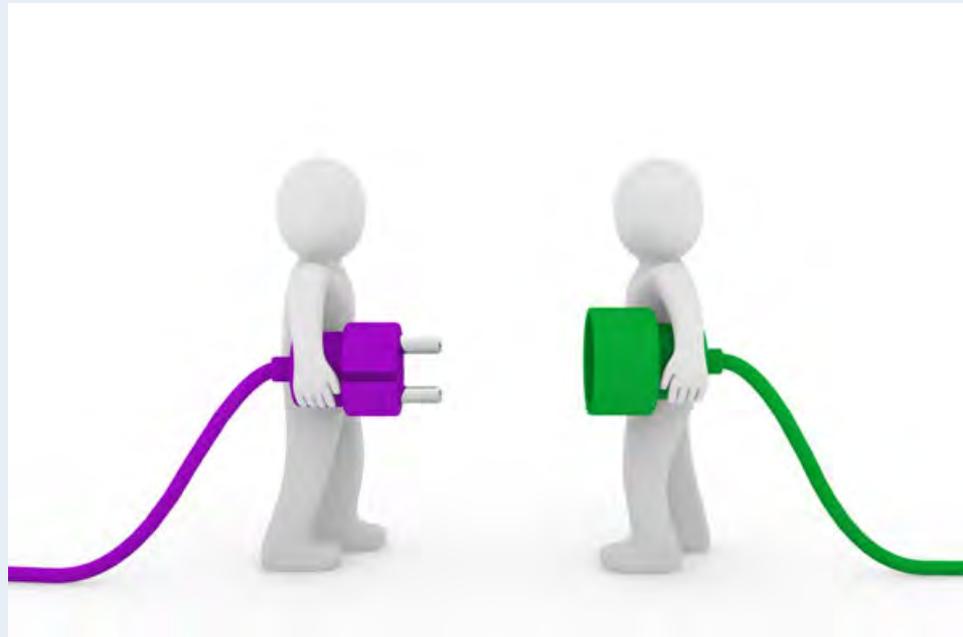


# Fehler verbinden, das Fehlermanagement auch?



# Universitätsklinikum Schleswig Holstein (UKSH) Service Stern Nord



## **UKSH ist**

- eines der größten europäischen Zentren der Universitätsmedizin
- einziger Maximalversorger des Landes Schleswig Holstein

## **Service Stern Nord**

- ist ein Unternehmen des Universitätsklinikums Schleswig Holstein
- hat zwei Standorte in Kiel und Lübeck.

# Universitätsspital Zürich (USZ)



## USZ

- ist eins der grössten Spitäler der Schweiz und ein Maximalversorger 24Std./ 365 Tage
- verfügt über 43 Kliniken mit über 8'000 Mitarbeitende
- pflegt eine enge Zusammenarbeit mit der ETH und Universität.



Als Erlebnismetropole am Wasser mit Sicht auf die schneebedeckten Alpen am Horizont bietet **Zürich** den einzigartigen Mix aus Erlebnis, Genuss, Natur und Kultur.



Marzipan, Holstentor, Unesco-Weltkulturerbe – das sind die Begriffe, die vielen zuerst zu Lubeck einfallen. Doch die **Hansestadt Lubeck** ist schon seit langem weit mehr als das. Sie ist das Wissenschafts-, Produktions- und Dienstleistungszentrum an der Ostsee mit rund 214.000 Einwohnern und dem größten Fährhafen Europas.



# Vorgehen

---

- Vergleich der Abteilungen
  - Grösse nach StE
  - Aufbereitete Fachgebiete
  - Organisatorischer Aufbau
- Vergleich des Fehlermanagements
  - Aufbau
  - Inhalt
  - Anforderungen
  - Durchführung
  - Ergebnis



# Erste Feststellung

---

Es gibt vieles was verbindet wie z.B.

**Inhalt, Aufbau und Ziel**

Aber auch einiges was trennt wie z.B.

**Anforderungen, Durchführung**

und es gibt **vieles**

**was wir von einander lernen können.**

# Inhalt und Aufbau

---

- Siebbegleitschein
- Auswertung der Siebrückläufe
- Dokumentation der Auswertung
- Auswertung der Fehlerprotokolle
- Mitarbeitergespräche
- Dokumentation der Bearbeitung
- Regelmässige OP - Jour fix

# Anforderungen und Ziele

## **UKSH Service Stern Nord**

- Wertschätzender Umgang
- Akzeptanz
- Hohe Qualität
- Aufzeigen der Fehlerquote
- Einhaltung der Umlaufzeiten
- Qualitätsverbesserung
- Weniger Rückbuchungen
- Sensibilisierung der MA

## **Universitätsspital Zürich**

- Wertschätzender Umgang
- Akzeptanz
- Hohe Qualität
- Aufzeigen der Fehlerquote
- Einhaltung der Umlaufzeiten und Beschleunigung!
- Qualitätsverbesserung
- Zuverlässigkeit
- Sensibilisierung der MA

# Ablauf

## UKSH Service Stern Nord

- Siebbegleitschein liegt in jedem Sieb
- Für Sets und Einzelartikel – Siebbegleitschein online
- Kunden (OP, Stationen) geben Rückmeldung
- Fehlerbearbeitung durch eine Person
- Fehlerbesprechung mit Verursacher:
  - *Ursache*
  - *Massnahmen*
  - *Konsequenzen*
  - *Ablage nach MA – Grundlage für Beurteilung*
- Schulung bei Bedarf

The image shows a tilted document titled 'UKSH Siebbegleitschein'. It features a barcode in the top right corner. The form is divided into several sections with headers: 'UKSH Service Stern Nord', 'Beschreibung des Problems', 'Ursache', 'Massnahmen', and 'Konsequenzen'. Below these sections, there is a table with columns for 'MA' (Maintenance Action) and 'Konsequenzen' (Consequences). The table has several rows and columns, some of which are partially filled with text. At the bottom of the form, there are some additional fields and a small logo.



