

Qualität leben – Potentiale ausschöpfen
QuaTheDA-Symposium, 19. März 2015

Risikomanagement am Beispiel der casa fidelio

Männerspezifische Suchtarbeit
www.casafidelio.ch

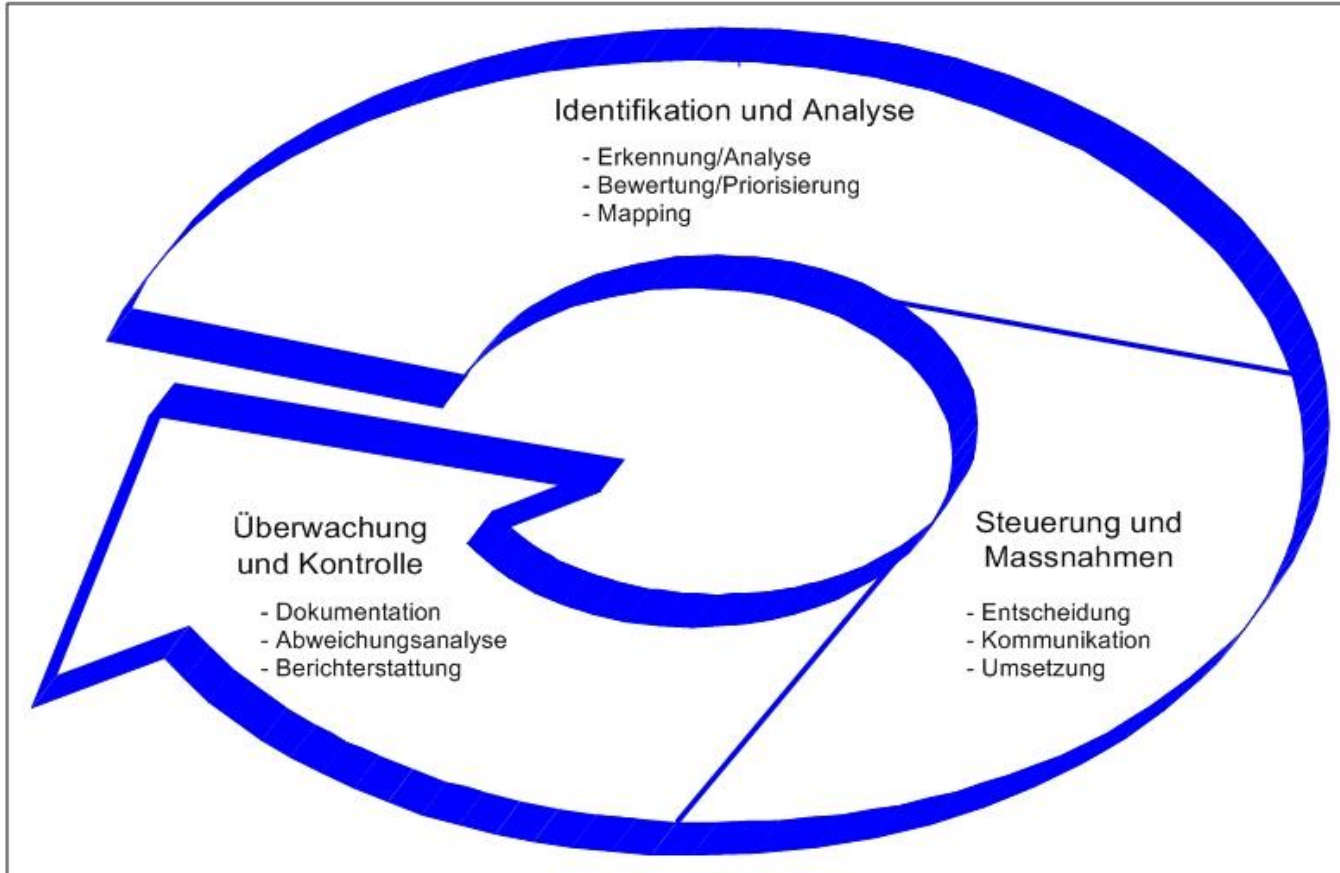


QuaTheDA-Referenzsystem

B / 7 Qualitätsanforderungen zu „Finanzierung und zur Rechnungslegung“

Nr.	B / 7 Finanzierung und Rechnungslegung	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozessverantwortlicher
4	Die Organisationseinheit verfügt über ein Risikomanagement, welches wirtschaftliche und finanzielle Risiken erkennt und entsprechende Massnahmen zur Risikobewältigung vorsieht.	Risikoanalyse	Vorhanden	131.00 Sicherheitskonzept und Risikoanalyse	18.2.09 23.10.14 Gep. 18	Institutionsleiter

