

Bessere Arbeitsergebnisse, höhere Patientensicherheit

Wie einer Krankenhaugemeinschaft zum dritten Mal die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 gelingt

.....

Mit einer Zertifizierung des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001:2015 schafft die Evangelische Krankenhaugemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel Vertrauen in die Qualität der eigenen Dienstleistungen. Der international anerkannte Standard verbessert auch das Verständnis der Mitarbeiter für ihre Aufgaben und vereinfacht die Einarbeitung neuer Kollegen. Letztes Jahr wurde die Krankenhaugemeinschaft bereits zum dritten Mal nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

.....

David Kalke



Die Zertifizierung des Qualitätsmanagements und damit das Qualitätsbewusstsein haben für die Evangelische Krankenhausgemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel eine lange Tradition. „Wir machen Qualitätsmanagement nicht für die Zertifizierung, sondern für das Unternehmen“, so Silke Hansen, Leiterin des Qualitätsmanagements. Schon 2005 erfolgte die erste Zertifizierung nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen), ab 2013 stellte man auf die Kriterien der DIN EN ISO um. Parallel dazu wird der Bereich Arbeitsschutz nach MAAS-BGW zertifiziert. Die langjährige Erfahrung merkt man den Mitarbeitern an und so zeigt sich auch Frank Obenlückschloß, Theologischer Direktor der Evangelischen Krankenhausgemeinschaft, vom souveränen Umgang mit der Situation beeindruckt: „Wo früher noch eine gewisse Nervosität herrschte, waren die Mitarbeiter auch diesmal wieder hervorragend vorbereitet und haben die Zertifizierung ruhig und professionell begleitet.“

Beginn der Zertifizierung mit Informationsvorsprung

Obwohl die Situation der Zertifizierung für Unternehmen und Mitarbeiter keine alltägliche ist, hat man doch in der Ev. Krankenhausgemeinschaft über die Jahre viel Routine erworben. Herausforderungen für die Zertifizierung mit den vier Standorten in Castrop-Rauxel, Herne-Eickel, Herne-Mitte und Witten und den 48 zertifizierten medizinischen Zentren und Bereichen begegnet man mit der gewonnenen Erfahrung und einem möglichst offenen Informationsfluss.

Ein Einführungsgespräch, an dem neben den Auditoren auch verschiedene Führungskräfte und die Geschäftsführung teilnehmen, dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Vorstellung besonders interessanter Themen. Dabei erhalten die Auditoren Einblick in die Organisations-

struktur der Krankenhausgemeinschaft. Anschließend finden Besprechungen zu verschiedenen Themengebieten statt die von Qualitätszielen über Sicherheit bis hin zum Dialog mit den Personalverantwortlichen reichen.

Auditoren prüfen stichprobenartig die Abteilungen

Während der folgenden Begehungen prüfen die Auditoren stichprobenartig die einzelnen Abteilungen und Stationen an den verschiedenen Standorten. Begleitet werden sie dabei von Ärzten und Mitarbeitern aus der Pflege und weiteren Berufsgruppen sowie dem Qualitätsmanagement, die in dieser Konstellation optimal auf die Fragen der Auditoren eingehen können. Prozesse werden begutachtet, hinterfragt und erklärt, bis nach fünf Tagen die komplette Zertifizierung abgeschlossen ist. Am letzten Tag fassen die Auditoren die Ergebnisse kurz zusammen und geben bekannt, ob sie das Zertifikat empfehlen können.

Zertifizierung wirkt auf die Mitarbeiter

Die Auswirkungen einer Zertifizierung auf die Mitarbeiter sollte man nicht unterschätzen. Für sie entsteht gerade bei der erstmaligen Teilnahme an einer Zertifizierung Stress: Fremde Leute kommen in die Abteilungen, sehen Dokumentationen ein und bewerten Arbeitsabläufe – für viele zunächst eine bedrohliche Situation. Auch die Vorbereitung bedeutet zunächst einiges an Arbeit: es müssen Standards eingeführt und im Alltag beachtet werden, die nicht jedem auf den ersten Blick eingängig erscheinen.

Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung der Zertifizierung war für die Evangelische Krankenhausgemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel deshalb der konsequente Rückhalt der Geschäftsführung zu diesem Thema. Die Zertifizierung war von Beginn an kein Selbstzweck, »»

die Standards wurden als das eingeführt, was sie sind: neue Wege, um zu stetig besseren Arbeitsergebnissen und höherer Patientensicherheit zu gelangen. Diese Mentalität hat im Laufe der Zeit auch die Mitarbeiter erfasst und sorgt inzwischen dafür, dass die Standards während der alltäglichen Arbeit „gelebt“ werden. Das QM-Handbuch wird als das wahrgenommen, was es ist: eine Hilfe für die tägliche Arbeit und eine Chance zur stetigen Weiterentwicklung (Bild 1).

