

## Fall Chantal:

# Roland Lapschieß im Fernsehinterview

Am 16. Januar 2012 ist in Hamburg-Wilhelmsburg das elfjährige Mädchen Chantal an einer Vergiftung mit Methadon gestorben. Das Mädchen lebte als Pflegekind in einer Familie mit drogenabhängigen Eltern. Nachforschungen ergaben, dass Chantal in der verwahrlosten Wohnung der Familie keinen Schrank und kein eigenes Bett hatte. Nach dem die Lebensumstände des Kindes bekannt wurden, wird in Hamburg über die Rolle des zuständigen Jugendamtes diskutiert. Seit dem 31. Januar 2012 ermittelt die Staatsanwaltschaft gegen Mitarbeiter des Jugendamtes und gegen Mitarbeiter des beauftragten Kinder- und Jugendhilfeträgers. In den Medien wurde die Frage diskutiert, welche Maßnahmen er-



griffen werden müssen, um zu verhindern, dass sich ein solcher Fall wiederholt. Der Reporter fragte Roland Lapschieß inwiefern ein Qualitätsmanagement zu einer Verbesserung beitragen kann. Ein

Ausschnitt des Interviews wurde am 8. Februar 2012 in der Sendung Hamburg-Journal im NDR-Fernsehen ausgestrahlt.

RL

## Ausbildung zur Qualitätsbeauftragten in Kooperation mit dem BPA

In diesem Jahr erfolgte erstmalig, die 10-tägige Ausbildung zur Qualitätsbeauftragten in Kooperation mit dem Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. (BPA) in Hannover. Teilgenommen haben 15 weibliche Führungskräfte und Pflegefachkräfte aus ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen.

Fünf der 15 Lehrgangsteilnehmerinnen stellten sich am letzten Lehrgangstag der Prüfung zum/ zur Qualitätsbeauftragten (DEKRA) und schlossen diese erfolgreich ab.

TW



Hinten v. l.: Maren Zöfelt, Stefanie Bicknese, Birgit Scheiner, Sabine Niekamp, Magdalena Lendzioch, Anja de Groot, Theresia Bunschoten, Vorne v. l.: Susann Prahtel, Maike Müller, Gabriele Kuppen, Magdalena Donatz, Susanne Ebeling, Nicole Tietgens, Kirsten Rim, Dozent: Torsten Weiner

# Hausarztpraxis Kuddewörde nach QEP® zertifiziert

22958 Kuddewörde  
Möllner Str. 56

Telefon: 04154 - 81124  
Fax: 04154 - 841546



Hausarztpraxis Kuddewörde

- Herzlich Willkommen
- Das Team
- Unser Leistungsspektrum
- Nützliche Informationen
- Gesundheitsthemen
- Offene Stellen
- Kontakt
- Impressum



**Hausarztpraxis Kuddewörde**  
Bärbel und Dr. Hans-Jürgen Bors



**Liebe Patientin, lieber Patient,**

diese Internetseite soll Ihnen helfen, sich in unserer Praxis zurechtzufinden und die Wartezeit möglichst kurz zu halten.

Wir arbeiten alle mit großem Engagement und sind bemüht, möglichst freundlich, schnell und sorgfältig zu sein. Dabei dürfen Sie nicht vergessen, dass auch wir nur Menschen sind. Darum sind wir auch auf Ihre Mithilfe angewiesen, um den Praxisbetrieb möglichst reibungslos gewährleisten zu können. Unser „Wegweiser“ enthält vor allem allgemeine Informationen. Zögern Sie nicht, uns Ihre speziellen Fragen und Wünsche jederzeit mitzuteilen.

**Ihr Team der Hausarztpraxis Kuddewörde**

**Unsere Sprechzeiten \***

Mo - Fr 9:00 - 12:00 Uhr  
Mo & Do 16:00 - 18:00 Uhr  
Di 15:00 - 17:00 Uhr

\* Bitte vereinbaren Sie telefonisch einen Termin unter 04154 81124!  
\* Rezeptbestellhotline:  
04154 79 38 917  
info@praxis-bors.de

**Kassenärztlicher Notdienst**

Außerhalb unserer Sprechzeiten erreichen Sie den kassenärztlichen Notdienst unter 01805 11 92 92

**Urlaub**

Mo., 26.03. - Fr., 06.04.2012

Vertretung erfolgt durch das Ärztenetz Trittau



Zertifizierung nach QEP®. Seit der erfolgreichen Zertifizierung im März des Jahres 2010 darf die hausärztliche Gemeinschaftspraxis Bors bis zur Rezertifizierung in drei Jahren das QEP®-Logo führen. Dieser gelungene Abschluss des Projektes „Einführung eines QM-Systems nach QEP®“ ist zugleich auch eine Belohnung für das Praxisteam, das 18 Monate lang Arbeitsabläufe, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten hinterfragt und beschrieben hat.

