



# 1. Tiroler Symposium für Qualität im Gesundheitswesen

## Entwicklung von Checklisten für interne Audits

Katrin Straßer  
Medical Park SE

Innsbruck, 11. April 2024

- **Ausgangssituation / Setting**

- Projektauftrag:  
Entwicklung von Checklisten für interne Audits
- Implementierung und Evaluation
- Motivationsaspekt



## Ausgangssituation / Setting (1)

### **Medical Park SE**

- 13 Reha-Fachkliniken
- 5 Ambulante Reha- und Therapiezentren  
in Bayern, Berlin, Hessen und Nordrhein-Westfalen
- Behandlungsschwerpunkte:
  - Geriatrie, Innere Medizin, Kardiologie, Neurologie, Onkologie, Orthopädie, Psychosomatik, Sportmedizin, Traumatologie
- Pro Jahr ca. 70.000 Patient\*innen
- Ca. 3.650 Mitarbeiter\*innen

### **Organisation Qualitätsmanagement Medical Park**

- Zentrale Dienst QM in der Unternehmenszentrale Amerang
- Dezentrale Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) an den Standorten





## Ausgangssituation / Setting (2)

### Vorgaben in Deutschland / Zertifizierung Reha-Kliniken

- **Sozialgesetzbuch (SGB IX) Neuntes Buch**

- **§ 37 SGB IX Qualitätssicherung, Zertifizierung**

- „(2) Die Erbringer von Leistungen stellen ein Qualitätsmanagement sicher, das durch **zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen** die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert.

**Stationäre Rehabilitationseinrichtungen haben sich an dem Zertifizierungsverfahren nach Absatz 3 zu beteiligen.“**

- „(3) Die Spitzenverbände der Rehabilitationsträger ...vereinbaren ... **grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement** ... sowie ein **einheitliches, unabhängiges Zertifizierungsverfahren**, mit dem die erfolgreiche Umsetzung des Qualitätsmanagements in **regelmäßigen Abständen** nachgewiesen wird. ... Stationäre Rehabilitationseinrichtungen sind nur dann als geeignet anzusehen, wenn sie zertifiziert sind“\*



## Ausgangssituation / Setting (3)

### Zertifizierungen Medical Park SE

- **DIN EN ISO 9001** seit 2005
- **QMS-Reha** (Manual der Deutschen Rentenversicherung) seit 2012
- **Gruppenzertifizierung/Matrixzertifizierung**
  - Eine stichprobenartige Auditierung an ausgewählten Standorten ist ausreichend, um das Zertifikat für das Unternehmen zu erlangen bzw. aufrechtzuerhalten.
  - Zertifizierungszyklus: Jedes Jahr werden ca. 30% der Matrixteilnehmer und die Zentrale auditiert – und somit jede/r Standort / Reha-Klinik einmal im Zertifizierungszyklus.

- Ausgangssituation / Setting
- **Projektauftrag:  
Entwicklung von Checklisten für interne Audits**
- Implementierung und Evaluation
- Motivationsaspekt



## Projektauftrag Checklisten für interne Audits (1)

### Projektauftrag

- **Erstellung von Checklisten für das interne Audit Medical Park SE**
- **Einbindung / Berücksichtigung**
  - **der DIN EN ISO 9001 Kapitel**
  - **aller Prozesse und Bereiche in den Kliniken**

