

terProzessinformation	
Prozesseigner	Regionalleitung
Prozessziel	Diese Anleitung beschreibt die standardisierte Erfassung der Behandlungszahlen im Zentrum durch die „Qualitätsnachweis“-Tabelle (QMF 22). Dieses Formular dient dazu, die Auslastung des Zentrums wöchentlich zu erfassen, um aktuelle Entwicklungstendenzen und Prozesse im Zentrum sichtbar zu machen.
Geltungsbereich	Diese Prozessbeschreibung ist gültig für alle Mitarbeiter, die Behandlungskennzahlen im „Qualitätsnachweis“ (QMF 22) erfassen bzw. besprechen.
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 9

Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
- NOVOBASE 2	- ZM, FL, TA	- ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)	PROZESS	Output (Was ist das Ergebnis)
- Nachweis der Auslastung des Zentrums	siehe Seite 2	- Behandlungskennzahlen
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Vorgehen bei Störungen
- Auslastungsquote	- Ineffiziente Auslastungsquote - Trenderkennung möglich	- Information an ZM, GF - Ursachenerforschung - Schulung Mitarbeiter Zentren

Mitgeltende Unterlagen	
QMF 22 Qualitätsnachweis	

Der Qualitätsnachweis QMF 22 wird von der Fachlichen Leitung (FL) geführt und wöchentlich zwischen FL, Teamassistentin (TA) und Zentrumsmanager (ZM) besprochen.

Es erfasst die Anzahl bereits geplanter Eingangsanalysen/ Behandlungen/ Absagen. Mit dem QMF 22 wird ein ganzes Jahr erfasst.

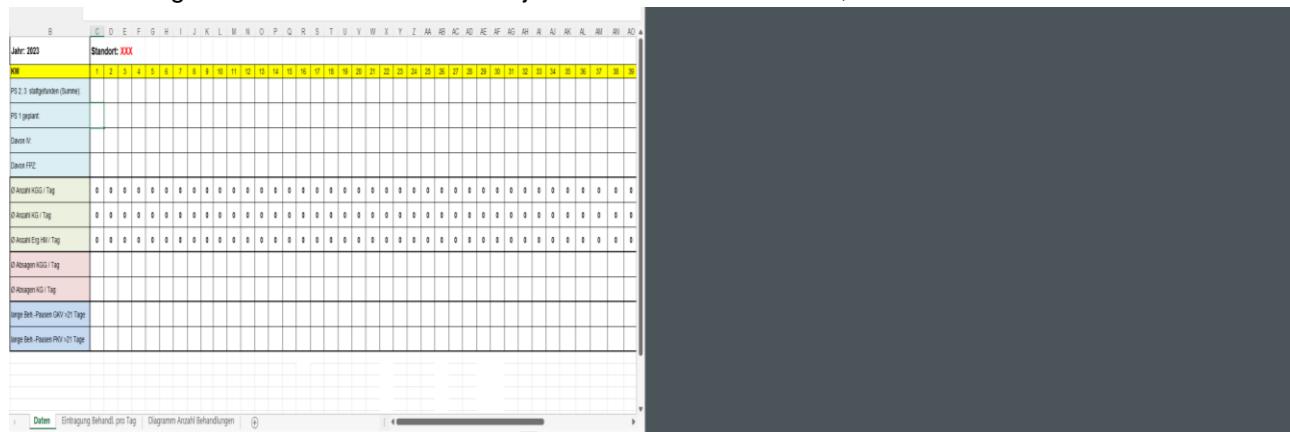
Da diese Auswertung jeden Montag durchgeführt werden soll, wird jeweils die zurückliegende Arbeitswoche von Montag bis Sonntag analysiert.

Nachdem das QMF 22 vom FL erstellt worden ist, schickt dieser es per E-Mail an den zuständigen ZM. Dieser sammelt die Formulare seiner Zentren und leitet diese gesammelt an den jeweiligen Regionalleiter (RL) weiter. So wird zu Beginn der neuen Arbeitswoche ein schneller Informationsfluss über wichtige quantitative Parameter gewährleistet. Bis 16:00 Uhr montags sollten die Zahlen dem RL vorliegen.

Maßnahme bei Auffälligkeiten:

Negative Trends müssen im Einzelfall genau recherchiert und im kommenden Kompetenzmeeting besprochen werden. Hier müssen Maßnahmen zur Optimierung festgelegt, im Besprechungsprotokoll dokumentiert und umgesetzt werden.

Es werden folgende Parameter im QMF 22 je Kalenderwoche erhoben, diese sind in zwei Reitern unterteilt.



In der QMF 22 Excel Tabelle, wird im ersten Reiter nur der blaue & rote Bereich ausgefüllt. (PS2; PS3, PS1, IV, FPZ, Absagen, und lange Behandlungspausen).

KW	Ø 2022	1
PS1; PS2 stattgefunden	2	2
PS1 geplant:	4	4
Davon IV:	1	1
Davon FPZ:	1	1
Ø Anzahl KGG / Tag	#DIV/0!	0
Ø Anzahl KG / Tag	#DIV/0!	0
Ø Anzahl Erg.HM / Tag	#DIV/0!	0
Ø Absagen KGG / Tag	1	1
Ø Absagen KG / Tag	3	3
lange Beh.-Pausen GKV >21 Tage	4	4
lange Beh.-Pausen PKV >21 Tage	5	5

Im zweiten Reiter, muss vom Tagesplan der Tägliche Durchschnittswert der einzelnen Behandlungen erfasst werden. Beide Tabellen sind miteinander verknüpft und somit wird der gesamte Durchschnittswert der letzten KW automatisch errechnet.

