

Qualität in der Prävention
Ermittlung



Abschlussbericht

Projekt: „Qualität in der Prävention“

Projektleitung: Dr. Thomas Kohstall, BGAG

Teilprojekt 8: „Ermittlung“

Autoren:

Dr. Roger Stamm (Teilprojektleiter)

Dr. Markus Kohn

Berufsgenossenschaftliches Institut für Arbeitsschutz – BGIA

Alte Heerstraße 111

53757 Sankt Augustin

Teilprojektpate:

Albrecht Liese, Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrts-
pflege

Abschlussbericht, November 2006

ISBN: 978-3-88383-782-6

Die Erarbeitung der in diesem Bericht dargestellten Ergebnisse ist in Zusammenarbeit mit einer Gruppe von Kollegen aus verschiedenen BGen erfolgt. Ohne deren tätige Mithilfe wäre das Vorhaben des Teilprojektes nicht möglich gewesen. Die Autoren des vorliegenden Berichts möchten daher den unten aufgeführten Kollegen für ihr Engagement und ihre wertvolle Mitarbeit ausdrücklich danken.

Jürgen Eul (BGDP)
Dr. Jens Seibel (BGDP)

Alfred Liersch (BGW)
Hardy Mannheims (BGW)

Dr. H.-C. Klockmann (GroLaBG)
Reiner Bodmer (GroLaBG)

Dr. Johannes Hüdepohl (BGFE)
Frank Göller (BGFE)

Inhalt

1 Einleitung	3
2 Zielsetzung des Teilprojekts	4
3 Methodik	5
4 Ergebnisse	7
4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	7
4.2 Beschreibung der Prozessklasse "Ermittlung"	9
4.2.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“	9
4.2.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“	14
4.2.3 Prozess „Ermittlung aus besonderem Anlass“	18
4.2.4 Prozess „Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention“	23
4.3 Qualitätskriterien für „Ermittlung“	26
4.3.1 Qualitätskriterien	26
4.3.2 Kennzahlen	27
5 Beispiele guter Praxis für Qualität in der Prävention	29
5.1 Ermittlung in BK-Fällen	29
5.2 Ermittlung bei Unfällen	30
6 Spezielle Prozessausprägungen in ausgewählten BGen	31
6.1 BG Druck und Papierverarbeitung	31
6.1.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“	31
6.1.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“	32
6.1.3 Prozess „Systematisierung von Ermittlungsergebnissen“	33
6.2 BG Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege	34
6.2.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“	34
6.3 BG Feinmechanik und Elektrotechnik	35
6.3.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“	35
6.3.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“	36
6.3.3 Prozess „Gefährdungsermittlung“	37
7 Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundennutzen	38
8 Ausblick	41

1 Einleitung

Die Präventionsdienste der Berufsgenossenschaften ermitteln bei Unfällen, bei Anzeigen auf Verdacht einer Berufskrankheit und im Rahmen von i.d.R. betriebsübergreifenden Untersuchungen und Beurteilungen von Gefährdungen für Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten. Ermittelt wird sowohl für interne als auch externe Kunden: Bei Unfällen und Verdachtsanzeigen einer Berufskrankheit (BK-Anzeige) sind die Leistungsabteilungen der Berufsgenossenschaften, die über eine Anerkennung und Entschädigung zu entscheiden haben, als interne Kunden die unmittelbaren Auftraggeber. Die mittelbaren externen Kunden sind einerseits der durch den Unfall betroffene Versicherte und andererseits der Arbeitgeber des Versicherten, der ggf. Konsequenzen aus einem Unfall oder einer Berufskrankheit eines seiner Beschäftigten ziehen muss. Bei Ermittlungen zur Untersuchung und Beurteilung von Gefährdungen handelt es sich um die Untersuchung von betriebsübergreifenden Fragestellungen der Prävention, die sich u.a. aus dem Unfall- und BK-Geschehen ergeben können. Diese Untersuchungen dienen mittelbar und unmittelbar der Unterstützung der Prävention in den versicherten Unternehmen. Sie sind in diesem Fall die (externen) Kunden dieser Dienstleistung. Die Untersuchungen zur Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ wurden als eines von mehreren Teilprojekten im Rahmen des von den Berufsgenossenschaften initiierten Forschungsprojektes „Qualität in der Prävention - QdP“ durchgeführt. Das Teilprojekt „Ermittlung“ ist abgeschlossen. Der vorliegende Abschlussbericht dokumentiert die gewonnenen Erkenntnisse.

2 Zielsetzung des Teilprojekts

Ziel des QdP-Teilprojekts „Ermittlung“ war es, Voraussetzungen für eine BG-übergreifende Methodik zu entwickeln, die Qualität dieser Dienstleistung entsprechend den Anforderungen der internen und externen Kunden zu messen und zu optimieren.

Es sollten Bewertungskriterien und Messgrößen für die Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ gesammelt und ggf. erarbeitet werden, um qualitativ und quantitativ beschreiben zu können, wie Ermittlungen durchgeführt und ihre Ergebnisse für die Prävention verfügbar gemacht werden. Leitfragen hierbei waren:

- Welche Politik bzw. Strategie für Ermittlungen ist bei der BG vorhanden?
- Welche Bestandteile, Ziele und Instrumente enthält die Strategie (z.B. Zeitvorgaben für Ermittlungen bei Unfällen und BK-Anzeigen, Schwerpunktsetzungen, Gesamtumfang der Ermittlungstätigkeit, Systematisierung und Dokumentation, Einschaltung der Forschung, Nutzung und Umsetzung für die Prävention)?
- Gibt es bereits Messgrößen und Sollvorgaben, wenn ja, welche?

3 Methodik

Die gewählte Methode in dem Teilprojekt selbst war eine Prozessanalyse bei Berufsgenossenschaften mit dem Ziel, einen Standardprozess „Ermittlung“ zu definieren, einschließlich geeigneter Kennzahlen zur Messung der Qualität des Prozesses und seiner Ergebnisse. Durch Interviews mit Mitarbeitern der Präventionsdienste von Berufsgenossenschaften wurden vollständige Beschreibungen für die Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ erstellt. Hierfür wurde das im Qualitätsmanagement etablierte Konzept der sog. „vollständigen Leistungsbeschreibung“ verwendet. Es umfasst die folgenden Komponenten:

- Kopf
eindeutiger Identifikator der Dienstleistung
- Beschreibung
kurze Beschreibung der Dienstleistung und ihrer Ziele
- Eingabe
Informationen und Daten, die zu Beginn der Dienstleistung vorliegen müssen
- Startereignis
Auslöser der Dienstleistung bzw. Situation in der die Dienstleistung angewendet wird
- Ausgabe
Informationen, Daten, Produkte etc. die durch die Dienstleistung erzeugt oder zur Verfügung gestellt werden
- Schnittstellen
vollständige Beschreibung (analog hier) der Schnittstellen zu anderen Dienstleistungen oder Prozessen

- externe Qualität

vom Kunden wahrgenommene Qualitätsmaßstäbe, wie z.B. Kennzahlen, Preis

externe Sicht

für den Kunden relevant und sichtbar



für den Kunden irrelevant und unsichtbar

interne Sicht

- Prozessbeschreibung
vollständige Beschreibung des Prozesses einschl. aller Unterprozesse und Funktionen, Werkzeuge
- Randbedingungen
notwendige Bedingungen für den Ablauf bzw. Einschränkungen beim Ablauf wie z.B. Vorschriften, Regelungen, vorhandene Maschinen, Fähigkeiten, Medien
- interne Qualität
Beschreibung von Verfahren zur Sicherung der externen Qualität

Die interne Sicht ist für den Kunden zunächst nicht notwendig und daher nicht sichtbar. Zwecks Nachweises der Qualität und im Sinne einer Kundenorientierung kann und sollte diese jedoch dem Kunden sichtbar gemacht werden.

