

QM-Dokumentenlenkung im Großbetrieb

Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH - Grieskirchner Straße 42 - 4600 Wels
Qualitäts-, Risikomanagement und Organisationsentwicklung
11.05.2023



AGENDA

- **Großbetrieb Krankenhaus**
- **Warum ein MultiQM?**
- Das System aus **Sicht des Mitarbeiters**
- **Spannende Funktionen**
- Vorteile des Systems hinsichtlich **QM & Auditwesen**
- **Herausforderungen**



ING. DI(FH) LAHER-MAYR NINA

AUSBILDUNG

ING.

HTL für Lebensmitteltechnologie

DIPL. ING.(FH)

FH für Biotechnologie und Umwelttechnologie

BERUFSERFAHRUNG

2006 – 2016

10 Jahre Pharmazeutische Industrie

- Laborleitung im Tissue Engineering (AMG, AMBO, GMP)
- QMB für Gewebekbank (GSG, GBVO, GEEVO, GVVO)

2016 bis jetzt

7 Jahre Gesundheitswesen - Klinikum Wels-Grieskirchen GesmbH

- Qualitäts- und Risikomanagement
- Begleitung behördlicher Inspektionen
- Einhaltung der Normkonformität ISO 9001:2015

2009 bis jetzt

ZUSATZQUALIFIKATIONEN

14 Jahre Interne Auditorin für Gewebesicherheit, GMP und ISO 9001:2015

Großbetrieb Krankenhaus

*Berufung
Leben.*

GROßBETRIEB KRANKENHAUS



2 STANDORTE

4600 Wels
4710 Grieskirchen



FACHBEREICHE

35 Klinische Abteilungen /
Institute / Departments
16 Geschäftsbereiche



PERSONELLE RESSOURCEN

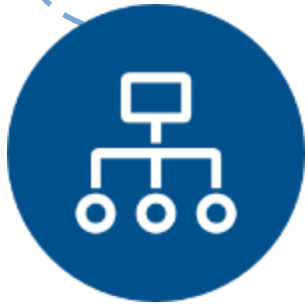
MitarbeiterInnen gesamt (aktiv) ca. 4.100



ÄrztInnen	ca. 600
Diplomierte Pflegepersonen	ca. 1700
Verwaltungspersonal	ca. 200



ca. 100 verschiedene Berufsgruppen
aus Medizin, Technik, Administration, Handwerk,
Hilfsdienste



AUFBAUORGANISATION

Geschäftsführung & Direktionen

Geschäftsführung

Ärztliche
Direktion

Pflege-
direktion

Stabsstellen & Managementbereiche

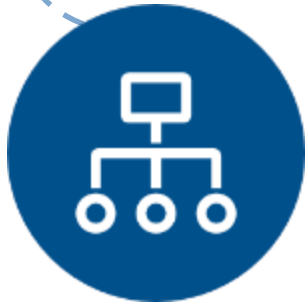
Geschäftsbereiche

Klinische Bereiche

Med. Techn.
Dienste

Ärzte

Pflege



Stabsstellen & Managementbereiche

- Krankenhaushygiene
- Datenschutzstelle
- Personalmanagement / HR
- Patientenmanagement
- Qualitäts- und Risikomanagement
- Recht

35 Klinische Bereiche

- Augenheilkunde und Optometrie
- Anästhesie und Intensivmedizin
- Unfallchirurgie / Unfall-OP
- Herz-, Gefäß- und Thoraxchirurgie
- Radiologie
- Medizinisch-chemisches Labor
- Mikrobiologie und Hygiene
- Nuklearmedizin
- Orthopädie und Wirbelsäulenchirurgie
- Onkologie
- Seelsorge / Soziale Arbeit
- Tagesklinisches Zentrum
- Zentrale Notfallambulanz

16 Geschäftsbereiche

- Arbeitsmedizin
- Arbeitssicherheit / Präventivdienste
- Apotheke
- Medizin- und Haustechnik
- Bau und Werkstätten (Tischlerei, Schlosserei)
- Gärtnerei
- Ver- und Entsorgung (Müllhof)
- Großküchen
- Informationstechnologie und Rechenzentrum
- Einkauf und Materialwirtschaft
- Marketing und PR
- Mahn- und Rechnungswesen
- Poststelle

Warum ein Multi-QM?