KW	1
Montag Erg.HM / Tag	1
Montag KG / Tag	2
Montag KGG / Tag	5
Dienstag Erg.HM / Tag	1
Dienstag KG / Tag	2
Dienstag KGG / Tag	5
Mittwoch Erg.HM / Tag	1
Mittwoch KG / Tag	2
Mittwoch KGG / Tag	5
Donnerstag Erg.HM / Tag	1
Donnerstag KG / Tag	2
Donnerstag KGG / Tag	5
Freitag Erg.HM / Tag	1
Freitag KG / Tag	2
Freitag KGG / Tag	5
Samstag Erg.HM / Tag	1
Samstag KG / Tag	2
Samstag KGG / Tag	5

Die Anzahl der Analysen und Behandlungseinheiten**1. PS1 geplant**

PS1 geplant: Im Terminplan ist die jeweilige Anzahl aller bereits terminierten Eingangsanalysen PS1 (Wirbelsäule, Extremitäten, FPZ und IV-Vertrag) vom Auswertungstag (Montag) an auszuzählen bis zum Terminplanende.

1. PS2/3 durchgeführt

PS 2/3 durchgeführt: Im Terminplaner ist die Anzahl aller PS2/PS3 der vergangenen Woche auszuzählen.

2. Die durchschnittliche (Ø) Anzahl KGG und KG pro Tag

Die Ermittlung der durchschnittlichen Behandlungsanzahl von KGG und KG pro Tag erfolgt aus dem Tagesplan im Quickview Bereich. Hierzu werden alle KGG Einheiten (inklusive der Analysen) bzw. Kabinen Einheiten der vergangenen Woche inkl. Samstag erfasst.

3. Anzahl lange Behandlungspausen GKV und PKV

Es werden alle GKV und PKV Patienten, die eine Unterbrechungsfrist von über 21 Tage überschritten haben, anhand der Gelben und Roten Punkte im Bereich „Leistungsarten-Status (LA-Status)“ ermittelt.

4. Anzahl durchschnittlich abgesagter Behandlungstermine

Im Terminplan wird die gesamte Anzahl der abgesagten und nicht wahrgenommenen Termine - getrennt nach KGG- und KG-Einheiten – ausgezählt danach muss auch dieser Wert in das QMF 22 entsprechend übertragen werden.

Durchschnittliche Anzahl KGG/ KG/ Erg. HM pro Tag

In Novobase2 (NB2), in den Quickview und auf den Tagesplan gehen, die Gruppierungen einklicken:

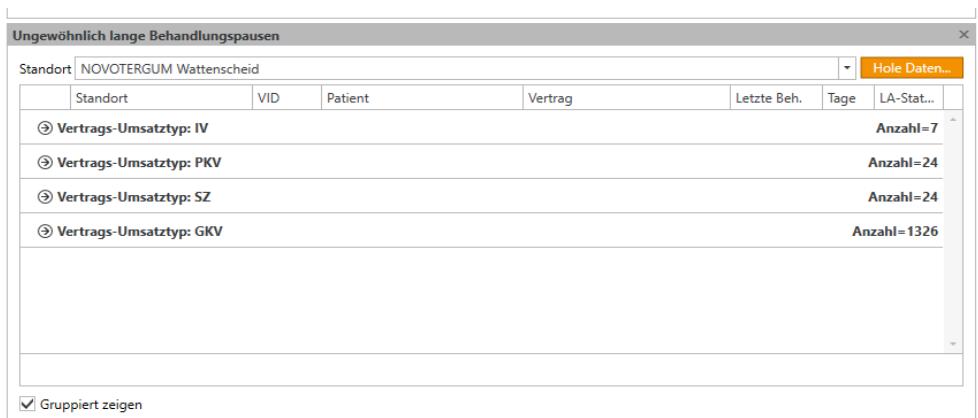
- Hier jeden Tag der letzten KW auswerten, je nach Leistungsart die Anzahl in die Excel Tabelle übernehmen

Durchschnittliche Anzahl Absagen KGG/KG

Im Terminkalender sind die Absagen der Bereiche KG und KGG zu zählen.

Lange Behandlungspausen GKV/PKV

In NB2 im QuickView in den Bereich der langen Behandlungspausen, die Gruppierungen einklicken.



Vertrags-Umsatztyp	Anzahl
IV	7
PKV	24
SZ	24
GKV	1326

Nach der Gruppierung, nach Leistungsart sortieren:



Letzte Beh.	Tag	LA-S...
02.06.2022	53	●
21.06.2022	34	●
11.07.2022	14	●
18.07.2022	7	●
19.07.2022	6	●
19.07.2022	6	●
22.07.2022	3	●
22.07.2022	3	●

Jetzt sind alle Patienten über 21 Tage Pause im Status Gelb und Rot zu addieren und in die Liste einzupflegen.