### Projektziele

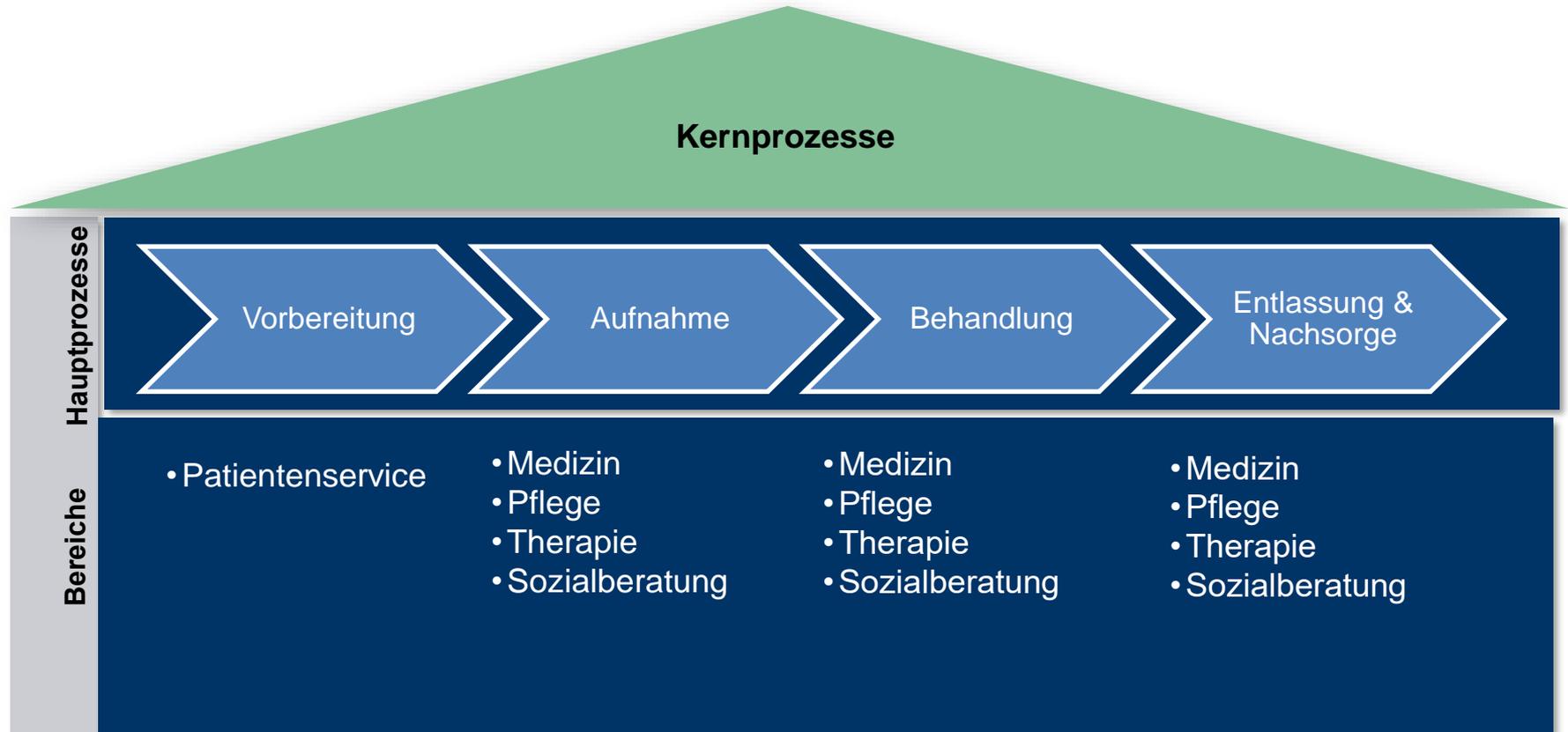
- **Anforderung der Prozessorientierung wird Rechnung getragen**

„Das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse als ein System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation beim Erreichen ihrer beabsichtigten Ergebnisse bei.“\*

