

Unternehmensberatung für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Markus Große-Wilde

Dipl.-Volkswirt /
Dipl.-Qualitätsmanager im Gesundheitswesen

Kahrstr. 1, 45128 Essen
Tel. und Fax: 0201 / 7221034
Mobil: 0177 / 586202
info@qmsgw.de

www.qmsgw.de

ANGEBOT Ärzte Teil 1

Konzeption • Planung und • Einrichtung
eines individuellen
Qualitätsmanagementsystems (QMS)
entsprechend der DIN EN ISO-Norm
9001:2008 bzw. 13485:2010,
QEP (Qualität und Entwicklung in
Praxen) / Optimierung des
Praxismanagements

LEISTUNGSUMFANG

Erstkontakt

- Informationsgespräch
- Zielsetzung
- Erste Bestandsaufnahme

Einführung Schulung

- Einführung in das Qualitätsmanagement
- Schulung von Führungskräften und Mitarbeitern:
 - Vorstellung der ISO-Norm / QEP-Inhalte
 - Präsentation des Qualitätsmanagement-Handbuches (QMH) und Erläuterung des Inhalts
 - Aufgabenbeschreibung
 - Zeitplan etc.

ANGEBOT Teil 2

Konzeption • Planung und • Einrichtung
eines individuellen
Qualitätsmanagementsystems (QMS)
entsprechend der DIN EN ISO-Norm
9001:2008 bzw. 13485:2010,
QEP (Qualität und Entwicklung in Praxen)
/ Optimierung des Praxismanagements

Praxis-Check Up

- Erfassung und Darstellung derzeitiger, praxisspezifischer Arbeitsprozesse und Vorgehensweisen
- Definierung und Darlegung nach ISO-Norm-Erfordernis bzw. QEP-Forderung
- Beratung, Planung, Vorbereitung und Moderation zur Prozesserfassung unter Einbeziehung der jeweils zuständigen Mitarbeiter
- Protokollierung der Ergebnisse
- Bedarfsanalyse

Qualitätsoptimierung

- Lösungsorientierte Beratung für ein ‚Ganzheitliches Praxiskonzept‘

Qualitätssicherung

ANGEBOT Teil 3

Konzeption • Planung und • Einrichtung
eines individuellen
Qualitätsmanagementsystems (QMS)
entsprechend der DIN EN ISO-Norm
9001:2008 bzw. 13485:2010,
QEP (Qualität und Entwicklung in
Praxen) / Optimierung des
Praxismanagements

Dokumentation

- Erstellung eines praxisspezifischen Qualitätsmanagement-Handbuches (QMH)
- Überprüfung, Aktualisierung und Erweiterung der vorhandenen Qualitäts-management-Dokumentation
- Übergabe des zertifizierungsfähigen QMH in Papierform und als CD

Implementierung

- Durchführung eines Internen Audits als Vorbereitung für das Zertifizierungs-**QMS**-audit.
(Richtig eingesetzt ist das Interne Audit ein zentrales Instrument zur ständigen Verbesserung des gesamten Prozessnetzwerks Ihrer Praxisorganisation)
- Begleitung beim Externen Audit

Beratungsleistungen zur Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) - Apotheke

A Aufgabenstellung

Einrichtung eines
Qualitätsmanagementsystem (QMS)
nach **DIN EN ISO 9001:2008**.
Dazu müssen alle wesentlichen
apotheken-spezifischen Prozesse und
Arbeitsgänge der Apotheke erhoben und
nach den Darlegungserfordernissen der
Norm beschrieben und dokumentiert
werden.

B Leistungsumfang

1. Einführung und Schulung für alle Mitarbeiter der Apotheke:

Inhalte der Norm / Übersicht über Inhalt des Qualitätsmanagement-Handbuchs (QMH) / Aufgabenbeschreibung / Zeitplan / etc.

2. Erarbeitung und Darstellung der apothekenspezifischen Prozesse:

Darlegung nach Normerfordernis / Moderation der Prozesserfassung unter Einbeziehung der jeweils betroffenen Mitarbeiter / Protokollierung der Arbeitsergebnisse

3. Erstellung der Dokumentation:

Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) für die **XYZ-Apotheken** / zertifizierungsfähig (Übergabe des QMH in Papierform und Dokumentation auf CD)

4. Implementierung:

Durchführung eines Internen Audits als Vorbereitung für das Zertifizierungsaudit / **Begleitung beim externen Audit**

C Geschätzter Aufwand / Honorar

für Schulung der Mitarbeiter, Erarbeitung und Darstellung der Prozesse, Aufbau der Qualitätsmanagement-System-Dokumentation und Implementierung des QMS veranschlage ich an
Beratungsaufwand insgesamt **ca. 4 – 6 Manntage (MT)**.