Aufbau und Steuerung des Systems

*Berufung
Leben.*

WARUM EIN MULTI-QM?



FRAGESTELLUNGEN ZUM PROJEKTSTART

- **LINIENORGANISATION - VERSCHIEDENE EBENEN IN DER HIERARCHIE**
 - Geschäftsführung & Direktionen
 - Stabsstellen & Management
 - Klinische Bereiche & Interdisziplinäre Zentren
 - Geschäftsbereiche & Unterstützer
- **ZENTRALE / DEZENTRALE ERSTELLUNG UND VERWALTUNG VON DOKUMENTEN**
- **FESTLEGUNGEN ZUR DOKUMENTENLENKUNG**
 - Dokumententypen und Dokumentenvorlagen
 - Freigabestrukturen
 - Ablagestrukturen und Verteilerstrukturen (Verlinkung in Fremdsysteme)
- **BEDÜRFNISSE DER MITARBEITER:INNEN / BERUFGSRUPPEN / BEREICHE**
 - Leichte Zuordnung - Grafische Auflockerung
 - Globale Suche von Dokumenten und Inhalten
 - Einschulung und Begleitung von Key Usern
 - eLearning in verschiedenen Stufen

WARUM EIN MULTI-QM?

FESTLEGEN VON NUMMERNKREISEN ZUR STEUERUNG VON INHALTEN

- **01 Geschäftsführung & Direktionen / Stabsstellen & Management**
 - 01-01-00123 Nummernkreis – Organisationseinheit – fortlaufende Dok.Nr.
- **02 Klinische Bereiche & Interdisziplinäre Zentren**
 - 02-17-00015 Nummernkreis – Abteilung – fortlaufende Dok.Nr.
- **03 Unterstützer & Geschäftsbereiche**
 - 03-02-01445 Nummernkreis – Unterstützer – fortlaufende Dok.Nr.