Regelkreis



Sicherheits- und Risikokonzept

- **Sicherheitsleitbild**
- **Organigramm**
- **Risikoanalyse**

Sicherheits- und Risikokonzept Bereiche

- **Betrieb**
- **Finanzen**
- **EDV**
- **Administration**
- **Mitarbeiter**
- **Bewohner**
- **Gesundheit**

Identifikation und Analyse

- **Was / Ursachen**
- **Folgen / Wirkungen**
- **Risikobeurteilung (gering / mittel / hoch)**
- **Schadensausmass (gering / mittel / hoch)**
- **Massnahmen zur Risikobewältigung**
- **QMS / Nachweis**

Risikoanalyse Beispiele

Was / Ursachen	Folgen / Wirkungen	Risikobeurteilung			Schadensausmass			Massnahmen zur Risikobewältigung	QMS / Nachweis
		Gering	Mittel	Hoch	Gering	Mittel	Hoch		
Arbeitssicherheit	Arbeitsunfälle	X				X		Die casa fidelio ist an der Arbeitssicherheit Schweiz angeschlossen	Ordner und CL Arbeitssicherheit CH
zu wenig Eintritte	Existenz der Institution ist bedroht			X			X	Marketingkonzept und Krisenmanagement	100.05 Marketingkonzept
Sensible Daten gelangen ungewünscht nach aussen (Datenschutz)	Institution wird verklagt, Imageverlust		X				X	Wir haben Datenschutzrichtlinien, die ein nach aussen gelangen von Daten verhindern sollen	131.10 Datenschutzrichtlinien

Reklamationsformular

casa
fidelio

Reklamationen

130.20
VA

13.03.12

Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen

Von den Reklamationen unserer Kunden profitieren

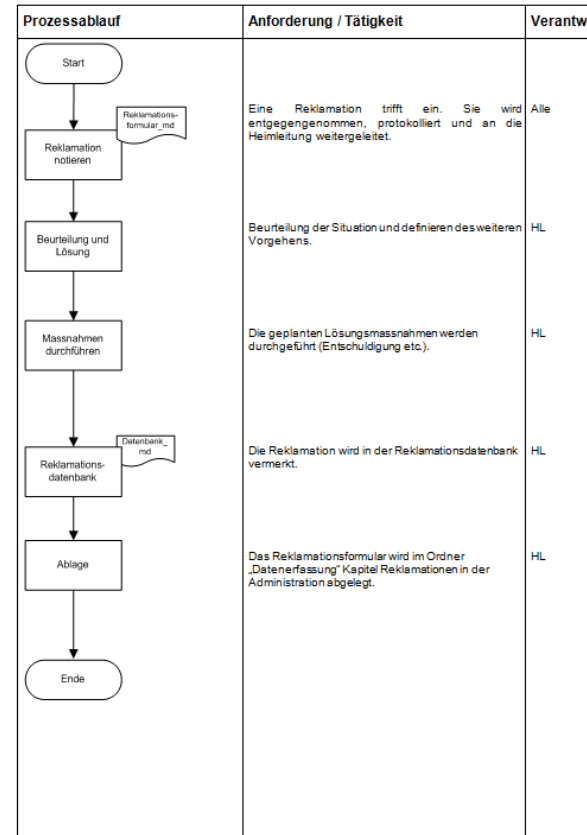
Kunden, die reklamieren, geben uns wertvolle Hinweise, wie wir unser Angebot verbessern können. Immerhin sind sie über eine mögliche Schwachstelle in unserem Unternehmen gestolpert. Sie geben uns die Chance, die Kundenbeziehung vielleicht sogar zu intensivieren.

So gehen wir mit Reklamationen um

- 1. Wir sind schnell:** Wenn ein Kunde sich über etwas geärgert hat oder ein Problem mit etwas hat, will er dieses Problem so schnell wie möglich behoben haben. Je länger er auf uns warten muss, desto größer wird sein Ärger meistens werden.
- 2. Wir machen es unseren Kunden leicht:** Über unsere Homepage, über unser Dokument „Umfra ge Kostenträger“, über unsere Mitarbeiter oder direkt über das Telefon werden Reklamationen in Empfang genommen.
- 3. Wir sind immer freundlich:** Wir nehmen Kritik nicht persönlich.
- 4. Reklamationen sind immer „Chefsache“:** Der Heimleiter oder bei Nichtanwesenheit der Leiter Therapie werden über jede Reklamation unverzüglich informiert, damit etwaige Massnahmen getroffen werden können.
- 5. Wir suchen nach einer Lösung:** Wir erfassen die Reklamation in allen Einzelheiten und halten sie schriftlich fest.
- 6. Die Heimleitung führt eine Reklamationsdatenbank:** In dieser Datenbank vermerken wir jede Reklamation. So erkennen wir, falls sich Fehler kumulieren.
- 7. Wir sind kulant:** Hat der Kunde mit seiner Beanstandung Recht, entschuldigen wir uns und sorgen für Abhilfe.
- 8. Wir ermutigen unsere Kunden zu Kritik:** Die wenigsten unzufriedenen Kunden beschwerten sich. Die meisten bleiben einfach weg und nehmen ihren Frust mit. Wir bedanken uns für Rückmeldungen, die wir erhalten und Ermutigen unsere Kunden aktiv zu Kritik.