### Sieb-/Setbegleitschein

Siebnummer \_\_\_\_\_  
Sieb/Set \_\_\_\_\_  
Mitarbeiter \_\_\_\_\_  
Packdatum \_\_\_\_\_  
Verfalldatum \_\_\_\_\_  
Unterschrift \_\_\_\_\_

### SVZ

Fehlende Instrumente, zurzeit kein Ersatz

Ersetzte Instrumente

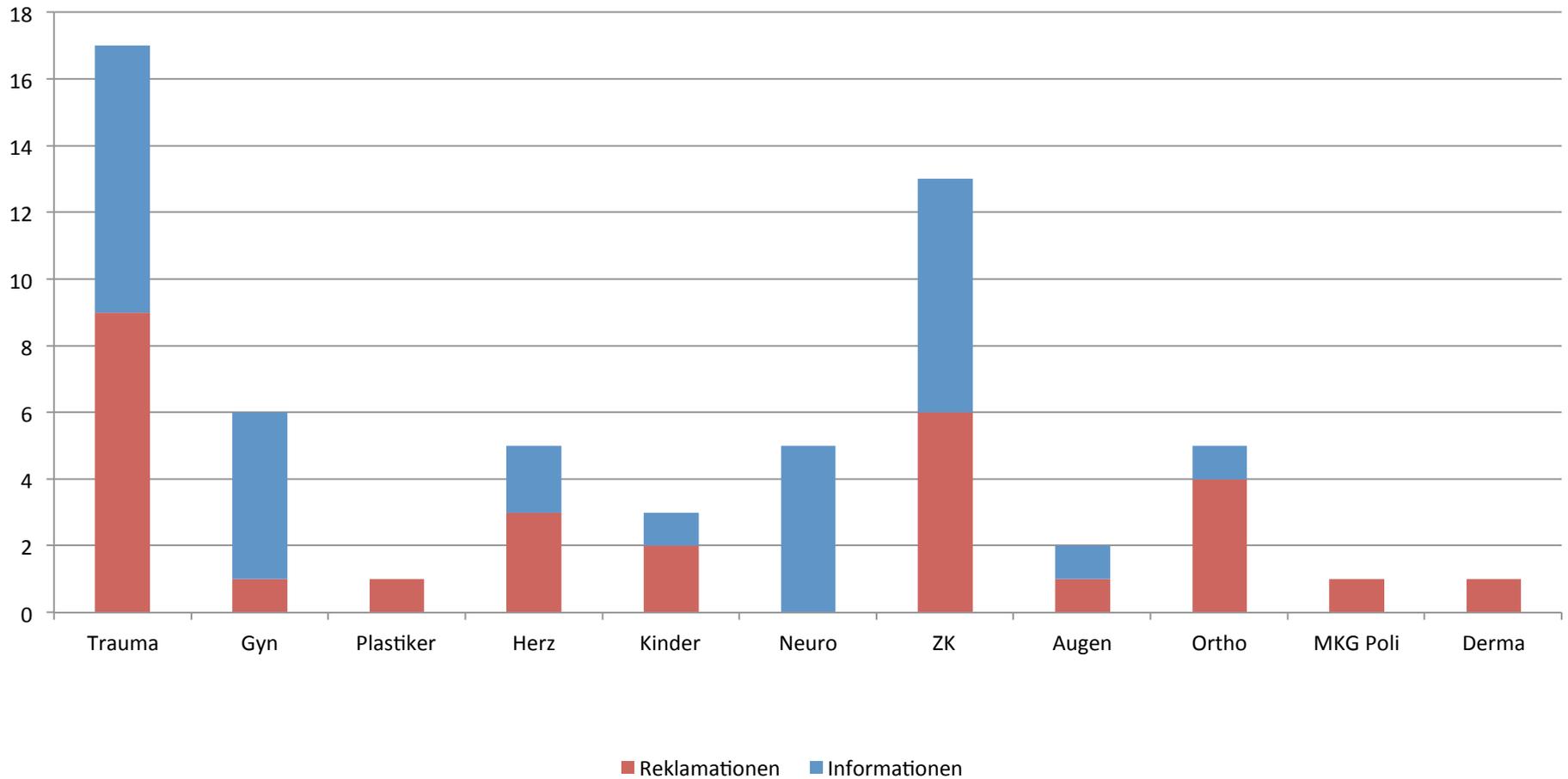
Memotexte  
Aufbereitung

### Reklamation

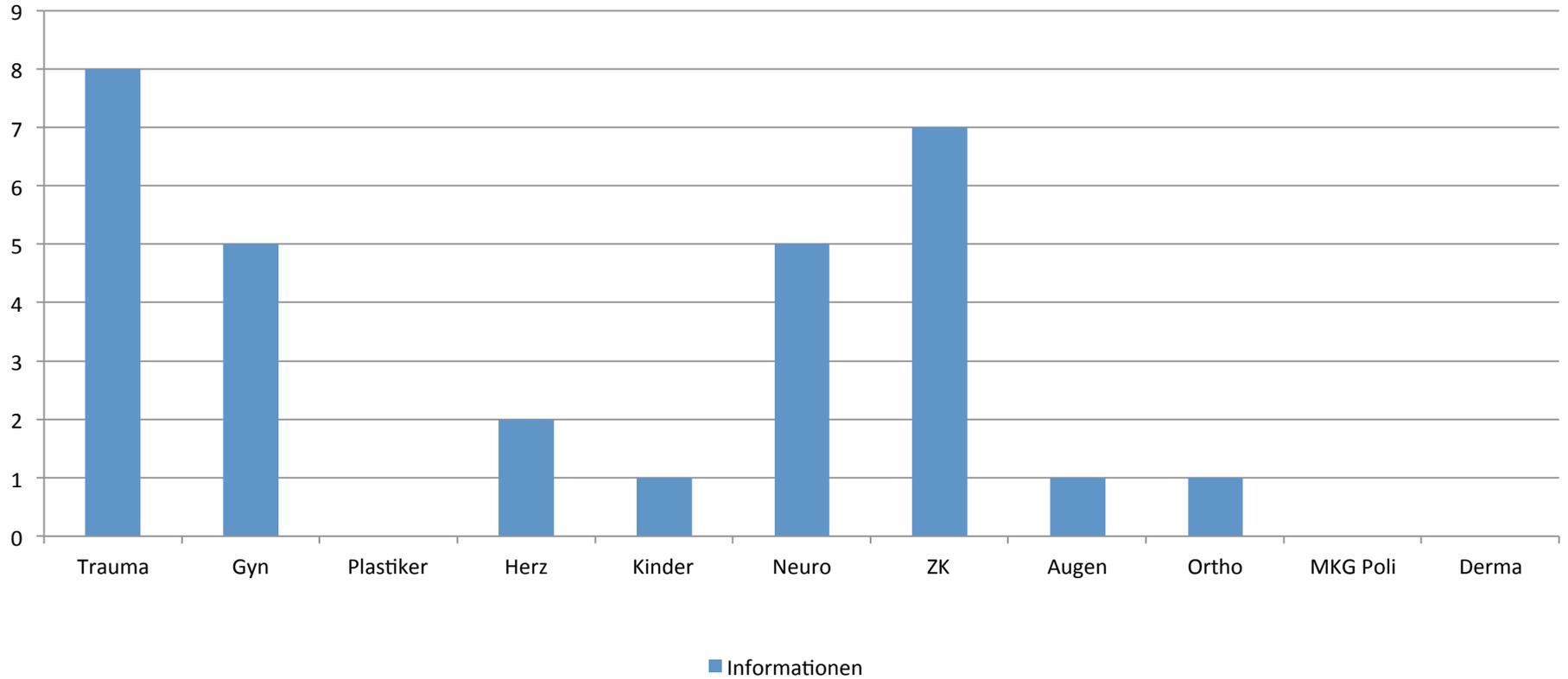
<b>Instrument</b> <input type="checkbox"/> Fehlt <input type="checkbox"/> zu viel <input type="checkbox"/> Defekt <input type="checkbox"/> schmutzig <input type="checkbox"/> falsches Instrument <input type="checkbox"/> sonstige	<b>Verpackung</b> <input type="checkbox"/> Feucht <input type="checkbox"/> Defekt <input type="checkbox"/> Eingeklemmt <input type="checkbox"/> Filter feilt <input type="checkbox"/> sonstige	