

## **Template HRO-Award-Bewerbung**

---

### **Worum geht es und wer kann sich bewerben?**

Die Gesundheitsstadt Berlin und die Ecclesia Gruppe zeichnen seit 2023 Projekte von Gesundheitseinrichtungen aus, die nachweislich durch ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit in Diagnostik, Therapie und Pflege charakterisiert sind. Dabei geht es ausdrücklich um Zuverlässigkeit in Routineprozessen.

Tausende von Mitarbeitenden und Teams in unseren Gesundheitseinrichtungen handeln täglich professionell und zuverlässig, beispielsweise bei der Versorgung von Schlaganfallpatienten, in der Geburtshilfe, im OP, im Handling von kritischen Situationen in Pflegeeinrichtungen, im Rettungsdienst, im Bereich der Arzneimitteltherapiesicherheit oder der Ernährung. Diese Teams können sich bewerben und ihre Projekte einreichen.

### **Der Globale Aktionsplan Patientensicherheit**

Mit dem Globalen Aktionsplan für Patientensicherheit 2021-2030 „Auf dem Weg zur Beseitigung vermeidbarer Schäden in der Gesundheitsversorgung“ verfolgt die Weltgesundheitsorganisation (WHO) keine geringere Vision als „eine Welt zu gestalten, in der niemandem im Rahmen der Gesundheitsversorgung Schaden zugefügt wird und jede Patientin/jeder Patient jederzeit und überall eine sichere und respektvolle Versorgung erhält“ (Präambel). Das Ziel der WHO-Initiative ist die größtmögliche Verringerung vermeidbarer Schäden durch unsichere und unzuverlässige Prozesse in Medizin und Pflege.

Ein weiteres, wesentliches Ziel der WHO-Agenda ist der Aufbau hochzuverlässiger Gesundheitssysteme, die Patientinnen und Patienten täglich vor Schaden bewahren.

### **Was sind Hochzuverlässigkeitsunternehmen?**

High Reliability Organizations (HRO) zeichnen sich dadurch aus, dass, obwohl es in ihren Prozessen ein hohes Gefährdungs- und Risikopotenzial gibt, die Fehler- und Komplikationsrate niedrig ist und kontinuierlich gesenkt werden kann. Qualifikationsprofile der Mitarbeitenden, eine strikte Prozessorientierung, die permanente Detektion von Fehlerpotenzialen und ein kontinuierliches Training von kritischen Situationen spielen eine zentrale Rolle.

### **Bewerben Sie sich für den HRO-Award!**

- Wenn Sie und Ihr Team in der täglichen Arbeitsroutine hochzuverlässige Arbeitsprozesse etabliert haben, die Behandlungs- und Pflegequalität sowie Sicherheit für Patientinnen und Patienten nachweislich steigern.
- Wenn Sie schon heute einen Beitrag zum Zuverlässigkeitsmanagement im Sinne der WHO-Agenda leisten.
- Wenn Sie und Ihr Team zeigen möchten, wie es geht und Ihre Erfahrungen und Erfolge teilen wollen, indem andere von Ihrer guten Arbeit erfahren.

## Template HRO-Award-Bewerbung

Mit dem HRO-Award möchten wir Prozesse und Maßnahmen in Diagnostik, Therapie und Pflege auszeichnen, die nachweislich durch ein hohes Maß an Zuverlässigkeit in der Regel in einem multiprofessionellen Team gekennzeichnet sind.

Idealerweise skizzieren Sie im Rahmen der Bewerbung den entsprechenden Patientenpfad oder den Behandlungs-/Pflegeprozess und orientieren sich an folgenden Kriterien:

### Die Kriterien des HRO Awards\*



\* siehe HRO Theorie von Weick und Sutcliffe sowie Global Patient Safety Action Plan der WHO

Bitte senden Sie die Bewerbung an:

[hro-award@ecclesia-gruppe.de](mailto:hro-award@ecclesia-gruppe.de)

## Template HRO-Award-Bewerbung

Das folgende Template soll Ihnen die Bewerbung erleichtern. Es ist für die Jury die Grundlage der Beurteilung.