4 Ergebnisse

4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Bei der Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ handelt es sich nicht um eine einzelne Präventionsdienstleistung, sondern um eine Klasse von Präventionsdienstleistungen. Sie umfasst die folgenden vier einzelnen Prozesse:

- Ermittlung in BK-Fällen
- Ermittlung bei Unfällen
- Gefährdungsermittlung / Ermittlung aus besonderem Anlass
- Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention

Jeder dieser Prozesse kann dabei als Standardprozess in einer im Qualitätsmanagement üblichen Form dargestellt werden. Diese Darstellung umfasst die folgenden Komponenten:

- verbale Beschreibung
- standardisierte Gliederung als „vollständige Leistungsbeschreibung“
- Flussdiagramm

Auf Grundlage der Definition und Beschreibung der Prozesse der Klasse „Ermittlung“ können Qualitätskriterien und Kennzahlen definiert werden, wie sie in Berufsgenossenschaften bereits erhoben werden bzw. sich aus den Prozessen ergeben und mit vertretbarem Aufwand gewonnen werden können (siehe Abschnitt 4.3.2).

Des Weiteren konnten Beispiele guter Praxis zur Qualitätssicherung und -erhöhung identifiziert werden. Sie können – in jeweils angepasster Form – als nachahmenswert zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der Dienstleistung „Ermittlung“ empfohlen werden. Hierzu gehören:

- Systematischer Rücklauf der Ergebnisse von Arbeitsplatzuntersuchungen in den betroffenen Betrieb
- Systematischer Rücklauf der Ergebnisse von Unfall- und BK-Ermittlungen einschließlich Empfehlungen für Präventionsmaßnahmen an den betroffenen Betrieb
- Einsatz einer softwaregestützten Termin- und Fortschrittsverfolgung von Ermittlungen
- Dokumentation der Ermittlungen in auswertbarer Form in einer Datenbank
- Betrieb einer Wissensdatenbank mit Dokumenten und Fachinformationen für BK-Ermittlungen

Für den Prozess „Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention“ wurde festgestellt, dass dieser Prozess überwiegend noch nicht als expliziter Prozess etabliert ist. Die systematische Auswertung von Ermittlungsergebnissen bei Unfall- und BK-Untersuchungen in den entsprechenden Prozessen ist deshalb nicht oder nicht ausreichend gewährleistet. Damit können für die Prävention, aber auch für zukünftige Unfall- und BK-Ermittlungen wichtige Informationen verloren gehen. Dieses Defizit ist bereits erkannt worden. Voraussetzung für den Prozess „Systematisierung“ ist die Sicherstellung einer geeigneten Dokumentation, die in den anderen Prozessen der Ermittlung etabliert werden muss. Die Ergebnisse des Teilprojektes „Ermittlung“ werden in den nachfolgenden Abschnitten detailliert dargestellt.

4.2 Beschreibung der Prozessklasse "Ermittlung"

4.2.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“

Beschreibung

Die Ermittlung in BK-Verdachtsfällen wird angestoßen durch einen Auftrag aus der Berufskrankheiten-Sachbearbeitung zur arbeitstechnischen Begutachtung mit dem Ziel zu klären, ob die arbeitstechnischen Voraussetzungen für eine BK vorliegen oder nicht.

Mit der Beauftragung werden in der Regel die BK-Akte oder Auszüge aus der BK-Akte aus der BK-Sachbearbeitung an die zuständige Person in der Präventionsabteilung (BK-Ermittler, Aufsichtsperson) weitergeleitet.

Die zuständige Person in der Präventionsabteilung sichtet die BK-Akte und führt eine Bewertung durch, ob die bereits vorhandenen Informationen für die angeforderte arbeitstechnische Stellungnahme ausreichen oder ob weitere Informationen beschafft werden müssen.

Falls die Informationen aus der BK-Akte nicht ausreichen, müssen weitere Informationen beschafft werden: Durch eine Besichtigung der Arbeitsstelle(n), durch eine Befragung des Versicherten selbst und / oder des / der Arbeitgeber bzw. weiterer Personen, z.B. des Betriebsarztes, durch eine Literaturrecherche oder auch durch Einschaltung einer externen Fachstelle.

Sind weitere Informationen beschafft, sichtet und bewertet die zuständige Person erneut die Aktenlage. Sind die Informationen ausreichend, dokumentiert sie die arbeitstechnischen Befunde und erstellt die arbeitstechnische Stellungnahme. Hierbei wird evtl. bereits eine Stellungnahme abgegeben, ob die arbeitstechnischen Voraussetzungen für eine Anerkennung als Berufskrankheit gegeben sind.

Gegebenenfalls findet eine Beratung der Ergebnisse der arbeitstechnischen Recherche und Bewertung in der Präventionsabteilung statt.

Ein Bericht an die BK-Sachbearbeitung wird erstellt und an diese übermittelt.

Aus dem Bericht, der Dokumentation der Befunde und ggf. weiterer Dokumente wird eine Dokumentation für die Prävention erstellt, wenn es sich bei dem BK-Fall um eine für die heutige und zukünftige Prävention noch aktuelle Problematik handelt oder wenn die Ergebnisse von Bedeutung sein können für künftige BK-Ermittlungen. Diese Dokumentation sollte bereits erste Schlussfolgerungen und Hinweise für die Prävention enthalten.

Es ist zu entscheiden, ob die Ergebnisse der BK-Ermittlung es aus Sicht der Prävention erforderlich machen, unmittelbar weitere Untersuchungen zu beginnen oder ob die Dokumentation zunächst zu den Akten gelegt wird, um sie ggf. für spätere Auswertungen verfügbar zu haben.

Hiermit ist die Ermittlung in einem BK-Verdachtsfall abgeschlossen.

Prozessdefinition

Ziele:

- Ermittlungsbericht ist an Leistungsabteilung übermittelt (ggf. mit Angabe, ob arbeitstechnische Voraussetzungen erfüllt sind)
- Ermittlung ist schnellstmöglich bzw. in vorgegebener Zeit abgeschlossen
- Ergebnisse sind in geeigneter Form dokumentiert

Eingabe:

- Originalakte oder
- kopierte Teilakte des Falls

Startereignis:

- schriftlicher Auftrag aus der Leistungsabteilung

Ausgabe:

- Ermittlungsbericht an Leistungsabteilung
- Dokumentation für Präventionsabteilung

Schnittstellen (optional):

- Betriebsbesichtigung / Versichertenbefragung (ggf. in der Privatwohnung oder Bezirksstelle)
- telefonische Auskunft
- Einschaltung interner / externer Fachstellen, z.B. messtechnischer Dienst

externe Qualitätskriterien (Auftraggebersicht):

- Aussage: arbeitstechnische Voraussetzungen erfüllt: ja / nein
- Zeitvorgabe eingehalten
- Ermittlungsergebnis ist gerichtsfest (Kriterien: Arbeitgeber und Arbeitnehmer gefragt, ggf. auch Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit, Diskrepanzen sind geklärt)

Randbedingungen:

- Messtechnik verfügbar (Technik und Qualifikation)
- „BK-Ermittler“ für spezielle Berufskrankheiten
- Mechanismus, der gewährleistet, dass das Ergebnis für die Prävention dokumentiert und verfügbar gemacht wird

interne Qualitätssicherung:

- BK-Leitfäden, die Vorgehensweise festlegen
 - aktuelle Pflege der Leitfäden
 - Verantwortlicher für Pflege bestimmt (evtl. auch spezialisierte Arbeitsgruppe)
- festgelegte Kriterien für die Vollständigkeit von Unterlagen
- Verfahrensanweisungen

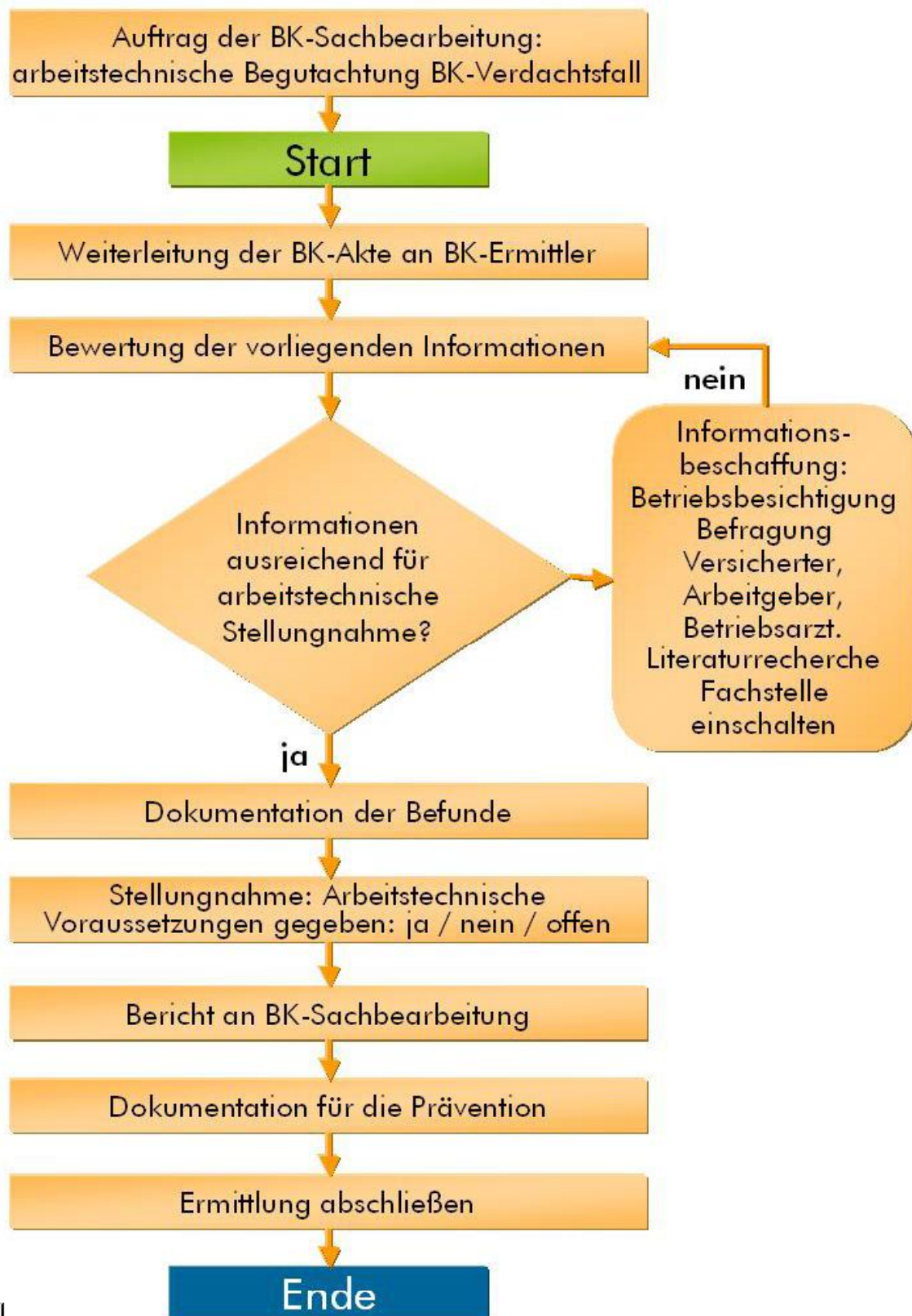
Unterprozesse:

- Weiterleitung der BK-Akte an BK-Ermittler
- Bewertung der vorliegenden Information
- Informationsbeschaffung
- Dokumentation der Befunde
- Stellungnahme: Arbeitstechnische Voraussetzungen gegeben / nicht gegeben
- Bericht an BK-Sachbearbeitung
- Dokumentation für die Prävention
- Ermittlung abschließen

Kennzahlen:

(siehe Abschnitt 4.3.2)

Ablaufdiagramm



]

4.2.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“

Beschreibung

Die Ermittlung bei Unfällen wird angestoßen entweder

- durch einen Ermittlungsauftrag der Leistungsabteilung oder durch die Präventionsabteilung selbst bei Vorliegen eines schweren oder tödlichen Unfalls oder
- durch die Präventionsabteilung selbst, um neue Erkenntnisse für die Unfallverhütung zu gewinnen oder bei besonderen aktuellen Unfallarten oder
- durch eine konkrete Anfrage aus einem Unternehmen, wie bei Vorliegen eines Unfalls ähnliche Unfälle in Zukunft vermieden werden können,

Mit der Beauftragung werden alle vorhandenen Unterlagen aus der Unfallsachbearbeitung an die zuständige Aufsichtsperson weitergeleitet bzw. mit der Aufnahme der Ermittlung vorhandene Unterlagen durch die Präventionsabteilung beschafft.

Die zuständige Aufsichtsperson sichtet die Unterlagen und führt eine Bewertung durch, ob die vorliegenden Informationen für die jeweils angeforderte Stellungnahme ausreichen oder ob weitere Informationen beschafft werden müssen.

Falls die Informationen aus den vorliegenden Unterlagen nicht ausreichen, entscheidet die zuständige Aufsichtsperson, wie weitere Informationen beschafft werden sollen: Durch eine Besichtigung der Unfallstelle vor Ort, durch eine Befragung des Unfallverletzten bzw. Unternehmens und / oder durch Einschalten einer externen Fachstelle.

Sind weitere Informationen in ausreichendem Maße beschafft, wird von der zuständigen Aufsichtsperson zunächst der Befund und die gewonnenen Erkenntnisse dokumentiert und bewertet. Je nachdem, welche der drei auslösenden Anfragen vorliegt, wird dann entweder eine Beratung des anfragenden Unternehmens durchgeführt, ein detaillierter Unfallbericht für die Leistungsabteilung erstellt und übermittelt oder ein Bericht für die Präventionsabteilung erstellt.

Hiermit ist die Ermittlung bei Vorliegen eines Unfalls abgeschlossen.