<b>Etikett</b> <input type="checkbox"/> Fehlt <input type="checkbox"/> falsch <input type="checkbox"/> Unleserlich <input type="checkbox"/> sonstige	<b>Reklamierende Pflegekraft</b>
<b>Lieferung</b> <input type="checkbox"/> Zu spät/zu lange Wartezeit <input type="checkbox"/> falsche Abteilung <input type="checkbox"/> sonstige	<b>Reklamationseinstufung durch die Pflegekraft</b> <input type="checkbox"/> OP konnte durchgeführt werden <input type="checkbox"/> OP konnte mit Verzögerung durchgeführt werden Zeitaufwand (in Minuten): <input type="checkbox"/> OP konnte mit einem anderen Set durchgeführt werden <input type="checkbox"/> OP konnte nicht durchgeführt werden		



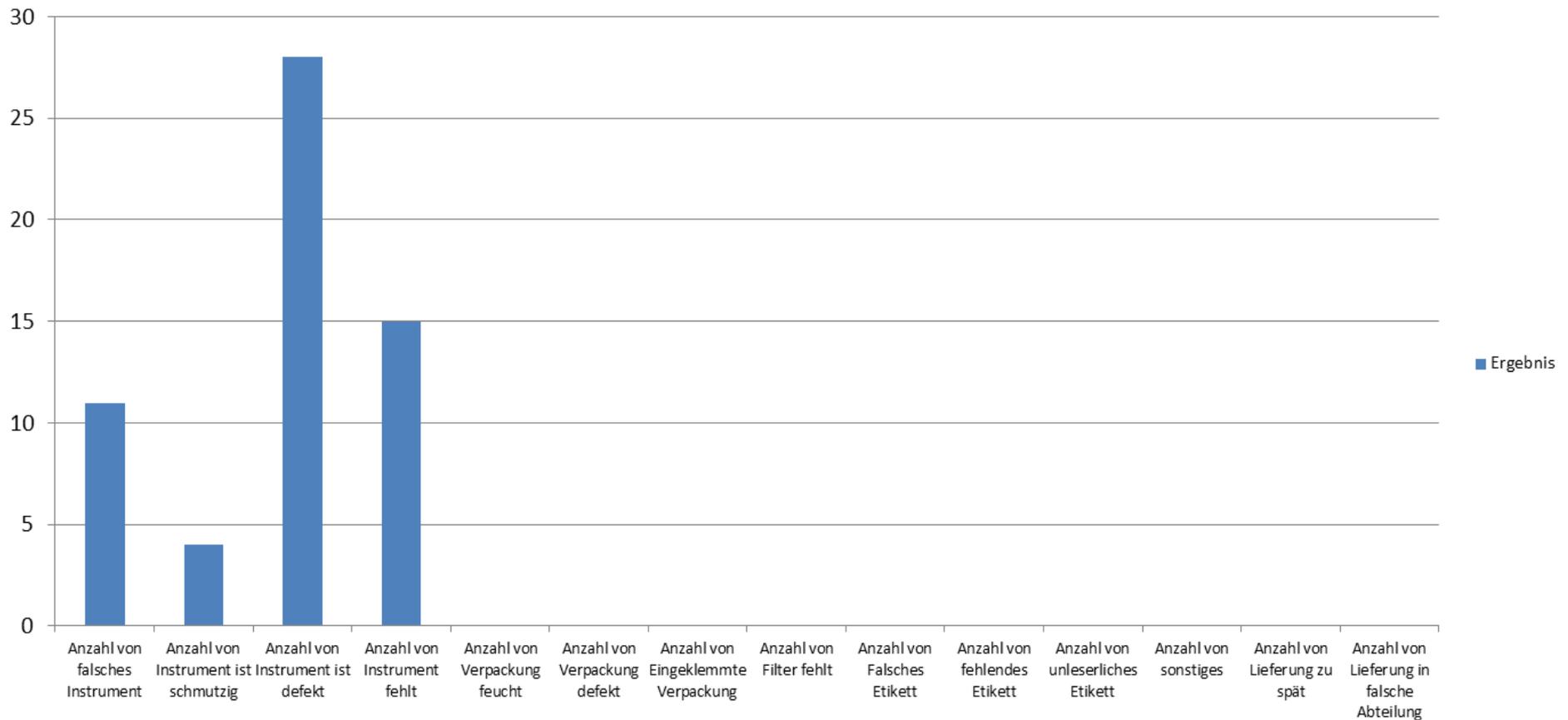
## Anzahl Reklamationen / Informationen je OP-Abteilung pro Monat



