

Qualitätszirkel «Ereignisse»



Organisation

1 Grundverständnis von «Ereignissen»

¹ Der Schlossgarten Riggisberg (Schlogari) erfasst systematisch Vorkommnisse, die im Rahmen der Leistungserbringung entstehen und nicht dem gewünschten Ergebnis entsprechen («unerwünschte Ereignisse¹»).

² Als unerwünschte Ereignisse definiert der Schlogari

- gesundheitsgefährdende Zwischenfälle² mit unterschiedlichem Schweregrad,
- ein schädliches Vorkommnis. Dieses kann
 - vermeidbar oder unvermeidbar sein,
 - und eine Schädigung kann vorübergehend (reversibel) oder bleibend sein.
- ein bedrohliches Verhalten oder eines, das Ängste auslöst - von internen oder externen Personen (eine unsichere Situation),
- oder Unfälle und Gesundheitsgefährdungen in Zusammenhang mit Tätigkeiten im Schlogari, Gewalteinwirkungen (Aggressionen), Sachschäden oder -beschädigungen und andere aussergewöhnliche Ereignisse.

³ Unerwünschte Ereignisse werden im Schlogari in verschiedene Ereignisarten unterteilt und in Ereignisprotokollen (EP) festgehalten. Verfasserinnen und Verfasser von solchen Protokollen können Betroffene, Verursachende oder Beobachtende von Ereignissen sein.

2 Zweck & Auftrag

Der Qualitätszirkel «Ereignisse» (nachfolgend «Q-Zirkel») bearbeitet interprofessionell die wichtigsten³ Ereignisarten und definiert Massnahmenvorschläge zuhanden des Qualitätsmanagements und der Geschäftsleitung. Im Fokus steht die systematische Bearbeitung von Ereignissen / CIRS-Fällen (keine Einzelfallbehandlung) und die ständige Verbesserung der Leistungen im Schlogari.

3 Kompetenzen

Die Mitglieder des Q-Zirkels dürfen im Rahmen ihrer Kommissionstätigkeit die dafür notwendigen, fallbezogenen, vertraulichen Informationen einsehen und für weitergehende Analysen betriebsinterne Nachforschungen betreiben. Der Q-Zirkel besitzt Antragsrecht bei der GL via die zuständige Führungsperson. Er wird vertreten durch die Leitung Qualitätsmanagement.

¹ Auch «kritische Ereignisse» oder «Fast-Ereignisse» genannt

² Betroffene: Mitarbeitende sowie Bewohnende

³ Als «wichtig» gilt: häufiges, wiederholtes Auftreten oder hoher Schweregrad



4 Ständige Zusammensetzung des Qualitätszirkels

¹ Der Q-Zirkel wird geleitet durch die Leitung Qualitätsmanagement, besteht aus fachspezifisch ausgewählten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ist interprofessionell zusammengesetzt. Die Mitglieder rekrutieren sich aus folgenden Fachbereichen (mit je einem Sitz):

Fachbereich / Departement	Besetzung bei Aufnahme der Tätigkeit
Direktion / QM	Stefan Steccanella (Leitung)
DP W&E	Nisha Andres
DP ABI	Tanja Elsener
DP W&E	Tom Zimmermann
Sicherheitsbeauftragter	Hans Hodler
Aggressions- und Deeskalationsmanagementtrainerin	Prisca Nydegger

² Anforderungsprofil der Mitglieder:

- Kenntnisse der Organisationsstruktur, des Leistungsspektrums und der Abläufe im Schlogari.
- Kenntnisse der Abläufe von Ereignissen.
- Kenntnisse des PDCA-Kreislaufes⁴ und seines Grundkonzepts.
- Die Fähigkeit, wie Fachinputs für redaktionelle QM-Beiträge in verständlicher Sprache vermittelt werden können.
- Anwenderkenntnisse von Microsoft-Produkten wie Word und Excel zur Verarbeitung von Meldungen, Statistiken, Berichten und für das Verfassen von Gesprächsnotizen etc.

5 Temporäre Mitglieder

Zu spezifischen Themen können Fachpersonen zu einzelnen Terminen eingeladen werden.