Prozessdefinition

Ziele:

- detaillierter Unfallbericht an Leistungsabteilung bei schweren oder tödlichen Unfällen und Massenfällen
- Auflagen an Betrieb (Prävention)
- Empfehlungen an Betrieb (Prävention)
- Herstellerberatung bei Unfällen mit technischen Arbeitsmitteln durch den Fachausschuss
- Prüfung technischer Arbeitsmittel durch den Fachausschuss
- Bericht an andere BGen (Fremdbeschäftigte oder z.B. Erfassung Elektrounfälle bei BGFE)

Eingabe:

- Unfallanzeige und weitere Informationen, Sofortmeldung bei Todesfall durch AG
- Bericht des D-Arzt
- Mitteilung durch Kollegen anderer BGen
- Mitteilung durch Leistungsabteilung, staatl. Amt für Arbeitsschutz, Staatsanwalt

Startereignis:

- Auftrag aus der Leistungsabteilung oder der Präventionsabteilung
- Präventionsanfrage aus Betrieb
- Selbstbeauftragung Präventionsabteilung: Ermittlung zu Schwerpunktthemen oder in besonderen Fällen

Ausgabe:

- Ermittlungsbericht an Leistungsabteilung
- Dokumentation für Präventionsabteilung
- Empfehlungen, Anordnungen für Betriebe
- Dokumentation in Betriebsakte

Schnittstelle:

- Betriebsbesichtigung
- Befragung Beschäftigter, Unternehmer
- Einschaltung interner / externer Fachstellen

externe Qualitätskriterien (Auftraggebersicht):

- Hinweise zur Verbesserung des Arbeitsschutzes für den Betrieb
- Fallbeschreibung an die Leistungsabteilung

Randbedingungen:

- Messtechnik verfügbar (Technik und Qualifikation)
- Unfall-Ermittler für spezielle Unfallarten (falls in BG vorhanden)
- Mechanismus, der gewährleistet, dass Ergebnis für Prävention dokumentiert und verfügbar gemacht wird

interne Qualitätssicherung:

- Fragebögen für spez. Unfälle, z.B. Elektrounfälle
- Arbeitsschutzausschuss: Vorher- / Nachher-Fragebögen
- weitere spezielle Fragebögen
- Verfahrensanweisungen

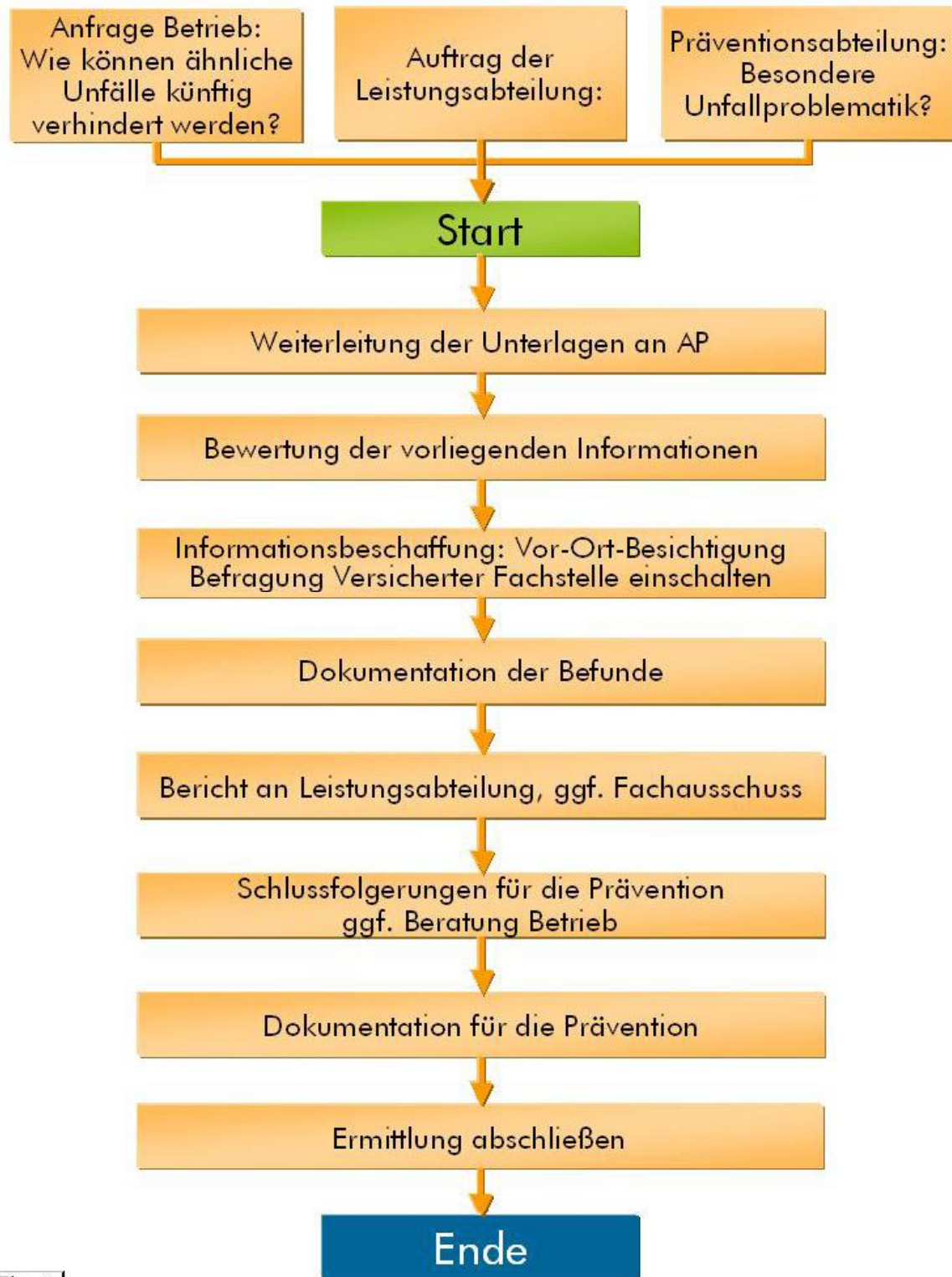
Unterprozesse:

- Weiterleitung der Unterlagen
- Bewertung der Information
- Informationsbeschaffung
- Dokumentation der Befunde
- Bericht an die Leistungsabteilung
- Schlussfolgerungen für die Prävention
- Dokumentation für die Prävention, bei Unfällen mit technischen Arbeitsmitteln. auch für den Fachausschuss
- Ermittlung abschließen

Kennzahlen:

(siehe Abschnitt 4.3.2)

Ablaufdiagramm



4.2.3 Prozess „Ermittlung aus besonderem Anlass“*

Beschreibung

Die Gefährdungsermittlung bzw. die Ermittlung aus besonderem Anlass wird angestoßen durch die Präventionsabteilung selbst, z.B. um grundlegende Erkenntnisse über betriebliche Gefährdungen zu gewinnen oder auch, um die Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen zu beurteilen. Anlässe können Auffälligkeiten im Unfall- und BK-Geschehen sein, Vermutungen und Erkenntnisse über neue oder veränderten Gefährdungen, Anfragen aus Unternehmen, Publikationen Dritter. Ziele sind die Klärung und Bewertung von Gefahren für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit und die Definition bzw. Verbesserung von geeigneten Präventionsmaßnahmen, die Verhütung von Unfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren.

Typische Bestandteile einer Gefährdungsermittlung sind z.B. Expositionsmessungen im Rahmen des Berufsgenossenschaftlichen Messsystems Gefahrstoffe (BGMG).

Nach der Beauftragung werden alle vorhandenen Unterlagen und Informationen durch die zuständige Aufsichtsperson oder Arbeitsgruppe beschafft.

Die Beauftragten bewerten die vorliegenden Informationen und erstellen für die weiteren durchzuführenden Aktivitäten jeweils einen Arbeitsplan.