Diese Leistungen biete ich Ihnen zu einem Pauschalpreis zuzüglich der gesetzlichen MWSt. an.

D Vertraulichkeit

ich sicher Ihnen zu, dass ich interne Informationen und Daten, die bei der Bearbeitung der Aufgabenstellung zu meiner Kenntnis gelangen, vertraulich behandelt werden. Mit den Arbeiten könnte ich bei Bedarf in wenigen Wochen beginnen.

Die Einrichtung des QM-Systems und die Einführungsphase können im Rahmen von ca. 3 Monaten abgeschlossen werden.

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Start- termin	Auftaktveranstaltung / Schulung der Mitarbeiter / Erläuterungen zum Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008 in der Praxis / Apotheke	Alle MA der Arztpraxis / Apotheke

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Arbeitsabfolge Erarbeitung einer Übersicht über die vorhandenen Abläufe und Strukturen der Arztpraxis, Benennung und Erfassung der Prozesse	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Erfassung und Beschreibung patientenbezogener Prozesse Führungs- und Kernprozesse	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Weitere Kern- und Hilfsprozesse, Verfahrens- / Arbeitsanweisungen	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Erfassung und Überarbeitung von Formularen, Vorlagen und sonstigen Dokumenten	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Überarbeitung, Korrektur u. Ergänzung von Kern- und Hilfsprozessen	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Verfahrens- /Arbeitsanweisungen	Ausgewählte MA/Arbeits- gruppen

Termin	Arbeitsprogramm / Themen	Teilnehmer
Arbeits- termine	Abstimmung des QMH- Einführungsteils und Überarbeitung der Führungsprozesse	Leitender Arzt / Apotheker

<p>Ergänzend zu den Arbeitsterminen</p>	<p>Begleitende und ergänzende Arbeiten der M. Grosse-Wilde Unternehmensberatung Darstellung/Überarbeitung der Prozessabläufe Erstellung der Flow-Diagramme und Begleittexte Einarbeitung der Änderungen und Ergänzungen Fertigstellung des QM-Handbuches Erstellung der DV-Version des QM-Handbuchs/ CD mit verlinkten Zugriffen</p>	<p>Dipl.-Volkswirt M. Grosse-Wilde</p>
---	--	--

<p>Arbeits- termin (ca. Woche 18)</p>	<p>Vorstellung des QM- Handbuches Erläuterung der Handhabung Erfassung und Diskussion von Änderungen Einarbeitung von Ergänzungen</p>	<p>Alle MA</p>
---	---	----------------

<p>Letzter Arbeits- termin (ca. Woche 22)</p>	<p>Begleitung des Qualitätsmanagement- beauftragten (QMB) bei einem Internen Audit, Auditbericht Management-Review</p>	<p>Leitender Arzt , Apotheker, QMB, ausgew. MA</p>
---	--	--

(ca. Woche
26)

Begleitung des externen
Audits zur Erlangung des
Zertifikats

Leitender
Arzt ,
Apotheker,
QMB,
ausgew. MA

Grundelemente QM für Ärzte

- Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse
- Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation und -beratung
- Strukturierung von Behandlungsabläufen
- Regelung von Verantwortlichkeiten
- Mitarbeiterorientierung (z.B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung)
- Praxismanagement (z.B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan)
- Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern) und Informationsmanagement
- Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung
- Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement (Beschwerdemanagement, Notfallmanagement)

Unternehmensberatung
für
Qualitätsmanagement
im Gesundheitswesen

www.mgrosse-wilde.de

Als Führungsprozesse versteht man alle Prozesse, in denen die Vorgaben zur Umsetzung und Durchführung des QM – Systems dokumentiert sind

Die Führungsprozesse sind die primäre Hauptaufgabe der Geschäftsleitung

Beispiele für Führungsprozesse sind:

- Unternehmensführung (Leitbild, Organigramm, Verantwortungsbereiche, Management-Review etc.)
- Personal (Fort- u. Weiterbildungen, Mitarbeiterqualifikation, Interne Kommunikation etc.)
- QM – System (Audits, Dokumentenlenkung, Politik etc.)
- Ressourcen (Arbeitsumgebung, Geräte, Infrastruktur etc.)
- Kundenorientierung
- _ Erfüllung gesetzlicher Vorgaben