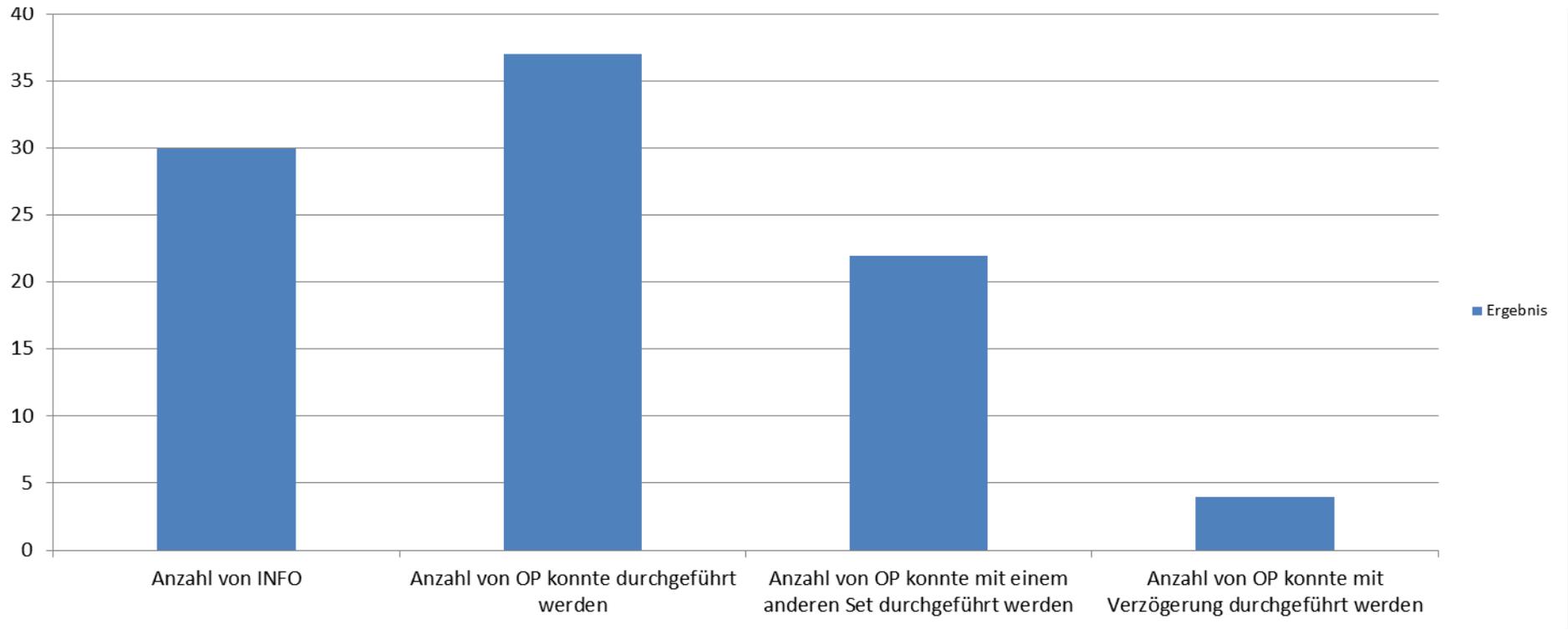
## Anzahl Reklamationen je OP-Abteilung



## Grund der Fehlermeldung



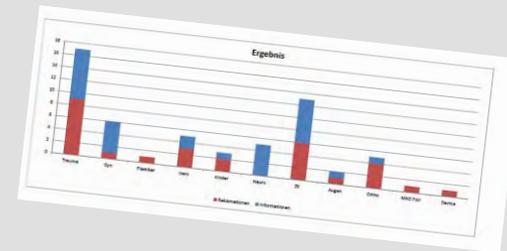
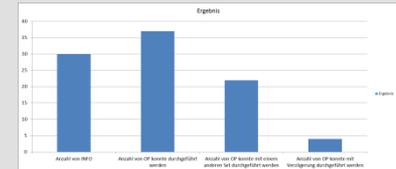
Auswertung nach Schweregrad