Falls die Informationen aus den vorliegenden Unterlagen nicht ausreichen, entscheiden die Beauftragten, wie weitere Informationen beschafft werden sollen: Durch eine Besichtigung von Unternehmen vor Ort, durch eine Befragung von Versicherten bzw. Unternehmen, durch ein Mess- und Untersuchungsprogramm oder ggf. durch (zusätzliches) Einschalten einer externen Fachstelle.

Sind weitere Informationen in ausreichendem Maße beschafft, werden von der zuständigen Aufsichtsperson bzw. Arbeitsgruppe zunächst die Befunde ausgewer-

* Es handelt sich fachlich um eine „Gefährdungsermittlung“. Dieser Begriff ist jedoch durch das Arbeitsschutzgesetz als Aufgabe des Arbeitgebers definiert. Deshalb wird von einigen BGen der Begriff „Ermittlung aus besonderem Anlass“ verwendet.

tet. Anschließend werden die gewonnenen Erkenntnisse und Schlussfolgerungen dokumentiert und ein Abschlussbericht mit weiteren Empfehlungen erstellt.

Hiermit ist die Ermittlung aus besonderem Anlass abgeschlossen.

Prozessdefinition

Ziele:

- Exemplarische Klärung von Gefahren für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- grundlegende Erkenntnisse über betriebliche Gefährdungen
- Bewertung von Gefährdungen
- Maßnahmen
- Verhütung und Unfällen, BK-Fällen, Arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren, Prüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen
- Früherkennung und Meldeverhalten verändern
- Ausweitung der systematischen Dokumentation
- Berichtigung und Aufbereitung von Daten und Einzelbeobachtungen

Eingabe:

- Auswertung einer systematischen Dokumentation
- Literaturrecherche
- externe Informationsquellen

Startereignis:

- Erkenntnisse aus Präventions- oder Leistungsabteilung
- Selbstbeauftragung der Präventionsabteilung
- Grundlagenarbeit in der Präventionsabteilung
- Veränderung gesetzlicher Regelungen

Ausgabe:

- Berichte
- Veröffentlichungen
- Technisches Regelwerk
- Messberichte

Schnittstellen:

- Betriebsbesichtigung
- Modelluntersuchungen
- Einschaltung interner / externer Fachstellen, z.B. im Rahmen des BGMG.

externe Qualitätskriterien (Auftraggebersicht):

- Eignung für Beratung der Betriebe

Randbedingungen:

- Ressourcen qualitativ und quantitativ vorhanden (z.B. spezielle Abteilung für Grundlagenuntersuchungen)

interne Qualitätssicherung:

- Branchenkenntnisse

Unterprozesse:

- Weiterleitung der Unterlagen
- Arbeitsplan erstellen
- Informationsbeschaffung
- Bewertung der Information
- Auswertung der Befunde
- Dokumentation der Befunde
- Schlussfolgerungen für die Prävention
- Dokumentation für die Prävention
- Ermittlung abschließen

Kennzahlen:

(siehe Abschnitt 4.3.2)

Ablaufdiagramm



4.2.4 Prozess „Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention“

Beschreibung

Die Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention ist ein Kreisprozess mit dem Ziel der systematischen Auswertung von Ermittlungsergebnissen, um neue Erkenntnisse für die Prävention zu gewinnen bzw. weiter zu klärenden Fragestellungen nachzugehen. Er ist in dem Auftrag an die Präventionsabteilung zur regelmäßigen Sichtung von Ermittlungsergebnissen begründet. Voraussetzung ist eine systematische und aussagefähige Dokumentation von Ermittlungsergebnissen.

Der Prozess wird jeweils durch festgelegte Anlässe bzw. zu regelmäßigen Terminen für einen weiteren Durchlauf angestoßen.

Zunächst erfolgt hierfür eine Sichtung und Bewertung aller in Frage kommender dokumentierter Ermittlungsergebnisse, ob weiterführende Erkenntnisse für die Prävention vorliegen bzw. daraus gewonnen werden können.

Ist dies der Fall, wird von der Präventionsabteilung hierzu eine Stellungnahme einschließlich eines Vorschlags zum weiteren Vorgehen erstellt und zur weiteren Verwendung in der Prävention dokumentiert. Können keine neuen Erkenntnisse gewonnen werden, erfolgt keine weitere Aktivität.

Hiermit ist ein Durchlauf zur Systematisierung von Ermittlungsergebnissen für die Prävention beendet.

Prozessdefinition

Ziele:

- Systematische Auswertung von Ermittlungsergebnissen, um neue Erkenntnisse für die Prävention zu gewinnen bzw. weiter zu klärenden Fragestellungen nachgehen zu können

Eingabe:

- Dokumentierte Ermittlungsergebnisse

Startereignis:

- Festgelegte Anlässe bzw. regelmäßige Termine zur Sichtung von Ermittlungsergebnissen

Ausgabe:

- Zusammenfassungen, Auswertungen von Ermittlungsergebnissen mit Bewertung, ob Erörterung, ggf. weitergehende Untersuchungen erforderlich oder z.B. Publikation sinnvoll

Schnittstellen:

- Prozesse der Prozessklasse „Ermittlung“
- Modelluntersuchungen
- Einschaltung interner / externer Fachstellen

externe Qualitätskriterien (Auftraggebersicht):

- Zugewinn an neuen Präventionserkenntnissen

Randbedingungen:

- Ressourcen qualitativ und quantitativ vorhanden
- Systematische Dokumentation von Ermittlungsergebnissen vorhanden

interne Qualitätssicherung:

- Gewährleistung der Regelmäßigkeit der Auswertungen
- Kriterien für die Bewertung

Unterprozesse:

- Sichtung der Unterlagen
- Bewertung der Information
- Auswertung der Befunde
- Dokumentation der Schlussfolgerungen

Kennzahlen:

(siehe Abschnitt 4.3.2)

Ablaufdiagramm



4.3 Qualitätskriterien für „Ermittlung“

4.3.1 Qualitätskriterien

Qualitätskriterien sollten die Prozess-, die Struktur- und die Ergebnisqualität abbilden können. Um bestimmte Kriterien quantitativ in Form von Kennzahlen zu messen, sind bestimmte Voraussetzungen zu ihrer Gewinnung und Bestimmung erforderlich. Z.B., wenn Abweichungen von Vorgaben gemessen werden sollen, müssen zunächst Vorgaben existieren. Deshalb wird vorgeschlagen, zunächst einige Kriterien qualitativ zu definieren, d.h. zu „messen“, ob bestimmte Struktur- und Prozesselemente vorliegen:

- Existieren quantitative Vorgaben für die Durchführung von Ermittlungen?
Wenn ja, welche?
- Werden Anzahl und Zeitaufwand der Ermittlungen erfasst?
- Findet eine Überwachung und Steuerung der Ermittlung statt? Wenn ja, wie?
- Werden Ermittlungsergebnisse zentral dokumentiert? Wenn ja, wie? Recherchierbar?
- Gibt es Leitfäden o.ä. für zumindest bestimmte BK- und oder Unfallermittlungen? Welche?
- Gibt es, zumindest für bestimmte BK- und Unfallermittlungen besonders qualifizierte Personen?
- Gibt es bestimmte Maßnahmen zur Qualitätskontrolle im einzelnen Ermittlungsfall? Wenn ja, welche?