01

Geschäftsführung & Direktionen
Stabsstellen & Management

03 Pflegedirektion
04 Organisationsweite Vorgaben
06 Qualitäts- & Risikomanagement

02

Klinische Bereiche & Zentren

02 Augenheilkunde und Optometrie
17 Mund-, Kiefer- u. Gesichtschirurgie
32 Prostatakrebszentrum

03

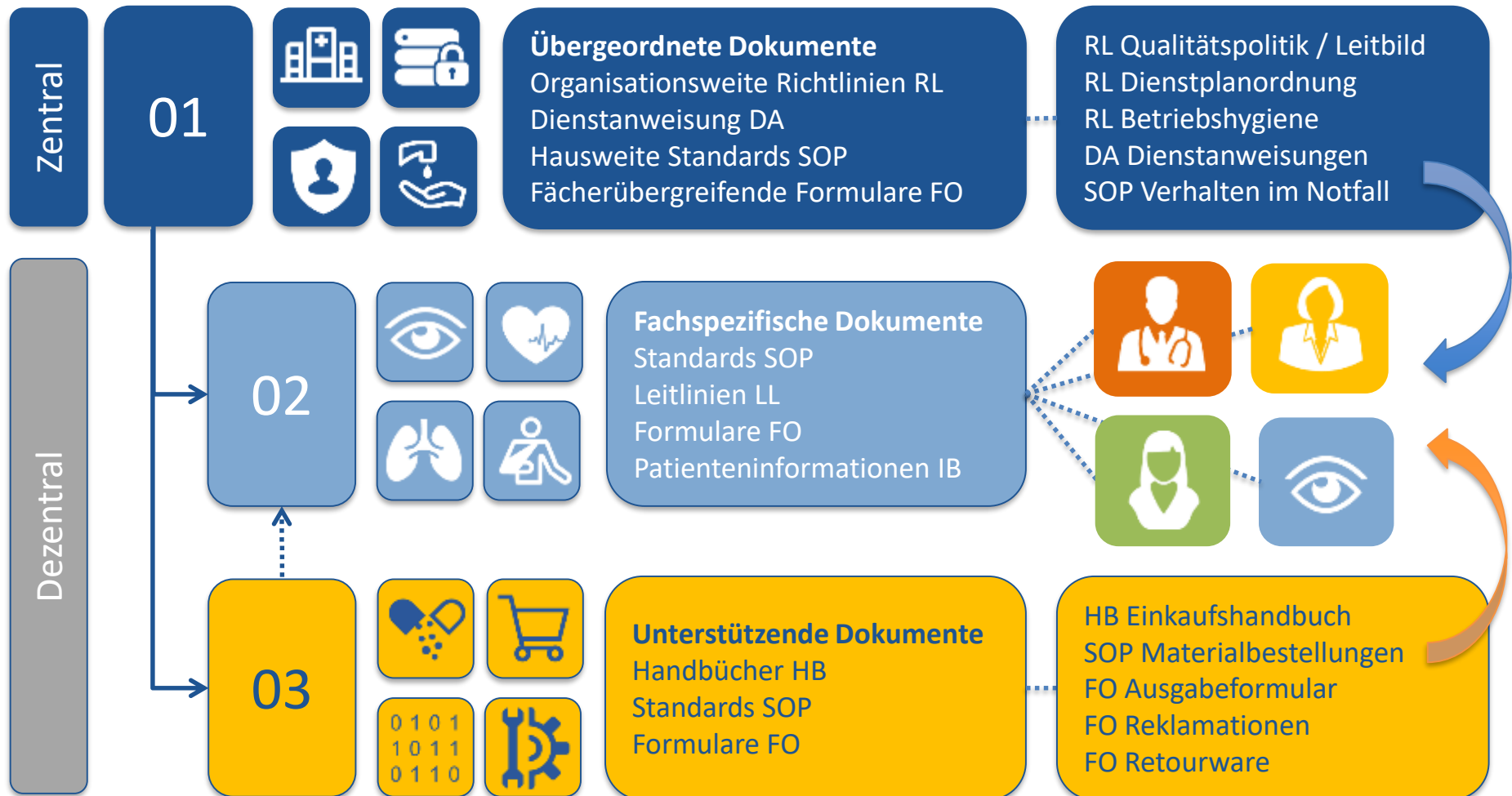
Unterstützer & Geschäftsbereiche

01 Apotheke
02 Einkauf und Materialwirtschaft
04 Medizintechnik und Haustechnik

WARUM EIN MULTI-QM?



ZENTRALE / DEZENTRALE ERSTELLUNG UND VERWALTUNG VON DOKUMENTEN



WARUM EIN MULTI-QM?

01

Management & Stabsstellen



Hausweite
Dokumente



Hausweite
Pflegedokumente



Arbeitskreise &
Kommissionen



Beschwerde-
management



Datenschutz



Diätologie



Interdisziplinäre Boards



Krankenhaushygiene



Marketing & PR



Personal-
management



Präventivdienste



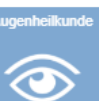
QRM, OE

02

Medizinische
Abteilungen &
Institute



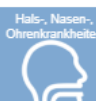
Anästhesiologie &
Intensivmedizin



Augenheilkunde



II. Chirurgie



Hals-, Nasen-,
Ohrenkrankheiten



Herz-, Gefäß- und
Thoraxchirurgie



IV. Interne



Notfallinformationen



Knochenbank



Labordiagnostik



Lungenkrankheiten



Mikrobiologie



Mund-, Kiefer,
Gesichtschirurgie



Orthopädie



Transfusions-
kommission



Pathologie



Plastische Chirurgie



Physikalische Medizin



Radiologie



Unfallchirurgie



Urologie



Zentrale Notfall-
ambulanz

Interdisziplinäre
Zentren



Adipositaszentrum



Brustgesundheits-
zentrum



Kontinenz- und
Beckenbodenzentrum



Prostatakarzinom-
zentrum



Tagesklinisches
Zentrum



Zentrum für Gyn.
Tumore

03

Unterstützende
Bereiche



Apotheke



Einkauf &
Materialwirtschaft



Informations-
technologie

0 1 0 1
1 0 1 1
0 1 1 0



Patientenmanagement



Techn.
Betriebsmanagement

WARUM EIN MULTI-QM?