Als Unterstützungsprozesse werden alle Maßnahmen verstanden, die eine reibungslose Durchführung der Kernprozesse sicherstellen und elementare Verpflichtungen erfüllen

Beispiele für Unterstützungsprozesse sind :

- Routinenplanung
- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- Beschaffung
- Lieferantenbewertung
- Geräte und Maschinenmanagement
- Umgang mit Gefahrstoffen
- Verfallsdatenkontrolle
- Prüfmittelüberwachung
- Lagerung
- Hygiene

Die Kernprozesse beschreiben die eigentlichen wertschöpfenden Abläufe im Unternehmen

Beispiele für Kernprozesse in der Apotheke:

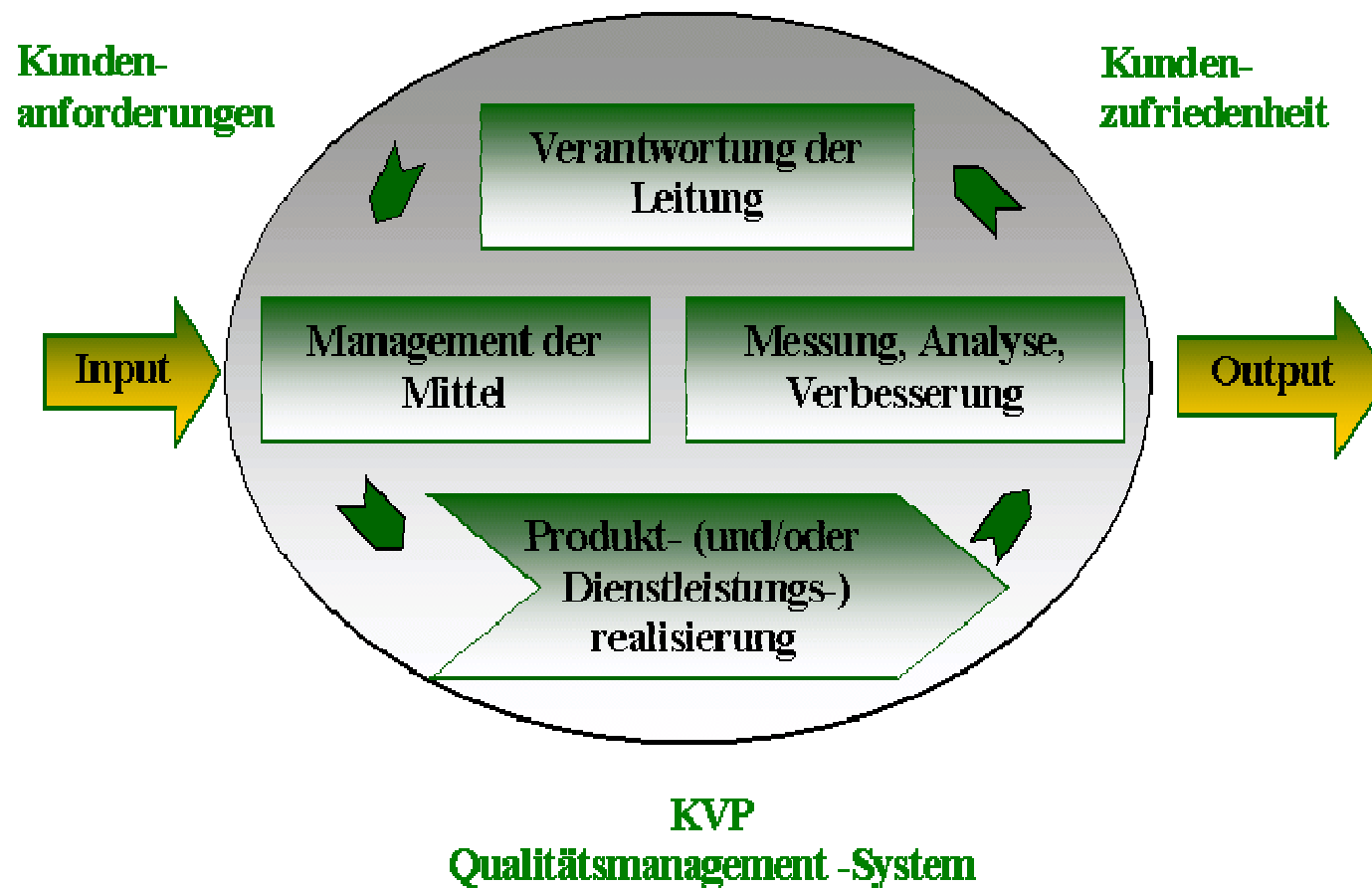
- Patientenaufnahme
- Selbstmedikation
- Abgabe Arzneimittel und Hilfsmittel auf Rezept
- Geräteverleih
- Messungen
- Betreuung von Wohngruppen
- Informationsrecherchen
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Leistungsabrechnung