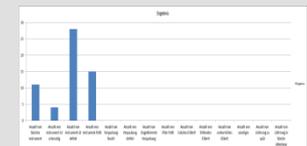
# Ablauf

## UKSH Service Stern Nord

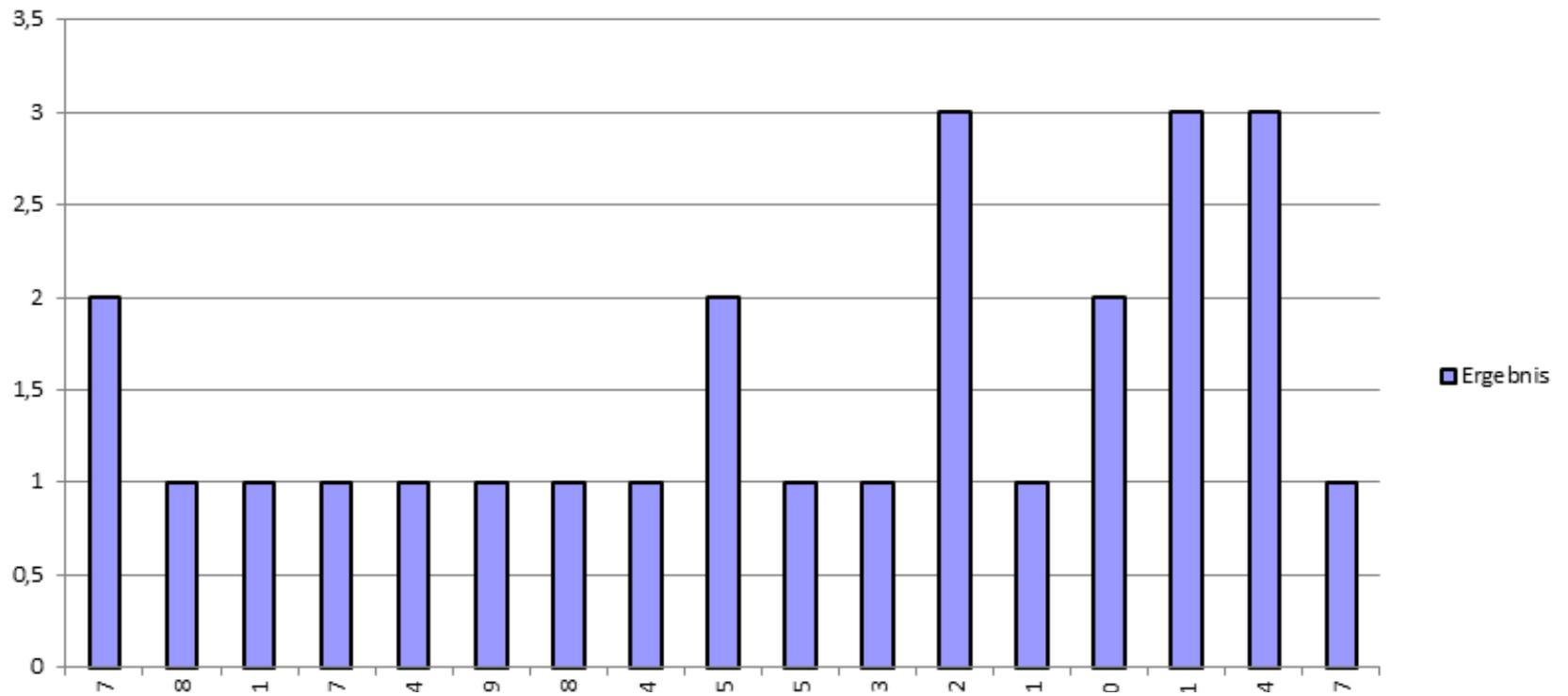
- Monatlich erfolgt eine Auswertung nach:
  - Fehler und Information
  - Kunde
  - Fehlerart
  - Schweregrad der Fehler
  - Packer
  - Prozentuale Fehlerquote
- Auswertung mit Massnahmenprotokoll wird Kunden zur Verfügung gestellt
- Rückbuchung der fehlerhaften Siebe
- Jour Fix mit OP-Leitung, Teamleitung und OP-Manager



№	Maßnahme	Erreichte	Erreichte
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...
11	...	...	...
12	...	...	...
13	...	...	...
14	...	...	...
15	...	...	...
16	...	...	...
17	...	...	...
18	...	...	...
19	...	...	...
20	...	...	...
21	...	...	...
22	...	...	...
23	...	...	...
24	...	...	...
25	...	...	...
26	...	...	...
27	...	...	...
28	...	...	...
29	...	...	...
30	...	...	...



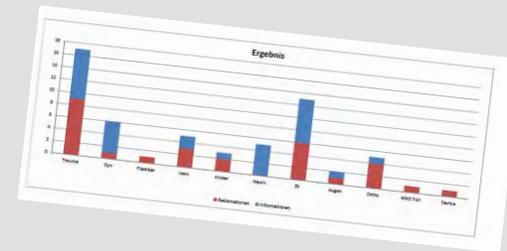
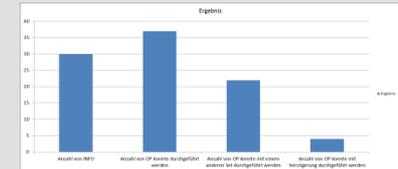
Fehler nach Packer