01

01 Organisationsweiter Bereich - 04 Arbeitssicherheit

		01-04-00188	Verhaltensmaßnahmen bei Nadelstich- und Schnittverletzungen	Präventivdienste	10.10.2022
---	---	-------------	---	------------------	------------

02

02 Klinischer Bereich - 03 Chirurgie II

		02-03-00306	Standarduntersuchung Leber	Admin	20.10.2020
		02-03-00334	Pflege bei Magenbypass	Pflege	23.03.2022
		02-03-00294	Perioperatives Management Schilddrüse	Ärzte	03.12.2020

03

03 Unterstützender Bereich – 01 Apotheke

		03-01-00031	Arzneimittel Retourschein	Apothekenordner	14.09.2022
		03-01-00035	Dokumentationsblatt chargendokumentationspflichtige Arzneimittel	Apothekenordner	14.09.2022

WARUM EIN MULTI-QM?



FESTLEGUNGEN ZUR DOKUMENTENLENKUNG

- **Dokumententypen**
 - Typen folgen einer Hierarchie und werden zentral vorgegeben
 - Automatisierte Steuerung des Wiedervorlagezeitraum je Typ
 - Vollständige / Unvollständige Fußzeile
- **Dokumentenvorlagen** werden zentral vom QM vorgegeben und in die Multi-QMs verteilt
- **Freigabestrukturen** individuell je nach Multi-QM Plattform gestaltbar
 - **QM Besucher:** Nur Lesen - Alle Personen im Klinikum (AD)
 - **QM Mitglieder:** Lesen & Schreiben - Erstellen, Prüfen, Freigeben
 - **Qualitätsbeauftragte:** Lesen & Schreiben & QM Vorprüfung
 - **QM Besitzer:** Lesen & Schreiben & Löschen – Administratoren
- **Ablagestrukturen**
 - Individuelle Ablagestruktur möglich je nach Multi-QM Plattform und in der Plattform je nach Bereich
- **Verteilerstrukturen**
 - Permanentlink kann in Fremdsysteme verlinkt werden → Prozesslandkarte ADONIS

Das System aus Sicht des Mitarbeiters

*Berufung
Leben.*



BEDÜRFNISSE DER MITARBEITER:INNEN / BERUFSGRUPPEN / BEREICHE

- **Leichte Zuordnung** ~ Grafische Auflockerung
 - Farbige Kacheln / Widgets
 - Piktogramme
- **Globale Suche** von Dokumenten und Inhalten
 - Titelsuche mit Bestichwortung
 - Inhaltssuche
 - Filtermöglichkeiten (Dok.typ; QM-Bereich; Berufsgruppe)
 - Favoritenliste (z.Z. neue Idee)
- **Einschulung und Begleitung von Key Usern**
- **eLearning** in verschiedenen Stufen
 - Basic - Suchen & Finden im System
 - Advanced - Kenntnisnahmen,
 - Expert - Erstellen, Prüfen, Freigeben

SICHT DES MITARBEITERS



QM HOME

- **Einstieg** erfolgt **über** den Absprungspunkt **QM HOME**
- 1 QM-Bereich pro Abteilung = **Abteilungshomepage**
- Alle Abteilungen für **alle Mitarbeiter** offen - **Lesezugriff** (QM Besucher)
- **QM-Bereiche** können auch vor **Zugriff gesperrt** werden z.B. Beschwerdemanagement
- **Wichtige Inhalte** können per **Verlinkung** aus QM-Bereiche „herausgelegt“ werden – z.B. Notfallinformationen



SICHT DES MITARBEITERS

STARTSEITE DER ABTEILUNG

- **Klick** in die jeweilige **Bibliothek**
 - Kacheln individuell gestaltbar - Farbe, Größe, Benennung, Piktogramm, Verlinkung
- **Infocenter** für Kurznachrichten innerhalb der Abteilung



Übersicht aller QMSysteme [LINKS BEARBEITEN](#)

02-03 Chirurgie

diese website



Herzlich Willkommen auf der QM Seite Chirurgie

Chirurgie II

Bibliothek Chirurgie II allgemein

Bibliothek Ärzte

Bibliothek Pflege

Bibliothek Admin. Personal

Arbeitsbereich

Neue Mitarbeiter

Infocenter

Herzlich Willkommen!