LAM

## Ausbildung zum Medizinprodukte- Beauftragten

Last-Minute  
Angebot:  
150,00 €

Täglich wenden MitarbeiterInnen in Gesundheitseinrichtungen Medizinprodukte, wie z. B. Pflegebetten, Blutdruckmessgeräte, EKG- und Beatmungsgeräte, an. Die Probleme bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften des Medizinprodukte-Gesetzes und der Medizinprodukte-Betreiber-Verordnung werden im Rahmen des Seminars anhand von Beispielen aus der Praxis besprochen. Der Betreiber kann einen Mitarbeiter damit beauftragen die gesetzlichen Forderungen in der Einrichtung umzusetzen. Die Teilnehmer des Lehrgangs werden dazu befähigt, diese Funktion zu übernehmen. Als Dozenten begrüßen wir unseren langjährigen Kooperationspartner Cay Lange. Die Ausbildung zum MPG-Beauftragten findet am 2./3. April 2012 statt.

Weitere Infos unter: [www.qm-lap.de](http://www.qm-lap.de)

Die Einführung eines QM-Systems hat vielfältige Gründe. So gaben auch die Praxisinhaber der hausärztlichen Gemeinschaftspraxis Bärbel und Dr. Hans-Jürgen Bors in Kuddewörde bei der Kontaktaufnahme mit uns gleich mehrere Gründe an, sich mit qualitätssichernden Maßnahmen beschäftigen zu wollen. Mit diesem Wunsch war schon der Grundstein für die Qualitätspolitik gelegt. Um Ärzten die Einführung von QM-Systemen zu erleichtern hat die Kassenärztliche Bundesvereinigung das Konzept „QEP®-Qualität und Entwicklung in Praxen“ für Ärzte und Psychotherapeuten entwickelt. Die Inhalte des QM-Konzeptes orientieren sich an der Norm DIN EN ISO 9001, den gesetzlichen Forderungen und den Vorschriften der Berufsgenossenschaft. Es bot sich somit an, das Qualitätsmanagementsystem nach dem QEP®-Konzept aufzubauen. Der Projektplan wurde durch die Organisationsberatung Roland Lapschließ er-

stellt. Zum Projektstart wurde dem Praxisteam das auf dem QEP®-Konzept basierende elektronische QM-Praxishandbuch vorgestellt. Die Praxisinhaber erhielten nun Arbeitsaufträge, um die QEP®-Qualitätsziele alleine oder gemeinsam mit dem Praxisteam zu bearbeiten. Für das Praxisteam war das eine gute Gelegenheit, die täglichen Arbeitsabläufe zu hinterfragen und effizienter zu gestalten. Die Arbeitsergebnisse wurden schrittweise von Frau Alexander-Menzel in das elektronische QM-Praxishandbuch eingearbeitet und dem Praxisteam zur Verfügung gestellt. Während des Projekts stand die Organisationsberaterin dem Praxisteam telefonisch und per E-Mail zur Verfügung. Die neuen Regelungen wurden vom Praxisteam selbständig umgesetzt.

Nach der Bearbeitung von zwölf Arbeitspaketen und einer Schaffenspause für das Praxisteam, entschlossen sich die Praxisinhaber zur

## Schwierige QM-Begriffe, einfach erklärt: „Lieferantenbewertung“

Der Abschnitt 7.4.1 *Beschaffungsprozess* der DIN EN ISO 9001:2008 fordert, dass Lieferanten, deren Produkte oder Leistungen Einfluss auf die Qualität der Produkte oder Leistungen des Normanwenders haben, bewertet werden.

Diese Bewertung muss angemessen sein: „Die Organisation muss sicherstellen, dass die beschafften Produkte die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllen. Art und Umfang der auf den Lieferanten und das beschaffte Produkt angewandten Überwachung müssen vom Einfluss des beschafften Produkts auf die nachfolgende Produktrealisierung oder auf das Endprodukt abhängen.“ Weiter heißt es: „Die Organisation muss Lieferanten auf Grund von deren Fähigkeit beurteilen und auswählen, Produkte entsprechend den Anforderungen der Organisation zu liefern.“ Zudem erhält der Anwender der Norm den Auftrag, sogar „... Kriterien für die Auswahl, die Beurteilung und die Neubeurteilung (des Lieferanten) aufzustellen.“

Mögliche Kriterien sind beispielsweise Erreichbarkeit, Pünktlichkeit, Preis-Leistungsverhältnis, Rabattierung, Güte der Produkte, Rechnungsstellung, Lieferzeit, Unversehrtheit der Produkte bei Lieferung, Reklamationsbearbeitung.

Zur Umsetzung der Normanforderungen wird üblicherweise eine Liste der Lieferanten qualitätsrelevanter Produkte und Leistungen erstellt. Die Bewertung der Lieferanten erfolgt in der Regel mit Hilfe einer Checkliste. Die Ergebnisse der Lieferantenbewertung sowie Maßnahmen, die auf Grund der Bewertung ergriffen werden, sind zu dokumentieren. Darüber hinaus sollen die Ergebnisse der Lieferantenbewertung in die Datenanalyse einfließen.