Auch die parallellaufende Zertifizierung nach MAAS-DGW sorgt für Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Zwei der Auditoren legen ihr Augenmerk dafür in erster Linie auf den Arbeitsschutz. Während das Thema grundsätzlich auch in der ISO-Zertifizierung zum Tragen kommt, macht die detailliertere Prüfung deutlich, dass man besonderen Wert auf das Wohlergehen der Mitarbeiter legt.

Geprüft wird neben dem Vorhandensein von Schutzbekleidung und den Schulungen im Umgang mit Gefahrstoffen vor allem die Umsetzung des Arbeitsschutzes während der täglichen Arbeit. Sehr positiv aufgefallen ist den Auditoren beispielsweise die Ausstattung der Stationen mit sogenannten „kleinen Hilfsmitteln“. Sie entlasten das Pflegepersonal bei seinen oft körperlich anspruchsvollen Tätigkeiten. So können Patienten mit der richtigen Ausstattung leichter umgelagert werden – bequem und schonend für beide Parteien. Zusätzlich werden den Mitarbeitern regelmäßige Kinästhetik-Kurse angeboten, in denen sie lernen, möglichst körperschonend zu Arbeiten.

Qualitätsmanagement wird dokumentiert

Ein weiterer Baustein für eine erfolgreiche (Re-)Zertifizierung des Qualitätsmanagements ist der Umgang mit den zugehörigen



Bild 1. In der Evangelische Krankenhausgemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel ist das QM-Handbuch eine Hilfe für die tägliche Arbeit. © stock.adobe.com/dusanpetkovic

Dokumenten. Alle Dokumente – Standards, Arbeitsbeschreibungen, Formulare usw. – werden durch Fachleute geprüft und freigegeben, bevor sie ihren Weg ins QM-Handbuch finden. Auch danach sind sie nicht „für die Ewigkeit“, sondern werden regelmäßig überprüft, um der Weiterentwicklung des Systems gerecht zu werden und Anpassungen vorzunehmen.

In der Evangelischen Krankenhausgemeinschaft Herne|Castrop-Rauxel setzt man deshalb auf die zentrale Verwaltung aller Dokumente und vereinfacht die Organisationsarbeit auf diese Weise deutlich. Alle Informationen können abteilungsübergreifend von jedem eingesehen werden, was auch diejenigen Mitarbeiter überzeugt hat, die ihre Dokumente bisher bevorzugt abteilungsintern verwaltet haben.

Die enge Vernetzung zwischen den Abteilungen spart sowohl Zeit als auch Arbeit und sorgt für einen hohen Standardisierungsgrad. Neue Vorgaben können gemeinsam in entsprechenden Regeln umgesetzt werden und es ist ein Leichtes, auf der Arbeit anderer Abteilungen aufzubauen. Auch während der Zertifizierung selbst ist die zentrale Verwaltung von großem Vorteil: Alle Dokumente sind immer auf dem neuesten Stand und direkt verfügbar. Als kleiner Nebeneffekt erleichtert dies auch den Auditoren die Arbeit deutlich.

Eine Zusammenfassung ergänzt die Dokumentensammlung

Als Ergänzung zur Dokumentensammlung

im QM-Handbuch gibt die Evangelische Krankenhausgemeinschaft Herne|Castrop-Rauxel eine Zusammenfassung heraus: Das QM-Kompakt beinhaltet alle wichtigen Regelungen in Kurzform und dient den Mitarbeitern als handliches Nachschlagewerk. Neben der Kurzfassung finden sich hier auch Hinweise zu den ausführlichen Textstellen im QM-Handbuch, sodass das QM-Kompakt auch als gute Einführung für neue Mitarbeiter dient.

Während der täglichen Arbeit sammeln Mitarbeiter viel Erfahrung über Arbeitsabläufe. Dieses Wissen macht man sich über zwei Systeme für Rückmeldungen zunutze. Erkennt ein Mitarbeiter ein Problem, kann er dieses über ein elektronisches System (CIRS) anonym an das QM-Team melden, wo man die nötigen Gegenmaßnahmen einleitet. Eine weitere Möglichkeit für Eingaben der Mitarbeiter ist das Vorschlagswesen – Verbesserungsvorschläge werden hier gesammelt, von einem Gremium gesichtet und für die Geschäftsführung mit einer Empfehlung zur Umsetzung aufbereitet. Umgesetzte Vorschläge werden regelmäßig prämiert, als Anerkennung für den jeweiligen Mitarbeiter und sein Engagement für das Unternehmen.

Die erneute Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 dient der Evangelischen Krankenhausgemeinschaft Herne | Castrop-Rauxel einmal mehr als Bestätigung der geleisteten Arbeit: Die Mitarbeiter folgen den Richtlinien nicht nur, sie „leben“ das Qualitätsmanagement im Alltag. ■

INFORMATION & SERVICE

AUTOR

David Kalke ist Fachjournalist bei der awikom GmbH, Lorsch.

KONTAKT

Ev. Krankenhausgemeinschaft Herne |
Castrop-Rauxel gGmbH
T 02323 498-0
info@evkhg-herne.de