4.3.2 Kennzahlen

Es werden z.T. bereits Kennzahlen für „Ermittlungen“ erhoben. Hierbei handelt es sich um Aufwandskennzahlen. Ergebniskennzahlen erscheinen als Ergänzung erforderlich, um zu messen, in welchem Maße sich der Aufwand im Nutzen für die Prävention niederschlägt. Hierzu werden einfache und eindeutige Kenngrößen vorgeschlagen, die sich unmittelbar auf den Prozess Ermittlung beziehen. Der Nutzen für die Prävention insgesamt muss im Rahmen anderer, mit der Ermittlung verknüpfter Prozesse dargestellt werden, z.B. erhöhte Kundenzufriedenheit bei Beratung und Schulung, wenn Ergebnisse aus Unfall- und BK-Ermittlungen einfließen.

Wichtig für die Verwendung von Kennzahlen ist, dass diese nur jeweils bezogen auf eine bestimmte BG verwendet werden. Durchschnittszahlen innerhalb einer BG sind aufgrund der ggf. sehr unterschiedlich aufwendigen Ermittlungsarten nur bedingt, über verschiedene BGen hinweg jedoch auf keinen Fall sinnvoll.

Im Rahmen einer für das Projekt QdP am BGAG durchgeführten Diplomarbeit (A. Weise: Messinstrumente zur Erfassung von Indikatoren in der Prävention) wurde versucht, die im Teilprojekt "Ermittlung" gefundenen Kennzahlen in ein teilprojektübergreifendes allgemeines Schema einzuordnen. Dies ist jedoch nicht vollständig widerspruchsfrei gelungen. Begründet liegt dieser Umstand einerseits in der noch nicht gänzlich ausgereiften Verallgemeinerung des untersuchten Schemas und andererseits in der teilweise erst ansatzweisen Verwendung von Kennzahlen für Präventionsdienstleistungen in den Berufsgenossenschaften. Im folgenden werden die gefundenen Kennzahlen daher in einer Systematik aufgeführt, die die realen Gegebenheiten in natürlicher Weise repräsentiert.

Primär zu erhebende Zahlen sind kursiv dargestellt, die übrigen sind berechnet. Die Erhebung erfolgt unterschieden nach „Fallklassen“: Unfälle (ggf. verschiedene Klassen), BK (verschiedene Ziffern oder Zifferngruppen) Gefährdungsermittlungen / Ermittlungen aus besonderem Anlass, systematische Dokumentation und Auswertung von Ermittlungsergebnissen:

- **Aufwandskennzahlen:**

- *Dauer einer Ermittlung (in Stunden),*
- *Anzahl der durchgeführten Ermittlungen in Zeitraum x,*
- *Anzahl der Ermittlungsstunden im Zeitraum x,*
- *durchschnittliche Dauer einer Ermittlung*
- *Anteil an den Gesamtresourcen der Prävention*

- **Ergebniskennzahlen:**

- *Anzahl der Ermittlungen, die die vorgesehene Zieldauer überschreiten*
- *Anteil der Ermittlungen, die Zieldauer überschreiten*
- *Anzahl und Anteil verwerteter (Beratung, interner Bericht, Veröffentlichung, Vortrag, Schulung) Ermittlungsergebnisse*

5 Beispiele guter Praxis für Qualität in der Prävention

5.1 Ermittlung in BK-Fällen

- Es wird grundsätzlich ein Bericht zur Arbeitsplatzanalyse erstellt, der als Grundlage für die weitere Ermittlung dient.
- Ein Bericht mit Besprechungspunkten und ggf. Maßnahmen wird für den besuchten Betrieb erstellt.
- Die Dokumentation einer Ermittlung erfolgt in einer Datenbank. Über den Umfang der dort erfolgten Dokumentation entscheidet eigenverantwortlich der zuständige Bearbeiter.
- Zusätzlich wird ein Datenbanksystem („Terminverfolgungs-DB“) für diverse Zwecke eingesetzt (Terminverfolgung, Wiedervorlagen, Recherche etc.).
- Bereitstellung von „Grundsatzstellungen“ zu speziellen BK-Konstellationen.
- Kennzahlen: Erreichung von Zielen für die Bearbeitungszeit von Ermittlungen, z.B.:
 - 50-60% innerhalb von 6 Wochen
 - der Rest innerhalb von 3 Monaten, außer
 - Sonderermittlungen so schnell wie möglich
- Als Maßnahme der internen Qualitätssicherung werden Ermittlung und Bewertung getrennt, d.h. durch verschiedene Personen durchgeführt. Nach durchgeführter Bewertung erfolgt eine Rückmeldung an den Ermittler.
- Steuerung des Prozessablaufs erfolgt durch eine zentrale Stelle in der Hauptverwaltung.
- Wissensdatenbank, in der alle Dokumente zu BK-Recherchen auffindbar abgelegt sind.

5.2 Ermittlung bei Unfällen

- die Einstellung der Ermittlungsdokumentation in ein internes Informationssystem,
- der Einsatz einer speziellen Unfalldatenbank für
 - die Unterstützung der Arbeitsabläufe für eine Reihe fester Unfallarten durch automatische Abläufe im System, wie z.B.
 - Vorlage eines Vorgangs zur Bearbeitung
 - Fristenüberwachung
 - Freigabe von Unfalluntersuchungen
 - den gezielten Unternehmens- oder Bezirksspezifischen Zugriff auf die vollständigen Dokumentation des jeweiligen Unfallgeschehens
 - gezielte und spezifische Unfallauswertungen zu Zwecken der Präventionsarbeit in Gremien oder betroffenen Betrieben
 - die Durchführung einer Unfallkostenrechnung
- ein Bericht mit Besprechungspunkten und ggf. Maßnahmen an den Betrieb bei Vor-Ort-Ermittlung,
- jeder Unfall fließt im Rahmen der Beratung an den Betrieb zurück (TAB entscheidet, wann und wie)
- bei schweren und tödlichen Unfällen ein entsprechendes Rundschreiben an die Technischen Aufsichtsbeamten
- Kennzahlen: Erreichung von Zielen für die Bearbeitungszeit von Ermittlungen, z.B.:
 - schwere oder tödliche Unfälle: innerhalb von 1 Woche
 - alle anderen: innerhalb von 3 Monaten

6 Spezielle Prozessausprägungen in ausgewählten BGen

6.1 BG Druck und Papierverarbeitung

6.1.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“

Prozessbeschreibung

- Die Ermittlung erfolgt stets vor Ort. Befunde rein nach Aktenlage erfolgen nicht.
- Es wird grundsätzlich ein Bericht zur Arbeitsplatzanalyse erstellt, der als Grundlage für die weitere Ermittlung dient.
- Die Dokumentation einer Ermittlung erfolgt in der Datenbank BK-PAGE (Prävention, Arbeitsplatzanalyse, Gefährdungsschwerpunkte; Ermittlung). Über den Umfang der dort erfolgten Dokumentation entscheidet eigenverantwortlich der zuständige Bearbeiter.
- Zusätzlich wird ein Datenbanksystem („Terminverfolgungs-DB“) für diverse Zwecke eingesetzt (Terminverfolgung, Wiedervorlagen, Recherche etc.).