6 Spezielle Aufgaben des Q-Zirkels bezüglich Ereignismanagement

Zu den Aufgaben des Q-Zirkels in Zusammenhang mit dem Ereignismanagement gehören folgende Aktivitäten:

- Regelmässige Sitzungen zur Analyse aktueller Ereignismeldungen; Sitzungsrhythmus gemäss Kapitel 9 dieses Dokumentes.
- Triage / Kategorisierung / Verschlagwortung (Titel) / Beurteilung / Bearbeitung der eingegangenen Meldungen.
- Wenn nötig Beizug von Spezialistinnen und Spezialisten für die Beurteilung spezifischer Meldungen.
- Abklärung, Erledigung oder Controlling der durch die Beurteilung der Fälle entstandenen Pendenzen und Massnahmen.
- Redaktionelle Unterstützung bei Handlungsanweisungen, Kommissionsberichten sowie Ereignis-Feedbacks⁵.
- Führen der notwendigen Statistiken.
- Sicherstellen der Schnittstellen zu den Vigilanz-Verantwortlichen oder zu externen Fachinstanzen.
- Regelmässige interne Information und Kommunikation (siehe Kapitel 10).

⁴ Demingkreis oder PDCA-Zyklus beschreibt einen iterativen vierphasigen Prozess für Lernen und Verbesserung (PDCA = plan, do, check, act; Vorhaben planen, durchführen, prüfen und durch Massnahmen verbessern).

⁵ Thematische Aufarbeitung von vergleichbaren, häufig auftretenden Ereignissen, oder von schwerwiegenden Situationen. Anlehnung an die in der Branche etablierten Quick-Alerts der Stiftung für Patientensicherheit.

7 Abgrenzungen

¹ Nicht mit Ereignisprotokollen gemeldet werden Komplikationen, Nebenwirkungen, Vorkommnisse aufgrund Erkrankungen oder schwerwiegende unerwünschte Ereignisse⁶. Letztere werden aber dennoch durch den Q-Zirkel «Ereignisse» analysiert.

² Sämtliche schwerwiegenden, unerwünschten Ereignisse, die in einem konkreten Zusammenhang zu einer haftpflichtrechtsrelevanten Thematik stehen (reversible oder dauerhafte Schädigung eines Bewohnenden, Sachbeschädigungen etc.), werden spezifisch dokumentiert und als meldepflichtiges Ereignis der GL zur weiteren Bearbeitung übergeben.

³ Entscheidet die GL, bei schwerwiegenden, unerwünschten Ereignissen den Krisenstab zu aktivieren, werden diese Vorkommnisse primär im Krisenstab abschliessend analysiert. Im Q-Zirkel erfolgt dies nur noch aufgrund eines expliziten Auftrages durch die GL.

8 Verschwiegenheit

¹ Die im Q-Zirkel ausgetauschten Informationen und behandelten Themen werden von allen Beteiligten vertraulich behandelt. Die Parteien vereinbaren im Einzelfall, welche Informationen wann und in welcher Form veröffentlicht werden.

² Die Pflicht zur Verschwiegenheit bleibt auch nach dem Ausscheiden aus dem Q-Zirkel bestehen.

9 Arbeitsweise

¹ Der Q-Zirkel definiert eigenständig die Sitzungstermine. Mind. alle 2 Monate findet eine Sitzung von rund 2 Stunden statt. Verlangt die Menge oder Komplexität der Meldungen einen höheren Rhythmus, so findet bis maximal eine Sitzung pro Monat statt, dringliche Treffen nach schwerwiegenden Situationen ausgenommen. Die Leitung QM lädt zu den Sitzungen ein. Als Instrumente dienen stichwortartig geführte Beschlussprotokolle, Pendenzen- und Massnahmenlisten sowie elektronisch festgehaltene Notizen zu den einzelnen Meldungen.

² Austretende Mitglieder des Q-Zirkels sind gebeten, im Austausch mit den Departementsleitenden Vorschläge für geeignete Nachfolgerinnen oder Nachfolger zuhanden der GL zu unterbreiten. Diese wählt die Mitglieder.

10 Kommunikation

¹ Die Kommunikation von Themen aus dem Q-Zirkel zuhanden der Mitarbeitenden erfolgt bei Bedarf, in Absprache mit der GL und unter Berücksichtigung des Kommunikationskonzeptes.