casa fidelio

Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen



Reklamationsformular

- **Wir sind schnell!**
- **Wir machen es unseren Kunden leicht!**
- **Wir sind immer freundlich!**
- **Reklamationen sind immer Chefsache!**

Reklamationsformular

- **Wir suchen nach einer Lösung!**
- **Wir sind kulant!**
- **Wir ermutigen unsere Kunden zu Kritik!**
- **Wir führen eine Reklamationsdatenbank!**

Reklamationsformular


Reklamationsformular
1.14
MD
13.3.2012

Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen

Wer hat reklamiert:	Name: <input style="width: 100%;" type="text"/> Adresse: <input style="width: 100%;" type="text"/> PLZ/Ort: <input style="width: 100%;" type="text"/> Tel: <input style="width: 100%;" type="text"/> e-mail: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Wann ist die Reklamation eingetroffen?	Datum: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Wer hat die Reklamation entgegengenommen?	Name: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Beschreibung der Reklamation	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Welche Massnahmen wurden bereits eingeleitet?	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Reklamation an HL weitergeleitet	Datum: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Welche weiteren Massnahmen wurden getroffen (Entschuldigung etc)?	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Reklamation in Reklamationsdatenbank vermerkt?	Ja <input type="checkbox"/>
Reklamation abgeschlossen	Datum: <input style="width: 100%;" type="text"/>

- Reklamation nach Beendigung im Ordner Datenerfassung in der Administration ablegen.

Unfallreport

casa
fidelio

Unfallreport

131.02
FO

16.11.10

Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen

Wann und Wo ist der Unfall geschehen

Datum: _____ Zeit: _____

Ort: _____

Präzise Schilderung des Vorgangs

Verunfallter

Name: _____ Vorname: _____

Adresse: _____ Tel.: _____

Am Unfall beteiligte Personen

Name: _____ Vorname: _____

Adresse: _____ Tel.: _____

Zeugen:

Name	Vorname	Strasse	PLZ/Ort	Telefon

casa fidelio Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen

Kurzbeschreibung der Verletzung

Was führte zu diesem Vorgang / Bewertung der Ursachen

Mögliche Massnahmen zur Vermeidung ähnlicher Ereignisse

- Unfallreport weiterleiten an SIBE

Vom Sibe auszufüllen:

Folgende Massnahmen wurden umgesetzt: _____ Datum: _____

- Ablage des Unfallreports im Nachweisordner

Unfallrapport

- **Wann und wo ist der Unfall geschehen?**
- **Präzise Schilderung des Vorgangs**
- **Verunfallter**
- **Am Unfall beteiligte Personen**
- **Zeugen**

Unfallrapport

- **Kurzbeschreibung der Verletzung**
- **Was führte zu diesem Vorgang**
- **Mögliche Massnahmen zur Vermeidung ähnlicher Ereignisse**
- **Unfallreport weiterleiten an Sicherheitsbeauftragten**

Steuerung und Massnahmen

Referenzsystem Arbeitssicherheit Kapitel 6: Massnahmenplanung und Realisierung

Nr.	Massnahmenplanung und Realisierung	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozessverantwortlicher
1	Aufgrund der Priorisierung der Gefahrenermittlung ermittelt der Sicherheitsbeauftragte die erforderlichen Massnahmen nach Themen und terminiert die Massnahmen	Massnahmenplanung vorhanden	Wird alle 4 Jahre überprüft	Führungskalender	6.12.12 Gep. 16	Sicherheitsbeauftragter

Steuerung und Massnahmen

Beispiel Massnahmenplan Arbeitssicherheit

Welche Bereiche sind in der casa fidelio nicht erfüllt?

