



11. JAHRESTAGUNG AKTIONSBÜNDNIS PATIENTENSICHERHEIT E.V., 14.-15. APRIL 2016

Risiken aus Beschwerden erkennen

Kerstin Barthol, Dr. H. Haeske-Seeberg, Sana Kliniken AG, Ismaning

Wie werden Beschwerden für die Erkennung von Risiken verwendet?




Beschwerden aus den verschiedenen Quellen werden pro KH

- ✓ zentral gesammelt,
- ✓ auf ihr Beschwerde- und Risikopotenzial hin bewertet,
- ✓ entsprechend bearbeitet,
- ✓ einer Dimension zugeordnet und
- ✓ ausgewertet.

Wie erfolgt die Bewertung?

Beschwerden

- ✓ fließen in das jährliche Qualitätsplanungsgespräch ein und
- ✓ bilden ggf. den Auslöser für eine qualitäts- oder sicherheitsverbessernde Maßnahme.


 Sana Kliniken AG

Protokoll Qualitätsplanungsgespräch

Welche Quellen wurden für die aktuelle Bewertung herangezogen?
 Bericht durch:

- ✓ Ergebnisse Sana permanente Patientenbefragung
- Ergebnisse Picker-Patientenbefragung
- Ergebnisse Einweiserbefragung
- Elternbefragung Gkind
- ✓ Ergebnisse Dimension Ethik 400
- ✓ Ergebnisse Patientenbefragung weisse Liste, AOK, TK (Seite den 4 Dimensionen zugeordnet)
- ✓ **Beschwerdeauswertung incl. Social Media Monitoring und Contra-Feedback aus der permanenten Patientenbefragung**

Abdrehen...

- ✓ Zertifizierungs- bzw. Überwachungsaudits (KTQ bzw. DIN EN ISO 9001)
- ✓ Internen Audits
- ✓ Hygieneaudit
- ✓ Peer Reviews
- ✓ IKS-Abfragen
- ✓ Ergebnisse Dokumentationsaudits

gegenseitiges QM-Audit 2015
 Datenschutzrisiko
 Risikoaudit
 Innenrevision

- Erkenntnisse aus Peer Reviews
- ✓ Erkenntnisse aus MoMo-Konferenzen
- folgenden weitere Begehungen und Visitationen (ggf. Störkategorie): ...

- ✓ Auswertung der CIRS-Ergebnisse (Dimension Patientensicherheit)
- ✓ Schadensfallstatistik (Dimension Patientensicherheit)
- ✓ Ergebnisse Dimension Patientensicherheit 400
- ✓ Hygienekennzahlen (Dimension Patientensicherheit)
- ✓ Sana Hygienebericht

- ✓ QUS-Ergebnisse aus §137- und §21-Indikatoren
- ✓ QSR-Ergebnisse

✓ **Beschwerdeauswertung incl. Social Media Monitoring und Contra-Feedback aus der permanenten Patientenbefragung**

VA Qualitätsplanungsgespräch Seite 2