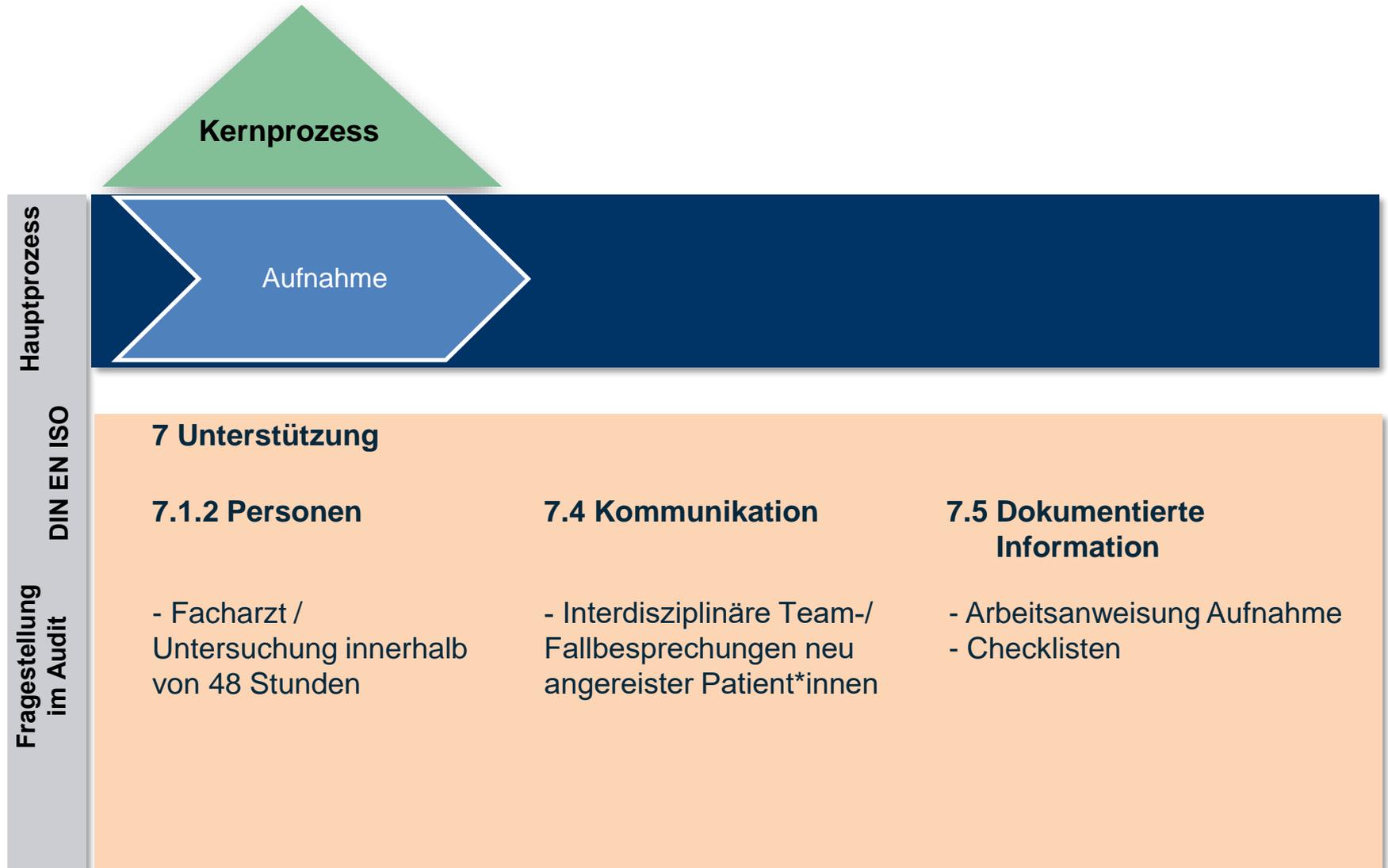
  - Beispiel: Aufnahme / Behandlung / Entlassung Patient\*in → Checkliste für entsprechenden Prozess mit den beteiligten Berufsgruppen
- **Strukturierter Aufbau der Checklisten / Orientierung an den Kapiteln der DIN EN ISO 9001**
  - Beispiel: 7 Unterstützung – 7.1 Ressourcen – 7.2 Kompetenz – 7.3 Bewusstsein
- **Einfache Handhabung der Checklisten** für die Auditor\*innen und die/den Lead Auditor\*in insbesondere bei der Erstellung interner Auditbericht

# Projektauftrag Checklisten für interne Audits (2)

## Kernprozesse in der Rehabilitation und beteiligte Bereiche



- Medizin inkl. Diagnostik, Neuropsychologie
- Sozialberatung bzgl. Vorgaben Entlassmanagement §39 SGB V





## Entwicklung der Checklisten (1)

- **Format in Excel mit automatischen Verknüpfungen bei Einträgen**
- **Auditangaben: Prozess / Abteilung, Audittyp (System- oder Prozessaudit), Beteiligte, Auditor\*in**

### Auditcheckliste



Hauptprozess	Aufnahme
Unterprozess	Medizin / Pflege / Therapie
Version	2.0
Erstellerin / Ersteller	Katrin Straßer
Verantwortlichkeit	Medizin, Pflege, Therapie
Audittyp	Prozessaudit
Zielgruppe	Medizin, Pflege, Therapie

Auditangaben	
Klinik	
Bereich	
Abteilung / Station	
Auditoren	
Datum	



## Entwicklung der Checklisten (2)

- Hinterlegung der Fragestellungen inkl. Kriterien zur Erfüllung / Nachweise

### Auditfragen

Nr.	Frage	Kriterien zur Erfüllung	vollständig erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	Ergebnis	Bemerkungen
	Grundsätzliche Regelungen, Vorgaben / intern, extern						
1	Kennzahlen für den Aufnahmeprozess * Ärztliche Aufnahme am Anreisetag * Vorstellung Facharzt - wann?	Keyfacts MP					
	Kommunikation						
2	*Interdisziplinäre Team-/Fallbesprechung(indikationsspezifisch) für neu angereiste Patienten?	Protokolle, Einträge im KIS					
	Dokumentierte Information						
3	* Verschriftlichung von Prozessen	Q.Doc					
4	* Arbeitsanweisungen, Checklisten, etc. für den Prozess Aufnahme	Q.Doc					



