

BRANDENBURG KLINIK Bernau nach ISO 9001 und DEGEMED zertifiziert

Qualitätsmanagement in der Rehabilitationsklinik

von Martin Keunecke, Verwaltungsleiter BRANDENBURG KLINIK

Als eine der größten deutschen Rehabilitationskliniken erhielt die Brandenburg Klinik Bernau bei Berlin am 15.01.2008 mit ihren Fachabteilungen Neurologie, Orthopädie, Kardiologie, Psychosomatik und Pädiatrie, die EQ ZERT-Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2000 und auf Basis der Qualitätsgrundsätze der Deutschen Gesellschaft für medizinische Rehabilitation DEGEMED (Auditleitfaden 4.0). Die Brandenburg Klinik ist in den Verbund der Michels Kliniken integriert. Diese sind ein Verbund privat geführter, moderner Rehabilitationskliniken an fünf Standorten in Niedersachsen, Sachsen und Brandenburg. Die Michels Kliniken realisieren eine an Leitlinien orientierte Behandlung von ca. 20.000 Rehabilitanden pro Jahr, die an die Leistungen der erstbehandelnden Akutkrankenhäuser anknüpft und die Fortführung der Behandlung durch die niedergelassenen Mediziner optimal vorbereitet. Grundlage dafür ist die Verwendung wirksamer und wissenschaftlich fundierter Behandlungsverfahren.

STUFE 1: Hintergrund

Mitte 2005 fasste die Geschäftsführung des Verbundes der Michels Kliniken den Entschluss, ein Qualitätssystem (QM-System) sukzessive in allen Kliniken einzuführen. Hierdurch sollte nicht nur der gesetzlichen Verpflichtung genüge getan werden, sondern es stand vielmehr der eigene Anspruch im Raum, den Klinikalltag durch abgestimmte Arbeitsprozesse transparenter zu gestalten und die qualitativ hochwertige Arbeit noch weiter zu verbessern. Mit der Zertifizierung der Brandenburg Klinik als größter Klinik im Unternehmensverbund und einer der größten Rehabilitationskliniken in Deutschland steckte man sich ein hohes Ziel. Hilfreich bei der Erreichung dieses Zieles waren zum einen die Schwesterkliniken in Sachsen (Neurologisches Rehabilitationszentrum Leipzig und Sachsenklinik), die bereits im April 2007 ihr Qualitätssiegel von EQ ZERT erhalten hatten, zum anderen die Firma RC Management Consult, die als externer Berater fungierte.

Die Zertifizierung wurde nach dem Verfahren der DEGEMED angestrebt, da dieses Verfahren ideal auf die Rehabilitations-spezifische Ausrichtung der Kliniken mit integrierten Indikationsspezifischen Modulen zugeschnitten war.

STUFE 2: Vorbereitung

Im Rahmen der ersten Auftaktveranstaltung am 24.04.2006 wurde die Klinikleitung über das geplante Vorhaben durch die Geschäftsführung informiert. Nach der Festlegung des genauen Projektplans, folgten intensive Gespräche über den Umfang der erforderlichen Ressourcen (Mitarbeiter, Budgets, Ausstattung, etc.). Dabei wurden zunächst im personellen Bereich die Position des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) auf eine Vollzeitstelle ausgeweitet und ein interdisziplinäres QM-Team, bestehend aus verschiedenen Vertretern der unterschiedlichsten Berufsgruppen (z.B. Pflege, Therapeuten, Ärzte, Patientenaufnahme etc.), gegründet. Der QMB begleitete fortan die Sitzungen der Klinikleitung und fungierte als Mittler zwischen Klinikleitung und QM-Team.