Geben Sie der Maßnahme oder dem Prozess im Patientenpfad, den Sie darlegen wollen, einen prägnanten Namen und beschreiben Sie die Maßnahme / den Prozess anschließend ausführlicher im Kontext des Versorgungsauftrages oder Behandlungsschwerpunktes Ihrer Klinik oder Abteilung. Die Kursivtexte sollen Ihnen ggf. als Orientierung dienen. Auf der letzten Seite nutzen Sie gern den Raum für Hinweise und Anlagen.

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Titel der Maßnahme oder des Prozesses</b>                           | <i>„Geben Sie dem Kind einen Namen“</i>                                                                                                                                                                                              |
| <b>Beschreibung der Maßnahme oder des Prozesses oder des im Pfades</b> | <i>Um welchen HRO-Versorgungsprozess handelt es sich?<br/>Beschreiben Sie den Patientenpfad oder die Maßnahme.<br/>Um welche Art von Gesundheitseinrichtung handelt es sich?<br/>Welche Fachdisziplin(en) ist / sind involviert?</i> |

## Template HRO-Award-Bewerbung

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kriterium 1</b>                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stellen Sie dar, dass Prozesse interprofessionell organisiert ineinandergreifen und 24/7 stabil funktionieren.</li><li>• Die Teamleitung ist involviert.</li><li>• Notwendige personelle Ressourcen sind vorhanden.</li><li>• Ziele sind definiert. Wenn nötig, erfolgen Anpassungen.</li><li>• .....</li></ul> |
| <b>Zuverlässigkeit der Maßnahme über einen längeren Zeitraum</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Template HRO-Award-Bewerbung

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kriterium 2</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie messen kontinuierlich Ihre Prozess- und Ergebnisqualität.</li> <li>• Sie sammeln und evaluieren relevante Daten zum Prozess und zu den Arbeitsbedingungen.</li> <li>• Bereits kleine Abweichungen werden registriert.</li> <li>• Sie orientieren sich ggf. an der Theorie Safety I / Safety II.</li> <li>• Sie leiten aus der Evaluation unerwünschter Ereignisse ggf. unmittelbar Konsequenzen für die Reorganisation ab.</li> <li>• Das Team erhält regelmäßig ein Feedback.</li> <li>• ...</li> </ul> |
| <b>Evaluation von Erfolg und Misserfolg</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Template HRO-Award-Bewerbung

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kriterium 3</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Der Prozess, die Maßnahme oder der Patientenpfad garantieren Zuverlässigkeit und Sicherheit bei häufig wiederkehrenden Behandlungs- oder Pflegeverfahren.</i></li><li>• <i>Der Prozess, die Maßnahme oder der Patientenpfad spielen eine wesentliche Rolle in Ihrem Versorgungsspektrum.</i></li><li>• ...</li></ul> |
| <b>Relevanz für Diagnostik, Therapie und Pflege</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Template HRO-Award-Bewerbung

---

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kriterium 4</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Durch Qualifikation, Training und Reflexion sind Sie auf Komplikationen und kritische Ereignisse vorbereitet.</i></li><li>• <i>Sie trainieren regelmäßig auch den Umgang mit Notfällen und widrigen Bedingungen.</i></li><li>• <i>Fachexpertise wird respektiert und kommt ohne hierarchische Schranken zur Anwendung.</i></li><li>• <i>Rollen sind definiert.</i></li><li>• ...</li></ul> |
| <b>Nachweis für die Steigerung der Resilienz in kritischen Situationen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Template HRO-Award-Bewerbung

---

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kriterium 5</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie pflegen im Team eine offene und transparente „Speak-Up-Kultur“.</li><li>• Ihr Zuverlässigkeitsmanagement ist innerhalb Ihrer Einrichtung bekannt, hat ggf. einen Vorbildcharakter.</li><li>• Sie kommunizieren Ihre Ergebnisqualität intern und extern.</li><li>• Sie fördern aktiv den Dialog mit Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen (Ergebnisqualität).</li><li>• ...</li></ul> |
| <b>Beitrag zur Entwicklung einer Sicherheitskultur</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                           |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Raum für weitere Angaben</b>                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Evtl. vorhandene externe Publikationen, Präsentationen, Modelle etc.</i></li></ul> |
| <b>Selbstverständlich können auch relevante Dateien beigefügt werden.</b> |                                                                                                                               |

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Bewerbung!