## Entwicklung der Checklisten (3)

- **Automatische Ergebnishinterlegung bei „teilweise erfüllt“ bzw. „nicht erfüllt“ am Beispiel „Interdisziplinäre Fallbesprechungen neu angereister Patient\*innen“**

Nr.	Frage	Kriterien zur Erfüllung	vollständig erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	Ergebnis	Bemerkungen
	Kommunikation						
	*Interdisziplinäre Team-/Fallbesprechung(indikationsspezifisch) für neu angereiste Patienten?	Protokolle, Einträge im KIS		x		Verbesserungspotential	

Nr.	Frage	Kriterien zur Erfüllung	vollständig erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	Ergebnis	Bemerkungen
	Kommunikation						
2	*Interdisziplinäre Team-/Fallbesprechung(indikationsspezifisch) für neu angereiste Patienten?	Protokolle, Einträge im KIS			x	Abweichung	



## Entwicklung der Checklisten (4)

- **Automatischer Übertrag in nachfolgenden Bericht**

Nr.	Frage	Kriterien zur Erfüllung	vollständig erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	Ergebnis	Bemerkungen
	<b>Kommunikation</b>						
2	*Interdisziplinäre Team-/Fallbesprechung(indikationsspezifisch) für neu angereiste Patienten?	Protokolle, Einträge im KIS			x	Abweichung	Fallbesprechungen neu angereister Pat. Es liegen keine Protokolle oder Einträge in der Patientendokumentation vor

### In diesem Audit erkannte Verbesserungspotentiale:

#1	
#2	

### In diesem Audit erkannte Abweichungen:

#1	Frage 2: Fallbesprechungen neu angereister Pat. Es liegen keine Protokolle oder Einträge in der Patientendokumentation vor
#2	

### In diesem Audit eingesehene Nachweise:

#1	
#2	



## Zusammenführen der Abteilungs-/Prozess-Auditberichte

- Jedes interne Audit wird von einer/m **Lead Auditor\*in** geführt
- Diese/r ist verantwortlich für die Zusammenführung der einzelnen Auditberichte zu einem Gesamtbericht
- Den **Gesamtbericht des internen Audits** eines Standortes erhält
  - die **Geschäftsleitung und der/die QMB** des jeweiligen Standortes um Maßnahmen abzuleiten und um Abweichungen bis zum externen Audit zu korrigieren
  - der **Zentrale Dienst QM Medical Park**
  - der **(externe) Zertifizierer** vor dem externen Audit

- Ausgangssituation / Setting
- Projektauftrag:  
Entwicklung von Checklisten für interne Audits
- **Implementierung und Evaluation**
- Motivationsaspekt



## Implementierung und Evaluation

### **Interne Audits 2023 / 2024: 14 interne Audits**

- Verwendung der Checklisten durch die QMBs
  - Ausdruck / Papierformat A3, handschriftliche Notiz und nachträglicher Übertrag
  - Laptop: Direkte Eingabe während des Audits und Nachbearbeitung

### **Evaluation Juni 2023:**

- Positiv:
  - 51 Checklisten decken alle Bereiche und Kernprozesse ab
  - Vorbereitungszeit für internes Audit ist wesentlich reduziert
  - Hohe Übersichtlichkeit des Fragenkatalogs
  - Schnelle Dokumentation inkl. automatische Untergliederung in Verbesserungspotenzial / Abweichung anhand der Kriterien-Erfüllung
- To-Do:
  - Checklisten für internes Audit der Zentrale Medical Park müssen angepasst werden

- Ausgangssituation / Setting
- Projektauftrag:  
Entwicklung von Checklisten für interne Audits
- Implementierung und Evaluation
- **Motivationsaspekt**



## Motivationsaspekt

- **QMBs / interne Auditoren**

- Zeitersparnis
  - in der Vorbereitung des Audits und
  - bei der Erstellung des Auditberichtes
- Einheitliche Checkliste für Auditfragen
  - Gesteigerte Kompetenz im Detail
  - Vereinfachung bei der Dokumentation

- **Dezentrale Standorte/Reha-Kliniken / Geschäftsführer, auditierte Bereiche**

- Übersichtlicher Auditbericht / Verbesserungspotenziale, Abweichungen
- Zeitnahe Umsetzung von Maßnahmen/Korrekturen vor dem externen Audit



Interne Audits können neben Pflicht und Mühe auch Spaß machen!



MEDICAL PARK



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!