Herzlich Willkommen auf der QM Plattform der II. Chirurgie! Bitte wählen Sie die für Sie passende Bibliothek zur Einsichtnahme Ihrer Dokumente aus.

24.03.2020

Laier-Mayr Nina DI (FH)

Neuer Eintrag

Ärzte

Pflege

Admin. Personal

Chirurgie II (ISO)

SICHT DES MITARBEITERS

SPEZIFISCHE BIBLIOTHEK

- **Berufsgruppenspezifische Dokumente** z.B. Bereich Pflege der Abteilung Chirurgie II
- **Untergliederung** in Haupt- und Subordner
- **Suchmöglichkeit** nach Wort im Titel oder Inhalt
- **Filter-/Sortiermöglichkeiten** z.B. nach Dokumententyp



Sie befinden sich im QM Handbuch für den Bereich Pflege

Chirurgie II

Startseite

QM Arbeitsbereich

QM Archiv

Neuer Mitarbeiter

Freigegebene Dokumente

Dokumentennummer	Titel	Version	Dokumententyp	MD	RI	AD	FB	Ersteller	Bereich	Auslieferungsdatum (prospektiv)
☐ Hauptordner: 01 WE Chirurgie Ambulanz B3 OG 2 (10)										
☐ Subordner: 01 Organisation (1)										
☐ Subordner: 02 Dokumente (9)										
☐ Hauptordner: 02 GR Chirurgie Ambulanz und Endoskopie F EG (9)										
☐ Subordner: 01 Organisation (3)										
		02-03-00251	Chirurgie Ambulanz Tätigkeiten	2	AA			☐ Wipplinger Waltraud Maria	Pflege	04.09.2020
		02-03-00248	Chirurgie Ambulanz und Endoskopie Ablauf- und Prozessorganisation	2	AA			☐ Wipplinger Waltraud Maria	Pflege	04.09.2020
		02-03-00250	Chirurgie Ambulanz und Endoskopie Kompetenz- und Handlungsprofil	2	AA			☐ Wipplinger Waltraud Maria	Pflege	04.09.2020
☐ Subordner: 02 Dokumente (6)										
		02-03-00253	Coloskopie-Vorbereitung mit Moviprep	1	IB			☐ Haimbuchner Hedwig	Pflege	04.09.2020
		02-03-00326	Patienteninformation zur Aufnahme	2	IB			☐ Haimbuchner Hedwig	Pflege	08.02.2021

- **Zugriffsmöglichkeit zu übergeordneten Dokumenten** möglich
 - Übergeordnete Bereiche können festlegen, welche Dokumente in der jeweiligen Abteilung angezeigt werden sollen z.B. spez. Desinfektionsplan der Betriebshygiene
- **Untergliederung** in QM-Bereich, Haupt- und Subordner
- **Suchmöglichkeit** nach Titel
- **Filter-/Sortiermöglichkeiten** z.B. nach Dokumententyp

Übergeordnete Dokumente

Suchen

+ Alle erweitern

- Alle reduzieren

Dokumentnummer	Titel	Dokumentenversion	Dokumententyp	MD	RI	AD	FB	Verantwortliche/r	Gültig ab
+ QM-Bereich: 01-03 QM Pflegedirektion (15)									
+ QM-Bereich: 01-04 Klinikum WE-GR (69)									
- QM-Bereich: 01-05 Hygiene (77)									
+ Hauptordner: Arbeitsanweisungen (8)									
+ Hauptordner: Arbeitsmaterialien für Bereiche (4)									
- Hauptordner: Hygiene- /Desinfektionspläne GR (3)									
- Subordner: Desinfektionsplan (1)									
	01-05-00494	Chirurgische Ambulanz Bereich C0	1	DP				Roitner Petra	07.06.2022
+ Subordner: Hygieneplan individuell und bereichsspezifisch (2)									
+ Hauptordner: Hygiene- /Desinfektionspläne standortübergreifend (2)									
+ Hauptordner: Hygiene- /Desinfektionspläne WE (4)									
+ Hauptordner: Informationsmaterial Patienten u. Angehörige (6)									
+ Hauptordner: Richtlinien (50)									