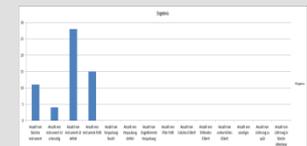
# Ablauf

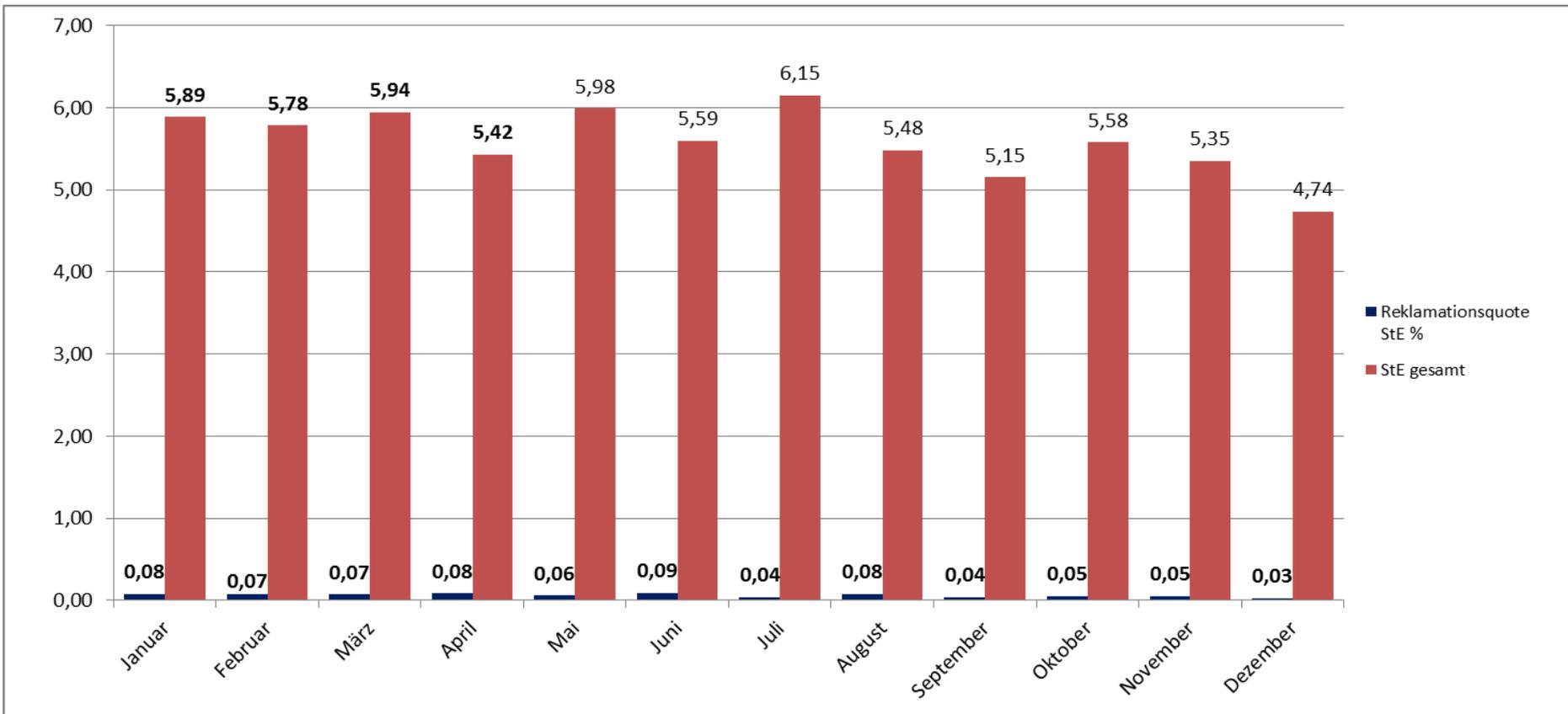
## UKSH Service Stern Nord

- Monatlich erfolgt eine Auswertung nach:
  - Fehler und Information
  - Kunde
  - Fehlerart
  - Schweregrad der Fehler
  - Packer
  - Prozentuale Fehlerquote
- Auswertung mit Massnahmenprotokoll wird Kunden zur Verfügung gestellt
- Rückbuchung der fehlerhaften Siebe
- Jour Fix mit OP-Leitung, Teamleitung und OP-Manager



№	Maßnahme	Erreichte
1	...	...
2	...	...
3	...	...
4	...	...
5	...	...
6	...	...
7	...	...
8	...	...
9	...	...
10	...	...
11	...	...
12	...	...
13	...	...
14	...	...
15	...	...
16	...	...
17	...	...
18	...	...
19	...	...
20	...	...
21	...	...
22	...	...
23	...	...
24	...	...
25	...	...
26	...	...
27	...	...
28	...	...
29	...	...
30	...	...

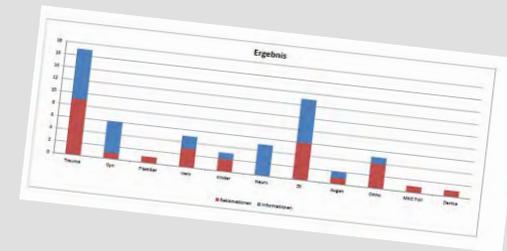
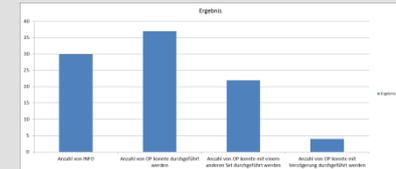




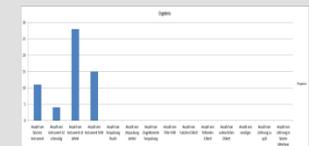
# Ablauf

## UKSH Service Stern Nord

- Monatlich erfolgt eine Auswertung nach:
  - Fehler und Information
  - Kunde
  - Fehlerart
  - Schweregrad der Fehler
  - Packer
  - Prozentuale Fehlerquote
- Auswertung mit Massnahmenprotokoll wird Kunden zur Verfügung gestellt
- Rückbuchung der fehlerhaften Siebe
- Jour Fix mit OP-Leitung, Teamleitung und OP-Manager



№	Problem	Ursache	Maßnahme	Termin
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...
14	...	...	...	...
15	...	...	...	...
16	...	...	...	...
17	...	...	...	...
18	...	...	...	...
19	...	...	...	...
20	...	...	...	...
21	...	...	...	...
22	...	...	...	...
23	...	...	...	...
24	...	...	...	...
25	...	...	...	...
26	...	...	...	...
27	...	...	...	...
28	...	...	...	...
29	...	...	...	...
30	...	...	...	...



## Reklamationsbearbeitung ZSVA Lübeck Januar 2015

lfd. Nr.	Reklamationsgrund/Maßnahme	durchgeführt von	Datum
1	<b>Instrument fehlt</b>		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
2	<b>Instrument defekt, imo</b>		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
3	<b>Instrument falsch</b>		
	Prüfung Siebpackanweisung	Timpfen	16.01.2015
	Instrument richtig zusammengesgebaut	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
4	<b>Instrument defekt, imo</b>		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
5	<b>Instrument fehlt</b>		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
6	<b>Instrument defekt, imo</b>		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
7	<b>Instrument fehlt</b>		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015



**Sieb-Begleitschein**

Betroffene Medizinprodukte	
<b>Etikettl, oder</b>	
Siebbezeichnung	_____
Siebnummer	_____
Packer-Kürzel/ID	_____

OP	
<b>Fachbereich:</b>	
<b>Name:</b>	
<b>Datum / Zeit:</b>	
<b>Saal:</b>	
<b>Fax an ZSVA :</b>	<b>044 255 4335</b>

<b>Instrumente</b>	<b>Verpackung</b>	<b>Sonstiges</b>
<input type="checkbox"/> Fehlmenge	<input type="checkbox"/> defekt	<input type="checkbox"/> fehlende Siebschilder
<input type="checkbox"/> falsches Instrument	<input type="checkbox"/> feucht / Öl	<input type="checkbox"/> falsches Etikett
<input type="checkbox"/> defekt	<input type="checkbox"/> fehlende Einlage	<input type="checkbox"/> fehlende Hinweise
<input type="checkbox"/> verschmutzt	<input type="checkbox"/> falsche Größe	
<input type="checkbox"/> mangelnde Pflege	<input type="checkbox"/> falsche Verpackung	
<input type="checkbox"/> falsche Montage		
<input type="checkbox"/> Packanordnung		
<input type="checkbox"/> in Reparatur		