Wo möglich werden die im Kapitel 9 des QM-Handbuchs festgelegten Kanäle⁷ verwendet

² Die Kommunikation zuhanden der Mitarbeitenden verläuft immer schriftlich über die Linienorganisation, hauptsächlich elektronisch mittels QM-Newsletter, Infoschreiben, Ereignis-

⁶ Auch «aussergewöhnliche Ereignisse» oder «meldepflichtige Ereignisse» genannt: Ereignisse mit nicht (unmittelbar) reversiblen Schaden, die eine Intervention oder Notfallmassnahme verlangen, oder gar eine Todesfolge haben.

⁷ v.a. Intranet, QM-Newsletter, Inputveranstaltungen und Einführungstage für neue Mitarbeitende

Feedbacks oder Handlungsanweisungen. Wo erforderlich werden die entsprechenden Fachinstanzen bei der Erarbeitung hinzugezogen.

³ In den Mitteilungen und Publikationen wird die Anonymität der Ereignis-Meldenden sowie der in Ereignisse Involvierten stets garantiert. Rückschluss auf einzelne Personen⁸ sind nicht möglich. Eine Nennung wird nur mit expliziter Einwilligung von Betroffenen vorgenommen. Dasselbe gilt für Fallstudien in Schulungssequenzen.

⁴ Die Geschäftsleitung besitzt uneingeschränkten Zugriff auf alle Unterlagen der Tätigkeit des Q-Zirkels. Das Sitzungsprotokoll wird der Geschäftsleitung unaufgefordert per Mail zugestellt.

11 Ressourcen & Weiterbildung

¹ Die Geschäftsleitung unterstützt den Qualitätszirkel bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben⁹. Sie stellt ihm die hierzu erforderlichen Ressourcen zur Verfügung:

- Die für die Arbeit im Q-Zirkel aufgewendete Zeit gilt als Arbeitszeit. Das Zeitguthaben beträgt pro Person ca. 18 Stunden pro Kalenderjahr bei 6 Sitzungen pro Jahr (inkl. Vorbereitungszeit). Die Leitung QM als Vorsitzende des Q-Zirkels informiert die Geschäftsleitung jeweils zum Jahresende über den effektiven Zeitaufwand ihrer Mitglieder.
- Der Schlogari stellt dem Q-Zirkel im notwendigen Umfang Räume und Hilfsmittel zur Verfügung.

² Allfällige Kosten, die durch die Arbeit des Q-Zirkels entstehen, müssen vorgängig der Geschäftsleitung bzw. der zuständigen finanzkompetenten Person zur Genehmigung vorgelegt werden¹⁰.

³ Mitglieder des Q-Zirkels können mit Zustimmung der Geschäftsleitung Schulungen, welche ihrer Tätigkeit im Q-Zirkel dienen, besuchen.

⁴ Die mit der Tätigkeit im Q-Zirkel angefallenen Spesen gilt das Spesenreglement des Schlogari.

12 Amtsdauer

Die ordentliche Amtsdauer eines Mitglieds des Q-Zirkels dauert normalerweise 2 Jahre (ausgenommen: Leitung QM). Sie beginnt in der Regel mit der ersten Sitzung nach Wahl / Bestätigung. Eine Wiederwahl ist möglich.

13 Vernetzung

Für erkannte Themen mit erhöhtem Handlungsbedarf wird, wo möglich, der Austausch oder die Zusammenarbeit mit ähnlich aufgestellten Betrieben gesucht.

14 Auflösung

Der Q-Zirkel kann nur durch einen Geschäftsleitungsbeschluss aufgelöst werden.

⁸ Sämtliche Kundensegmente: Mitarbeitende, Bewohnende, Beistände, Hausärzte etc.

⁹ Weiterbildungsanträge erfolgen über die Linie und im Rahmen des Budgets, sofern keine interne Weiterbildung oder Schulung durchgeführt werden kann.

¹⁰ Beispiele: Weiterbildung inhouse durch Externe zum Thema «London Protocol – ERA Analyse», CIRS-Tagungsbesuche etc.