Prozessdefinition

- Als zusätzliche Ausgaben werden
 1. eine Kopie des Berichtes zur Arbeitsplatzanalyse an den zuständigen TAB sowie
 2. ein Bericht mit Besprechungspunkten und ggf. Maßnahmen für den besuchten Betrieb erstellt.
- Als weiteres internes Qualitätskriterium wird die Erstellung von Grundsatzstellungen zu speziellen Themen bzw. zu einzelnen BK-Ziffern angesehen.
- Kennzahlen: Es gibt Ziele für die Bearbeitungszeit von Ermittlungen bei BK-Fällen:
 1. 50-60% innerhalb von 6 Wochen
 2. der Rest innerhalb von 3 Monaten, außer
 3. Sonderermittlungen so schnell wie möglich

6.1.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“

Prozessbeschreibung

- Die Ermittlung kann zusätzlich durch die Meldung eines Verstoßes gegen eine UVV oder Maschinenrichtlinie angestoßen werden. Die Reihenfolge der Wichtigkeit der Auslöser ist wie folgt:
 1. Ermittlungsauftrag der Leistungsabteilung / Präventionsabteilung selbst bei schwerem / tödlichem Unfall
 2. Meldung eines Verstoßes gegen eine UVV oder Maschinenrichtlinie
 3. Selbstbeauftragung durch die Präventionsabteilung aus besonderem Anlass
 4. Anfrage aus einem Unternehmen

Prozessdefinition

- Als zusätzliches Starterereignis gilt die Meldung eines Verstoßes gegen eine UVV oder Maschinenrichtlinie.
- Als zusätzliche Ausgabe erfolgt
 1. die Einstellung der Ermittlungsdokumentation in das interne Informationssystem,
 2. ein Bericht mit Besprechungspunkten und ggf. Maßnahmen an den Betrieb bei Vor-Ort-Ermittlung,
 3. bei schweren und tödlichen Unfällen ein entsprechendes Rundschreiben an die Technischen Aufsichtsbeamten,
 4. bei Maschinenunfällen ein Bericht an den zuständigen Fachausschuss.
- Bei Maschinenunfällen erfolgt ein weiterer Unterprozess mit den folgenden Schritten:
 1. Recherche im „Maschineninformationssystem“ nach Unfällen an gleichen oder ähnlichen Maschinen sowie Ursachen und Maßnahmen.
 2. Anforderung einer Stellungnahme des Maschinenherstellers und Einpflegen der Informationen,
 3. ergriffene Maßnahmen im Maschineninformationssystem dokumentieren. Damit können systematische (maschinenbezogene) Unfallstatistiken für die Prävention erzeugt werden.

4. Unterrichtung der Marktaufsichtsbehörde bei Maschinen mit schweren Mängeln
- Kennzahlen: Es gibt Ziele für die Bearbeitungszeit von Ermittlungen bei Unfällen:
 1. schwere oder tödliche Unfälle: umgehend, möglichst innerhalb einer Woche
 2. bei Anfragen aus einem Mitgliedsunternehmen: umgehende Terminbestimmung
 3. alle anderen: innerhalb von 3 Monaten

6.1.3 Prozess „Systematisierung von Ermittlungsergebnissen“

Prozessbeschreibung

- Die Maschinenauswertung ist systematisiert und IT-basiert.

6.2 BG Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege

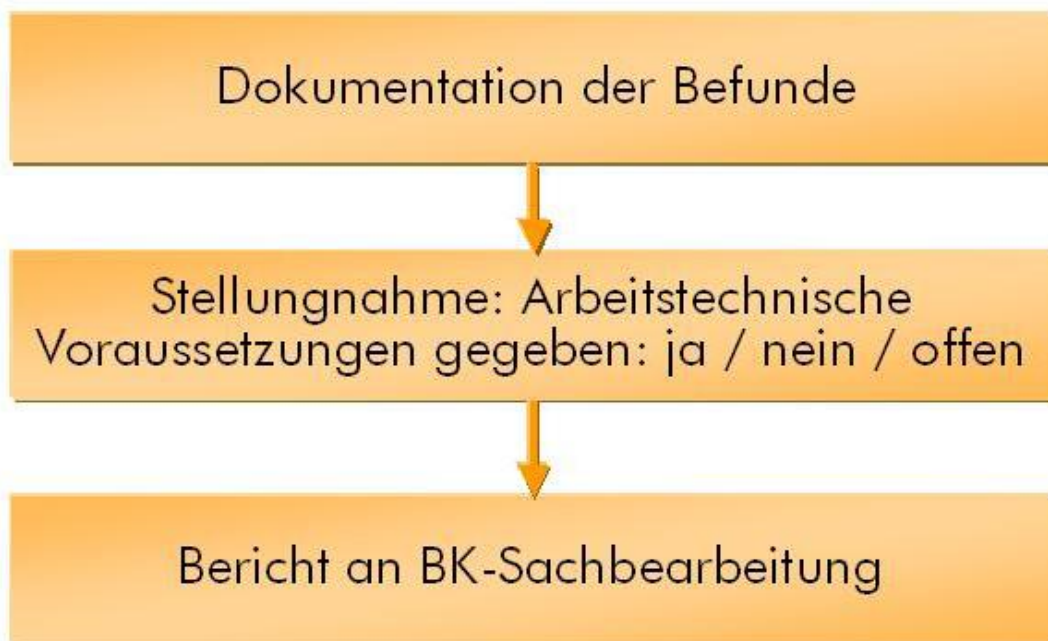
6.2.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“

Prozessdefinition

- Als zusätzliche Ausgabe wird eine Kopie des Ermittlungsberichts für die Betriebsakte der Präventionsabteilung erstellt.

Ablaufdiagramm

- Nach dem Prozessschritt „Dokumentation der Befunde“ erfolgt als zusätzlicher Schritt eine Stellungnahme darüber, ob arbeits-technische Voraussetzungen erfüllt sind:



6.3 BG Feinmechanik und Elektrotechnik

6.3.1 Prozess „Ermittlung in BK-Fällen“

Prozessdefinition

- Als zusätzliche Maßnahme der internen Qualitätssicherung werden Ermittlung und Bewertung getrennt, d.h. durch verschiedene Personen durchgeführt. Nach durchgeführter Bewertung erfolgt eine Rückmeldung an den Ermittler.
- Die ca. 2400 BK-Anfragen pro Jahr werden in einer speziellen Datenbank verwaltet. Für spezielle BK-Ermittlungen gibt es Zeitvorgaben für deren Dauer. Die Überwachung der Zeitvorgaben erfolgt durch die sog. Präventionszentren. Die Steuerung des Prozessablaufs erfolgt zentral durch die Hauptverwaltung.
- Für die Gesamttätigkeit der Präventionsabteilung werden durch die Selbstverwaltung Sollvorgaben gesetzt.
- Es sollen spezielle „BK-TABen“ etabliert werden, die dann ggf. in Ermittlungen einbezogen werden sollen.

Ablaufdiagramm

- In die arbeitstechnische Begutachtung werden die Betriebsmediziner einbezogen, um gezielter vorgehen zu können.
- Nach dem Start des Prozesses geht die BK-Akte bei einem speziell ausgebildeten technischen Assistenten des Präventionszentrums ein, der die Akte an den zuständigen Ermittler weiterleitet.
- Eine separate Dokumentation für die Präventionsabteilung existiert bisher nicht. Es ist aber die Einrichtung einer „Wissensdatenbank“ geplant. Damit sollen zukünftig alle Ermittlungsberichte auch elektronisch recherchierbar sein.