Hinweise für OP/Abteilung

Hinweise für ZSVA

# Ablauf

## USZ

- Siebbegleitschein liegt in jedem Sieb
- OP-Abteilungen geben Rückmeldung
- Bearbeitung durch eine feste Person
- Auswertung der Rückmeldungen
- Gespräche mit dem Verursacher
  - *Ursache*
  - *Massnahmen*
  - *Konsequenzen*
  - *Grundlage für MA-Beurteilung*
- Schulung bei Bedarf

A small, tilted thumbnail of a 'Siebbegleitschein' form. It features a header with a logo and the text 'ZIVA'. Below the header, there are several sections with labels and input fields, including a table-like structure with multiple rows and columns.A larger, tilted thumbnail of a form titled 'Was war die Fehlerursache?'. The form has a header with a logo and the text 'ZIVA'. Below the header, there are several sections with labels and input fields, including a table-like structure with multiple rows and columns. The form is designed for recording error causes and consequences.



**Warum ist mir der Fehler passiert?**

Datum

Nummer

Abteilung

Fehler

**Fehlerursache**

Warum ist mir der Fehler passiert?

**Fehlervermeidung**

Was kann ich tun, damit der Fehler nicht wieder passiert?

**Unterstützung**

Welche Unterstützung benötige ich, damit ich Fehler vermeiden kann?



Jahr: 2015  
Monat: April

Abteilung	Fehler-Arten											Info an OP <sup>*</sup>	Total OP <sup>*</sup>
	Fehlmenge	Instr. falsch	Instr. defekt	Instr. schmutz	Pflege-mangel	Montage falsch	Kenn-zeichn.	Pack-fehler	Ver-pack.	Etikett	Feuch-tigkeit		
NCH	22	1	1			1						20	25
AUG	3		1									2	4
ORL	8	1	6									2	15
GYN	3	1	4		1				10			1	19
URO			1						1				2
MKG	4	1	3						1				9
FHG	5		5						1	1			12
FTO	3		1						2			1	6
FVI	1		4						2				7
PCH			5						5				10
DTR		1							1				2
NOP			4										4
Trauma													0
<b>Total Art</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>115</b>
Nord Sonst.													0
Kern Sonst.													0
<b>Total Sonst.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>115</b>