Spannende Sonderfunktionen

*Berufung
Leben.*



SONDERFUNKTIONEN

- **Kenntnisnahmen**
 - Für Schulungszwecke
 - Steuerung über Rollenmodelle
 - Nicht global, nur Plattform bezogen
- **Mitgeltende Dokumente**
 - Verknüpfung von Dokumenten untereinander
 - Global möglich
- **Benutzeraustausch Workflow**
 - Bei Karenzierung - Verlassen den Unternehmens
 - Neuer Mitarbeiter wird in alle Funktionen des alten Mitarbeiters eingetragen
 - Nicht global, nur Plattform bezogen
- **QM Vorprüfung**
 - Optionale Funktion in jeder Plattform
 - Hilfestellung für neue Bereiche



SONDERFUNKTIONEN

- **Aufgaben Admin**
 - Alle offenen Aufgaben (Prüfung, Freigabe, Wiedervorlage) aufgelistet
 - Nicht global, nur Plattform bezogen
- **QM Aufgabencockpit**
 - Alle offenen Aufgaben (Prüfung, Freigabe, Wiedervorlage) aufgelistet
 - Global
- **Schnellfreigabe**
 - Für Administratoren
 - Überspringt den normalen Freigabeprozess
- **Feedback**
 - MitarbeiterInnen können zu jedem Dokument ein Feedback erstellen
- **Permanent Link**
 - Verknüpfung mit Fremdsystemen (Prozesslandkarte zB ADONIS)
 - Wartungsfrei solange das Dokument am selben Platz bleibt

QM und Auditwesen

*Berufung
Leben.*



QM UND AUDITWESEN

- **Nachvollziehbare Dokumentenlenkung**
 - Zentrale Lenkung von Dokumentenvorlagen
 - Getrennte Bereiche (Arbeitsbereich / Freigabebereich)
 - Automatisierte Lenkung (Wasserzeichen)
 - Je nach Dokumententyp gestaltbar
 - Versionstracking (Wiederherstellung möglich)
- **Automatisierte Wiedervorlagen**
 - Je nach Dokumententyp gestaltbar
 - 12-24-36 Monate ab Freigabedatum
 - 3 Auswahlmöglichkeiten: Noch gültig – Überarbeitung notwendig – Außer Kraft setzen!
- **Archivierung & Rückverfolgbarkeit**
 - QM Archiv jederzeit einsehbar (PDF Archiv)
 - Alle Vorversionen eines Dokuments einsehbar
 - Ungültige Dokumente werden mit einem Stempel „Ungültig ab – Datum“ versehen
- **Kenntnisnahmen**
 - Durchführungslisten abrufbar

Herausforderungen

*Berufung
Leben.*



HERAUSFORDERUNGEN

- **Überführung ins neue System**
 - Identifizierung der Dokumententypen und Freigabe- und Ablagestrukturen
 - Fülle an alten Dokumenten
 - Neues Layout durch Vorlagen
- **Einschulung und Begleitung von Usern**
 - Prüfung und Freigabe
 - Kenntnisnahmen
 - Wiedervorlagen
- **Alle Mitarbeiter up-to-date halten**
 - SharePoint Newsletter
 - eLearning
 - Qualitätszirkel
- **Global Suche**
 - Simple und durchgehende Bestichwortung
 - Filtermöglichkeiten
 - Fülle an Dokumenten – evtl. Eingrenzung der Suche

Herzlichen Dank !

*Berufung
Leben.*

Ing. DI(FH) Nina Laher-Mayr
nina.laher-mayr@klinikum-wegr.at
Tel. +43 (0) 7242 415 – 93213
www.klinikum-wegr.at