6.3.2 Prozess „Ermittlung bei Unfällen“

Prozessdefinition

- Das Präventionszentrum wird über jede Unfallanzeige informiert. Die Unfallanzeige wird dann vom technischen Assistenten oder TAB vom Dienst einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

Kategorie 1: Die Ermittlung soll innerhalb der Zeitvorgabe durchgeführt werden. Nach Abschluss der Ermittlung soll eine Rückmeldung an das Präventionszentrum erfolgen.

Kategorie 2: Innerhalb der nächsten 6 Monate soll zusätzlich eine Betriebsbesichtigung erfolgen.

Kategorie 3: Unfalluntersuchungsbericht durch TAB mit Verteiler Fachabteilungen, PL zur weiteren Verwendung der Ergebnisse.

- Die Ermittlung bei tödlichen Unfällen geht direkt an den zuständigen TAB.
- Die Steuerung des Prozessablaufs erfolgt zentral durch die Hauptverwaltung
- Die Ergebnisse einer Unfallermittlung gehen in Form eines Berichts an den betroffenen Betrieb. Der jeweils zuständige TAB kann zusätzlich nach eigenem Ermessen eine individuelle Beratung des Betriebs vornehmen. Er hat dafür Zugriff auf die gesamte Dokumentation des zuständigen Fachbereichs.

Ablaufdiagramm

- Die Startereignisse haben in ihrer Wichtigkeit folgende Rangfolge:
 1. Anfrage aus einem Betrieb
 2. Anfrage der Präventionsabteilung
 3. Auftrag der Leistungsabteilung
- Eine spezielle Dokumentation für die Prävention erfolgt nicht. Es wird jedoch eine Dokumentation für den zuständigen Fachbereich erstellt.

6.3.3 Prozess „Gefährdungsermittlung“

Prozessbeschreibung

- Für die Durchführung dieser Ermittlung existiert als Maßnahme der internen Qualitätssicherung ein Projektmanagement-Handbuch.
- Vorgaben für die Dauer einer Ermittlung existieren nicht.

Ablaufdiagramm

- Der Prozess wird nicht durch die Präventionsabteilung gestartet, sondern durch die Fachbereiche. Gelegentlich durch einen betroffenen Betrieb selbst.
- Die Fachbereiche entscheiden, ob weitere externe Fachstellen einbezogen werden sollen.

7 Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundennutzen

Die Wirksamkeit von BK- und Unfallermittlungen äußert sich BG-intern unmittelbar darin, ob die Leistungsabteilungen für Unfall- und BK-Anzeigen rechtzeitig belastbare und ggf. gerichtsfeste Entscheidungsgrundlagen aus den Präventionsabteilungen erhalten. Diese Qualität ist messbar durch Aufwandskennzahlen wie z.B. die Ermittlungsdauer (siehe Abschnitt 5.2) und anhand der Häufigkeit von Rückfragen aus der Leistungsabteilung.

Die Frage der Wirtschaftlichkeit stellt sich in diesem Zusammenhang nur beschränkt, denn die BG hat eine Pflicht zur Ermittlung bei Unfällen und BK-Fällen von „Amts wegen“. Die Betrachtung einer Relation zwischen dem Aufwand (Kosten) für Ermittlungen und den für Unfälle und Berufskrankheiten erbrachten Leistungen verbietet sich vor dem Hintergrund des gesetzlichen Auftrages der Ermittlung von „Amts wegen“ zur Aufklärung des Sachverhaltes. Die Entscheidung für den Aufwand für eine arbeitstechnische Stellungnahme ist nicht abhängig von der Höhe der zu erwartenden Versicherungsleistungen sondern von der Sachlage im Einzelfall. Die Ermittlung des Gesamtaufwandes für Unfall- und BK-Ermittlungen kann jedoch beitragen zur Steuerung der Effizienz der Ermittlungstätigkeit einer Präventionsabteilung insgesamt.

Die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit von Ermittlung bezogen auf die Prävention lässt sich sinnvoll nur daran messen, ob und in welchem Maße die Ermittlungsergebnisse in die Beratungstätigkeit, in Schulungen, in Informationsmaterialien eingehen, d.h. in die Betriebe zurückfließen. Wenn Ermittlungsergebnisse systematisch für die Prävention, aber auch für künftige Unfall- und BK-Ermittlungen bereitgestellt werden, ist zumindest eine wichtige Voraussetzung für eine erhöhte Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Ermittlungstätigkeit insgesamt geschaffen.

Da die Wirksamkeit von Ermittlungen anhand des Unfall- und BK-Geschehens der Betriebe i.d.R. nicht direkt messbar ist, wurde eine Befragungsmethodik entwickelt und erprobt, um von den wesentlichen betrieblichen Akteuren Erwartungen und Resonanz zur Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ zu erheben. Es er-

schien zweckmäßig, in diese Methodik auch andere Präventionsdienstleistungen zu integrieren.

Die entwickelte Methode ist ein Interviewleitfaden mit folgender Systematik (s. Tabelle):

- sie orientiert sich an den Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Arbeitsschutzorganisation, wobei diese je nach konkreten Gegebenheiten mehr oder weniger stark differenziert werden kann.
- sie erfragt, ob die betreffende Präventionsdienstleistung für die jeweilige Aufgabe genutzt wird, wie hoch die Zufriedenheit ggf. ist und welche Wünsche hinsichtlich der Dienstleistung noch bestehen.

Es wurden in verschiedenen Betriebsgrößen und Branchen fünf Pilotinterviews durchgeführt, um den Interviewleitfaden zu testen und zu optimieren. Die Ergebnisse hinsichtlich der ermittelten Kundenzufriedenheit und –erwartungen sind deshalb nicht repräsentativ.

Auffallend war jedoch, dass fast alle Befragten Defizite sahen im Rücklauf von Ergebnissen von Unfall- und BK-Ermittlungen in die Betriebe. Es sollte der Frage weiter nachgegangen werden, ob hier ein von BGen bisher unterschätztes Kundenbindungspotential liegt!

Tabelle: Struktur des Interviewleitfadens, Beispiel: betriebliche Aufgabe „Gefährdungsbeurteilung“

Nutzen Sie bei der Gefährdungsbeurteilung betriebliche Präventionsdienstleistungen (PDL)?			
	BGVR ggf. welche konkret	Beratung	Ermittlung
Welche PDL nutzen Sie dafür?			
Kann mir vorstellen, PDL dafür zu nutzen			
Erfüllen die PDLen Ihre Erwartungen zu diesem Zweck?	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> überwiegend <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> überwiegend <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> überwiegend <input type="checkbox"/> ja
Haben Sie weitergehende Erwartungen an die PDL zu diesem Zweck?			

8 Ausblick

Die Untersuchungen zur Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ im Rahmen des berufsgenossenschaftlichen Forschungsprojektes „Qualität in der Prävention“ haben gezeigt, dass die Leistungserbringung in den Berufsgenossenschaften derzeit bereits auf einem angemessenen Qualitätsniveau erfolgt: Die Prozesse sind i.d.R. strukturiert, gut dokumentiert und in der Ausführung etabliert. Für einige Prozesse sind bereits Kennzahlen definiert, deren Zielwerte in der Praxis zu einem hohen Prozentsatz erreicht werden.

Da die Berufsgenossenschaften auch die Dienstleistung „Ermittlung“ nicht für sich selbst sondern für die Versicherten und für die Unternehmen als ihre Kunden erbringen, sollte diese Qualität auch für den Kunden wahrnehmbar sein. Hier scheint, wie die Befragung ausgewählter Unternehmen ergeben hat, für die Präventionsdienstleistung „Ermittlung“ durchaus noch Optimierungspotential zu bestehen.