Vorteile eines QM-Systems

- ❖ Das Leitbild
(Unternehmensgrundsätze/Philosophie)
umzusetzen durch Verwirklichung der
Ziele
- ❖ Die Qualität aller Belange (Produkte,
Prozesse, Abläufe, Aspekte der
Arbeitssicherheit und des
Gesundheitsschutzes) besser zu erzielen
- ❖ Probleme erst gar nicht entstehen zu
lassen (Fehlervermeidung)

Vorteile eines QM-Systems

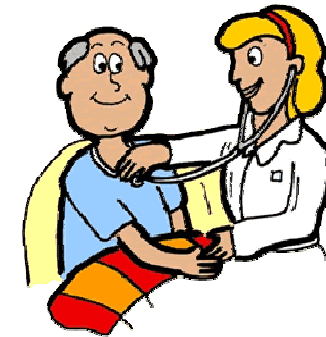
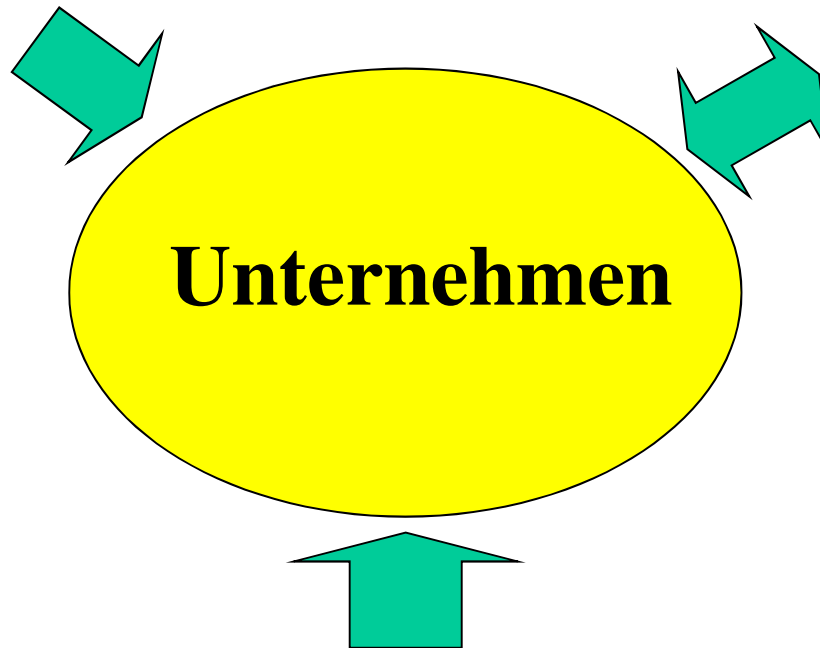
- ❖ Probleme aktiv zu lösen
- ❖ Die in der Einrichtung vorhandenen Abläufe / Prozesse transparenter und damit für alle einsichtiger zu machen
- ❖ Einen gezielten Informationstausch zu führen
- ❖ Mitarbeiter wie Kunden (Patienten, zu Pflegende oder zu Betreuende) zufrieden zu stellen