LAM

### QM-Netzwerktreffen:

## Fehlerberichtssysteme in der Notfallmedizin

Am Donnerstagabend, den 01.03.2012 fand das erste QM-Netzwerktreffen 2012 in Winsen/ Luhe statt. Herr Timo Woisin vom Rettungsdienst des DRK Kreisverbandes Ostholstein berichtete über die Entwicklung von Critical-Incident-Reporting-Systems (CIRS) in der Notfallmedizin und seine Erfahrungen mit einem organisationsübergreifenden CIR-System in Ostholstein.



Ein wesentliches Ziel war die Erhöhung der Patientensicherheit im Rettungsdienst. Zur Meldung kritischer Ereignisse verwenden die Rettungsdienstmitarbeiter ein Formular auf dem das Ereignis und die Umstände, die zu der kritischen Situation geführt haben, dokumentiert werden. Darüber hinaus können Vorschläge zur Vermeidung der Fehlerursachen gemacht werden. Die Anonymität der Meldenden bleibt gewahrt. Aus den bisher gewonnenen Informationen, konnten konkrete

Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden. In der anschließenden Diskussion erörterten die Teilnehmer, wie CIR-Systeme in anderen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens genutzt werden können.

Besonders erfreulich war, dass neben Rettungsdienstmitarbeiter auch Pflegekräfte an der gut besuchten Veranstaltung teilgenommen haben.

Der Vortrag von Herrn Woisin und das Meldeformular stehen Ihnen auf der Homepage des QM-Netzwerkes Hamburg zur Verfügung:

<http://www.qm-netzwerk-hamburg.de>

EL/RL

# Seminarübersicht

Veranstaltung	Termine	Inhalte
<u>Ausbildung:</u> <b>Medizinprodukte-beauftragte/r</b>	02.04. - 03.04.2012	Die Umsetzung des MPG's und der MPBetreibV sind Thema dieser Veranstaltung. Referent: Cay Lange, MPG Seminare <a href="http://www.mpg-seminare.de">www.mpg-seminare.de</a>
<u>Workshop:</u> <b>Problemlösung im Qualitätszirkel - Qualitätszirkelarbeit effektiv gestalten</b>	25.04. - 26.04.2012	Das Ziel des Workshops ist die Verbesserung der innerbetrieblichen Qualitätszirkelarbeit. Er richtet sich an alle interessierten Mitarbeiter des Sozial- und Gesundheitswesens.  Referenten: Bettina Moldenhauer / Torsten Weiner
<u>QM-Netzwerk-Hamburg:</u> <b>Erlebnis Alter</b>	30. August 2012 18:30 Uhr - ca. 20:30 Uhr	Teilnehmer können selbst erfahren wie sich altersbedingte Einschränkungen auf das Alltägliche auswirken. Wir möchten mit dieser Veranstaltung Mitarbeiter/innen aus Pflegeeinrichtungen und Rettungsdiensten ansprechen.  Referent: Cay Lange
<u>QM-Netzwerk-Hamburg:</u> <b>Mitarbeitergespräche als erfolgreiches Führungsinstrument</b>	15. November 2012 18:30 Uhr - ca. 20:30 Uhr	Regelmäßige, strukturierte Mitarbeitergespräche sind ein wichtiger Baustein für eine transparente, dialog- und zielorientierte Führungsarbeit.  Referenten: Susanne Trieb-Lindner / Helmut Lindner <a href="http://www.potentialhoch2.de">www.potentialhoch2.de</a>
<u>Ausbildung:</u> <b>Auditor/in</b>	19. - 23. November 2012	Die Teilnehmer lernen die systematische Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Audits. Der Lehrgang erfüllt die Empfehlung der DIN EN ISO 19011:2011  Referent: Roland Lapschieß
<u>Ausbildung:</u> <b>Qualitätsbeauftragte/r</b>  ZEPRA - Zentrum für Praxisentwicklung	1. Modul: 19.02. - 21.02.2013  2. Modul: 12.03. - 14.03.2013  3. Modul: 08.04. - 11.04.2013	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg HAW-Fakultät Wirtschaft und Soziales. ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung <a href="http://www.zepira-hamburg.de">www.zepira-hamburg.de</a>  Referent: Roland Lapschieß
Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite <a href="http://www.qm-lap.de">www.qm-lap.de</a>		

## Redaktionell verantwortlich:

Roland Lapschieß  
Organisationsberatung  
& Qualitätsmanagement  
Löhnfeld 26  
21423 Winsen/Luhe

Tel 04171/6677-73  
Fax 04171/6677-93  
Mobil 0174/3151903

roland.lapschiess@qm-lap.de  
<http://www.qm-lap.de>

**Die nächste Ausgabe des  
QM-Newsletters erscheint  
voraussichtlich im  
Mai 2012.**