Nicht erfüllt:	Umsetzung gemäss Institutionsleiter	Verantwortlich	Umsetzung bis	Umgesetzt	Weiteres Vorgehen
Sind Treppen ab 5 Stufen mit einem Handlauf gesichert (Treppen breiter als 1.5m mit zwei Handläufen?)	Ja	CM	Juli 2015		Liste erstellen, wo nicht gesichert
Für Publikum zugängliche Geländer: Ist bis auf eine Höhe von 75cm keine Öffnung grösser als 12cm?	Ja	CM	September 2015		Liste erstellen, wo Auflage nicht erfüllt

Überwachung und Kontrolle

B / 5 Qualitätsanforderungen zu „Qualitätsmanagement“

Nr.	B / 5 Qualitätsanforderungen zu «Qualitätsmanagement»	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozessverantwortlicher
1	Die Organisationseinheit stellt in Verantwortung der Trägerschaft respektive des übergeordneten Führungsorgans ein systematisches Qualitätsmanagement sicher	QM-Handbuch, regelmässige interne Audits	vorhanden und aktuell	QMS-Ordner, Referenzsystem, QMS-Reporting, Auditplan, Führungskalender	10.10.09 2.5.13 Gep. 17	Qualitätsbeauftragter

Beispiele

Beispiel: B / 7 Qualitätsanforderungen zu «Finanzierung und Rechnungslegung»

Nr.	B / 7 «Finanzierung und Rechnungslegung»	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozessverantwortlicher
1	Die Trägerschaft respektive das übergeordnete Führungsorgan stellt eine systematische Beschaffung und Bewirtschaftung der Finanzierung sicher	Finanzierungsstrategie	Von der Trägerschaft beschlossen	110.00 Finanzkonzept, Controlling	27.5.10 23.10.14 Gep. 18	Institutionsleiter

Beispiele

Beispiel: B / 9 Qualitätsanforderungen zu «Betriebssicherheit, Hygiene, Sauberkeit und Entsorgung»

Nr.	B / 9 «Betriebssicherheit, Hygiene, Sauberkeit und Entsorgung»	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozessverantwortlicher
2	<p>Die Organisationseinheit stellt in ihrem Einfluss- und Wirkungsbereich sicher, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hygiene und Sauberkeit gewährleistet sind; - die Abfallentsorgung geregelt ist und befolgt wird; - die Betriebssicherheit den externen Vorgaben und internen Ansprüchen genügt. 	<p>Konzept</p> <p>Module Hauswirtschaft</p> <p>Arbeitssicherheit Schweiz</p>	<p>Vorhanden</p> <p>Kontinuierlich unterrichtet</p> <p>Regelmässig überprüft</p>	<p>Hygiene- und Abfallentsorgungskonzept</p> <p>Modul Hauswirtschaft_md</p> <p>Referenzsystem Arbeitssicherheit Auditplan</p>	<p>13.12.12</p> <p>16.2.15</p> <p>Gep. 19</p>	<p>Institutionsleiter</p>

Beispiele

Beispiel: B / 10 Qualitätsanforderungen zu «Sicherheit der Klienten»

Nr.	B / 10 «Sicherheit der Klienten»	Indikatoren	Standards	Nachweis	Audit	Prozess- verant- wortlicher
3	Es existiert eine aktuelle, vollständige, jederzeit zugängliche und allen Mitarbeitenden sowie Klienten bekannte Liste des regionalen Notfallnetzes.	Aktualität	100%	Notfallblatt	18.2.09 16.2.15 Gep. 19	Institutions- leiter
		Aktualisierungs- rhythmus	Mind. 1x pro Jahr	Führungs- kalender		
		Vollständigkeit	100%			
		Bekanntheits- grad beim Personal	100%	Info Notfallblatt		

Überwachung und Kontrolle



Führungskalender Fahrzeuge

12.11
MD

19.2.15

Ein Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen

Einleitung

Dieser Führungskalender zeigt die diversen Aufgaben und Pflichten auf, die in diesem Bereich regelmässig erledigt werden müssen. Das Datum an welchem die Aufgabe erledigt wurde, wird jeweils im Führungskalender festgehalten, damit die Kontrolle möglich ist.

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	Bemerkungen
Leiten / Organisieren													
Vignetten für Autos kaufen und montieren													1x jährlich
Sommer- und Winterreifen wechseln													2x jährlich
Service Elektrowelos													1x jährlich

Überwachung und Kontrolle

Berichterstattung

- **Nachweisordner**
- **Semesterbericht**

**«*Wer sichere Schritte tun will, muss
langsam gehen.*»**

***Johann Wolfgang von Goethe (1749-1832), dt.
Dichter***

Herzlichen Dank

www.casafidelio.ch

www.facebook.com/casafidelio