Die Anspruchsgruppen



z.B. die öffentliche Meinung,
Mundpropaganda



Der Patient/Kunde
sowie die Angehörigen

die Kostenträger, Finanzdienstleister, sowie der Gesetzgeber



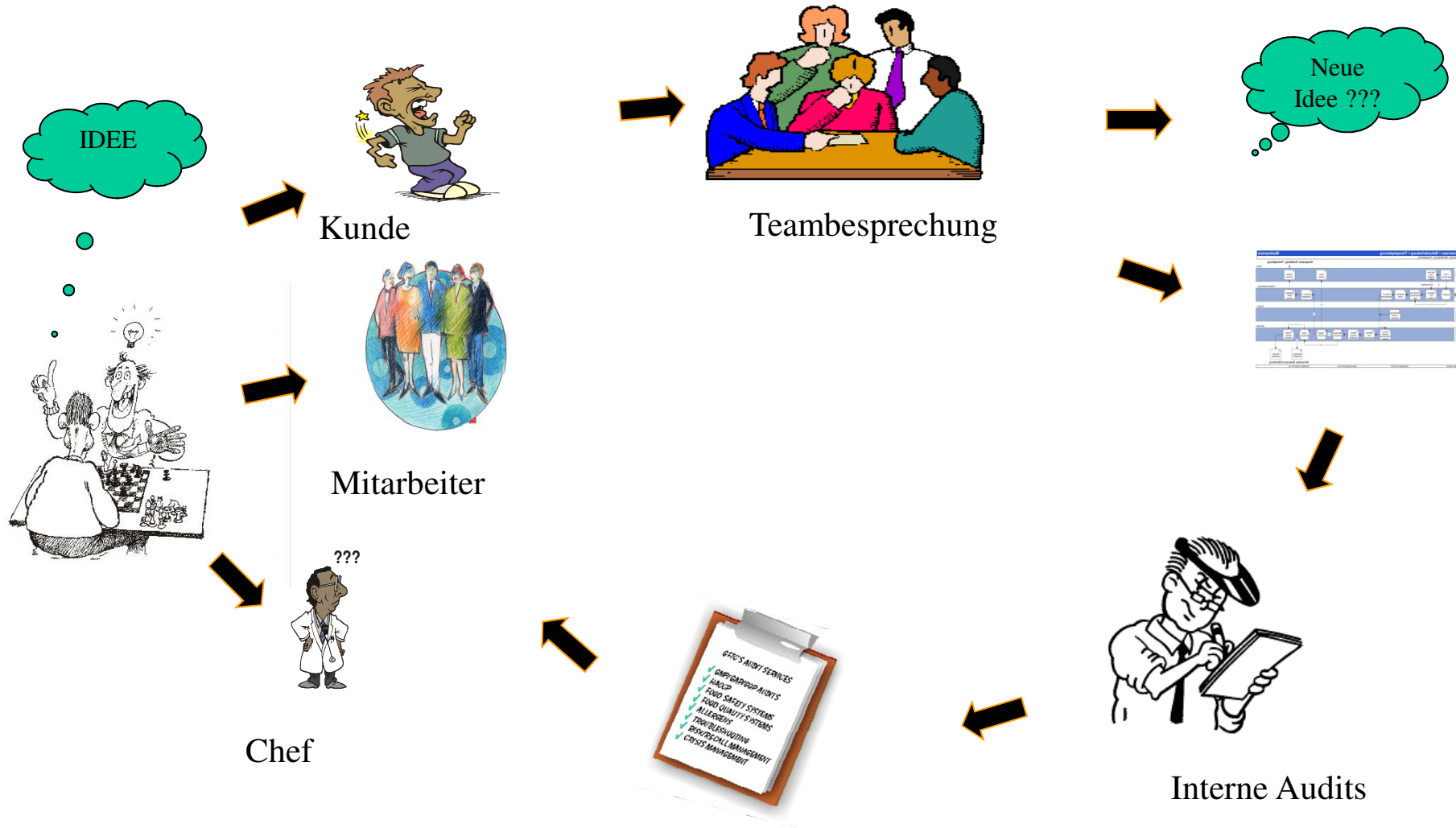
Grundlegende Normforderungen

- Prozessorientierter Ansatz für die Entwicklung, Verwirklichung, Verbesserung und Wirksamkeit des QM – Systems
- Erhöhung bzw. Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit
- Dokumentation und Aufrechterhaltung des QM – Systems
- Wechselwirkung zwischen Prozessen berücksichtigen
- Bereitstellung von benötigten Ressourcen
- Prozessüberwachung und Messung
- Ermittlung der Kundenanforderungen
- Durchführung interner Audits
- Dokumentationsanforderungen
 - Qualitätsziele, -politik und –strategie
 - QM – Handbuch
 - Dokumentierte Verfahren
 - Mitgeltende Dokumente
 - Aufzeichnungen

Grundlegende Normforderungen

- Festlegung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen
- Benennung eines QM - Verantwortlichen
- Sicherstellung der internen Kommunikation
- regelmäßige Bewertung des QM – Systems (Management Review)
- Mitarbeiterförderung
- Bereitstellung der Infrastruktur und geeigneter Arbeitsumgebung
- Verifizierung des Beschaffungsprozesses
- Lieferantenbewertung
- Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- Umgang mit Kundeneigentum
- Prüfmittelüberwachung
- Verfallsdatenkontrolle
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Maßnahmen überwachen

Februar 2013

Unternehmensberatung für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Markus Große-Wilde

Dipl.-Volkswirt /
Dipl.-Qualitätsmanager im Gesundheitswesen

Kahrstr. 1, 45128 Essen
Tel. und Fax: 0201 / 7221034
Mobil: 0177 / 586202
info@qmsgw.de

www.qmsgw.de