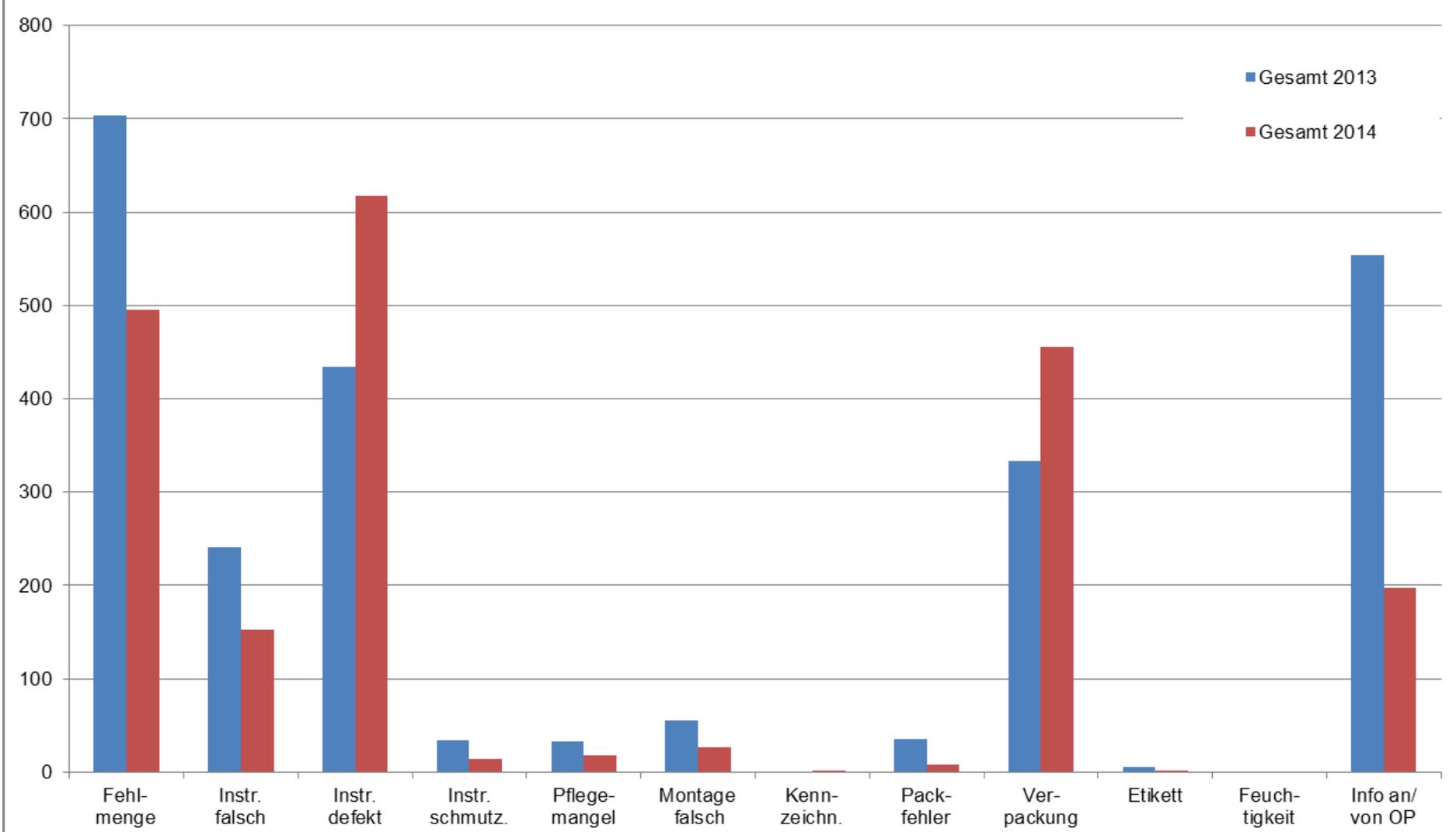
Kontr.  
115

0

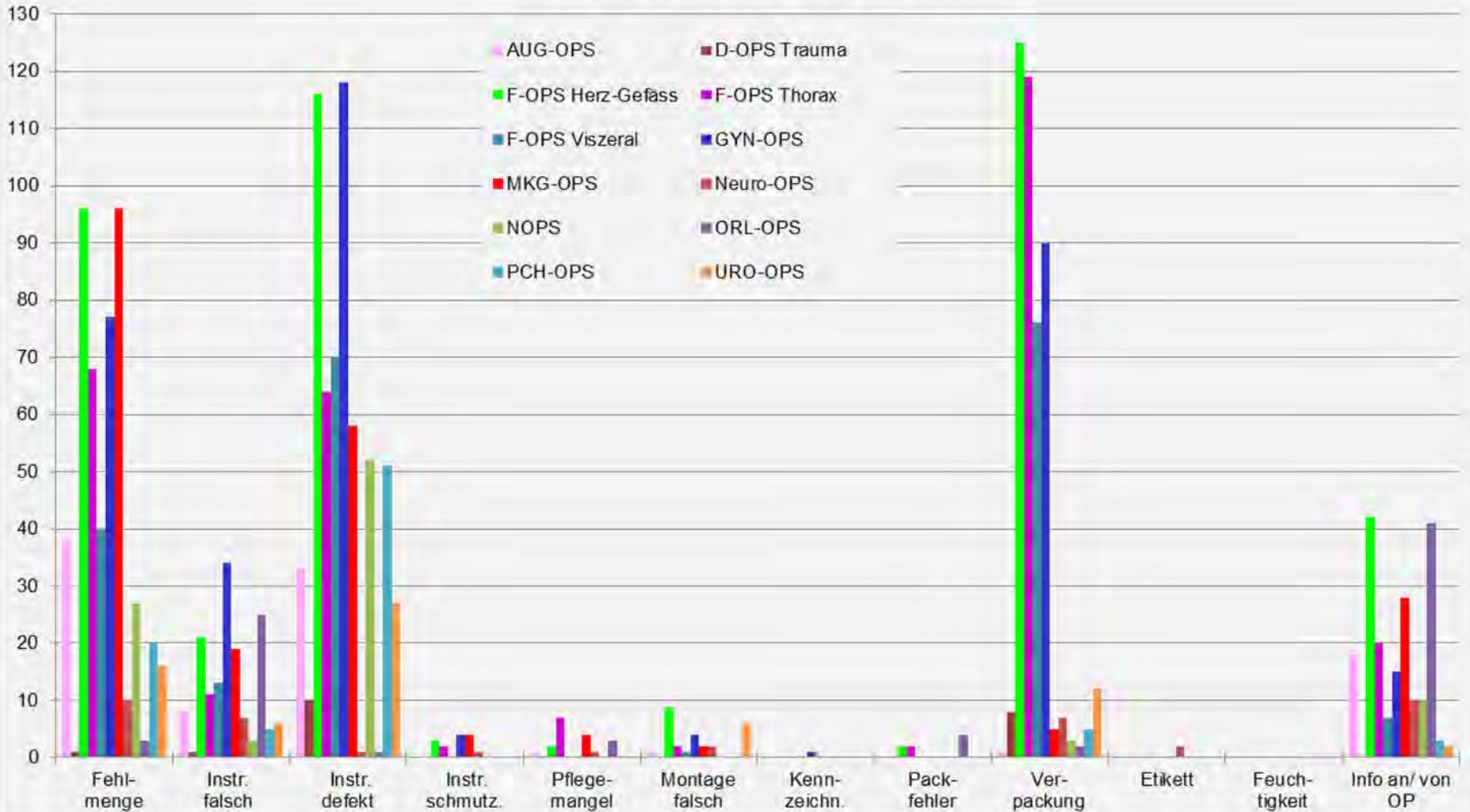
115

<sup>\*</sup>) ohne die Werte der Spalte «Info an OP»

### Vergleich Fehlerarten 2013 / 2014



### Verteilung der Fehlerarten nach OP-Bereich



# Ablauf

## USZ

- Monatliche Auswertung nach
  - Fehlerarten
  - Verteilung nach OP-Bereiche
  - Packer
- Zusätzliche Dokumentation spezieller Fehlern
- Jourfix mit OP/ ZSVA/ OP-Manager
- direkt an der OP-Schleuse oder im OP-Saal



# Aufwand

---

Für die Kunden ein kleiner Aufwand

**Für die ZSVA ein enormer zeitintensiver Aufwand**

- Dokumentation
- Fehlerauswertung und -bewertung
- MA-Gespräche
- Kunden-Gespräche
- Schulungen

**Nur für Fehlermanagement:**

- **Eine Teilzeitstelle 60%- 80% insgesamt in Lübeck**
- **Eine Teilzeitstelle 40%- 80% insgesamt in Zürich**

# Nutzen

---

- Offener Umgang mit Fehlern
- Fehler- und Ursachenerkennung
- Fehlervermeidung durch Ursachenbehebung
- Weiterentwicklung durch Sensibilisierung, Schulung usw.
- Motivation
- Prozessoptimierung

## Verbesserung der Zusammenarbeit:

- Team - Vorgesetzter
- ZSVA – OP
- ZSVA – ZSVA

# Gefahren

---

- Falscher Ansatz und Einsatz
  - Druckaufbau
  - Leistungsabfall
  - Missstimmung
  - Konkurrenzdenken
  - Fehlererhöhung
- Fehlinterpretation der Fehlerdaten
- Überzogener Qualitätsansatz

# Fazit

---

**Fehler passieren überall und zur jeder Zeit**



**und verbinden**

# Fazit

---

**Das Fehlermanagement ist nicht gleich,  
hat aber das gleiche Ziel.....**



# Fazit

---

**....und verbindet dadurch...**

