

Instrumente des Qualitätsmanagements

Als seit dem Jahr 2005 nach KTQ und proCumCert zertifiziertes Krankenhaus arbeiten wir mit unterschiedlichen Instrumenten des Qualitätsmanagements mit dem Ziel, unsere Qualität zu messen, zu dokumentieren und womöglich zu verbessern. Dazu dienen uns:

Interne Audits: Beauftragte Mitarbeiter besuchen die Abteilungen und Bereiche und überprüfen mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Stand der Umsetzung von QM-Maßnahmen, Verfahrensanweisungen und Standards. Z.B. zu den Themen Datenschutz, Hygiene, Medizinprodukte-Betreiberverordnung etc. Die Audits sind in einer Jahresplanung terminiert, Termine und Ergebnisse werden den Beteiligten bekanntgegeben. Ggf. werden Verbesserungsmaßnahmen vereinbart und anhand einer schriftlichen Massnahmenplanung abgearbeitet und dokumentiert.

Lob- und Beschwerdemanagement: Patientinnen und Patienten werden kontinuierlich nach guten und weniger guten Erfahrungen ihres Aufenthalts im Krankenhaus befragt. Die Ergebnisse werden quartalsweise ausgewertet, quantifiziert und in den betroffenen Bereichen diskutiert, mit dem Ziel, Schwächen abzustellen und Stärken auszubauen.

Klinisches Risikomanagement: Das Gemeinschaftskrankenhaus hat ein so genanntes Risikomanagement-System aufgebaut, in dem Maßnahmen zur Fehlervermeidung und Fehlerminimierung verankert sind. Regelmäßige Schulungen aller Ärzte gewährleisten einen hohen Sicherheitsstandard für unsere Patienten.

Morbiditäts- und Mortalitätsbesprechungen: Medizin ist eine Erfahrungswissenschaft. Aus diesem Grund werden unter Leitung des Ärztlichen Direktors klinische Konferenzen durchgeführt, in denen ungewöhnliche Erkrankungen oder Krankheitsverläufe diskutiert und auch den jüngeren, in der Ausbildung befindlichen Ärzten demonstriert werden.

Hygienemanagement: Sicherstellung und Weiterentwicklung der Krankenhaushygiene liegen in der Verantwortung jedes Arztes und jeder Pflegekraft. Die zentrale Koordination und Verantwortung liegen beim Ärztlichen Direktor, der durch eine Hygienefachkraft und die Hygienekommission unterstützt wird.

Projektmanagement: Projekte werden koordiniert und mit klaren Verantwortlichkeiten versehen durchgeführt. Dazu wurden ein Leitfaden und Formulare entwickelt. Schulungen für Projektleiter finden regelmäßig statt. Die Information aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu aktuellen Projekten, Projektstand und – Ergebnissen erfolgt über eine eigene Rubrik im Intranet und regelmäßige Artikel in der Mitarbeiterzeitschrift. Zu großen, länger dauernden Projekten werden zusätzlich Info-Briefe veröffentlicht.

Qualitätszirkel: Qualitätszirkel sind kleine, fest eingerichtete Gruppen von ca. 5 bis 12 Mitarbeitern, die regelmäßig zusammentreffen, um in ihrem Arbeitsbereich auftretende Probleme zu bearbeiten. Die Sitzungen werden moderiert, dauern etwa eine bis zwei Stunden und finden in der Regel monatlich statt. Von den Gruppenmitgliedern selbst ausgewählte, arbeits-bezogene Verbesserungspotenziale, häufig aus dem Bereich der Qualitätssicherung, werden diskutiert und untersucht. Die Umsetzung von Lösungen erfolgt nach Genehmigung des Vorgesetzten eigenverantwortlich durch die Gruppe. Auch der bei der Umsetzung erzielte Erfolg wird durch die Gruppe selbst kontrolliert.

(Quelle: Pocket Power, ABC des Qualitätsmanagements, Hanser-Verlag)

Im GKH werden Qualitätszirkel schriftlich beauftragt, regelmäßige Informationen zum aktuellen Stand und erreichten Ergebnissen erfolgt über eine Serie in der Mitarbeiterzeitschrift und über eine eigens hierzu erstellte Rubrik im Intranet.

Balanced Scorecard: Das Gemeinschaftskrankenhaus hat auf der Basis des Leitbilds und unter Berücksichtigung der Trägerstrategien (Marienhaus GmbH Waldbreitbach, Barmherzige Brüder Trier e.V.) eine Strategie erarbeitet, die mit Hilfe des Managementinstruments Balanced Scorecard umgesetzt wird. Dabei wird ein ausgewogener Ansatz (*Balance*) aus Christlichkeit, Entwicklung, Behandlungsprozessen, Behandlungsqualität sowie Wirtschaftlichkeit verfolgt.

Die genannten Instrumente werden kontinuierlich eingesetzt und ihr Einsatz turnusmäßig überprüft.