Die interne Vorbereitung der Klinik begann mit einer umfassenden Information aller Mitarbeiter über das geplante Vorhaben und einer ersten Ist-Analyse der externen Berater auf der Basis der Anforderungen des Auditleitfadens 4.0 der Deutschen Gesellschaft für medizinische Rehabilitation DEGEMED. Die Ergebnisse wurden anschließend im Rahmen der Klinikleitungssitzungen vorgestellt und bewertet. Als wesentliche

Zielstellungen wurden dabei folgende Schwerpunkte, die mit der Einführung des QM-Systems bearbeitet werden sollten, identifiziert:

- Verbesserung der Struktur- und Ablauforganisation
- Umsetzung der Anforderungen aus den QS-Systemen der Leistungsträger
- Erhöhung der Prozesstransparenz
- Optimierung der Therapieplanung zur Reduzierung von möglichen Wartezeiten bei den Patienten und Mitarbeitern
- Vereinfachung von Arbeitsabläufen
- Festlegung von - möglichst einheitlichen - Dokumentationsrichtlinien
- Einführung eines umfassenden Beschwerdemanagements
- Gezielte Erfassung der medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Leistungen
- Einführung eines Risikomanagements
- Förderung der Personal- und Organisationsentwicklung (Verbesserung der Einarbeitung neuer Mitarbeiter)

Im weiteren Verlauf des Projektes wurden schrittweise ein klinikspezifisches QM-Handbuch und die ergänzenden Verfahrensanweisungen und Richtlinien, mit Bezug auf die zuvor genannten Zielstellungen, erarbeitet. Die bereits vorhandenen Dokumentationen, welche auf Grund der vielen Fachabteilungen sehr heterogen waren, konnten auf ein notwendiges Mindestmaß reduziert und in das QM-System integriert werden.



Besonders viel Zeit und Arbeit wurde hierbei in die Schulung und Information aller Mitarbeiter investiert.

Nachdem alle qualitätsrelevanten Dokumentationen und Grundlagen fertig gestellt und durch die Abteilungsleiter geschult wurden, bildeten die internen Audits durch das QM-Team und ein weiteres Systemaudit durch die externen Berater, den Abschluss der Zertifizierungsvorbereitungen. Als besonders wichtig stellten sich hierbei die fortwährend erstellten Maßnahmenpläne heraus, die im Rahmen der Klinikleitungs-sitzungen festgelegt und durch den QMB in regelmäßigen Abständen überprüft und fortgeschrieben wurden. Nachdem die ersten Audits zufrieden stellende Ergebnisse gezeigt hatten, wurde das eigentliche Zertifizierungsverfahren bei EQ ZERT beantragt.

STUFE 3: Zertifizierungsaudit

Mit EQ ZERT konnte für die Klinik das Zertifizierungsaudit für den 10.-14.12.2007 vereinbart werden. Mit einem Vorlauf von 4-6 Wochen stellte die Klinik die qualitätsbezogene Dokumentation, das QM-Handbuch und alle weiterhin notwendigen Dokumente zur Verfügung. Nach intensiver Prüfung der eingereichten Unterlagen, erhielt die Klinik den Bericht zur Dokumentation mit der Empfehlung zur Durchführung des Zertifizierungsaudits und den vorläufigen Auditplan. Bereits im Vorfeld des Zertifizierungstermins entstandene Rückfragen bezüglich der Dokumentation und der Ablaufplanung konnten im Vorfeld schnell und unbürokratisch mit den EQ ZERT-Auditoren geklärt werden.

Im Laufe des fast viertägigen Audits wurden alle Klinikbereiche intensiv hinsichtlich der Erfüllung der Vorgaben aus dem DEGEMED-Auditleitfaden 4.0 geprüft. Während des Audits herrschte dabei eine angenehme und spannungsfreie Atmosphäre, sodass in gemeinsamer Zusammenarbeit mit den Auditoren über alle Arbeitsabläufe, Therapiekonzepte, klinikspezifischen Handlungsweisen oder einfache gesetzlichen Regelungen offen gesprochen werden konnte. Die fachgerechten Anre-



BRANDENBURG KLINIK Bernau bei Berlin

gungen und Verbesserungsvorschläge seitens der EQ ZERT-Auditoren wurden von den Mitarbeitern gerne aufgegriffen, zumal im Vorfeld des Zertifizierungsaudits, trotz intensiver Schulungen und Vorbereitungen, eine gewisse Angst und Unsicherheit hinsichtlich der bevorstehenden „Prüfung“ in der Belegschaft bestand. Auch den abendlichen Rückmeldungen der Auditoren an die Klinikleitung konnten viele hilfreiche und fachkundige Empfehlungen entnommen werden. Nach erfolgreich absolvierten Audittagen, erhielt die Brandenburg Klinik im Januar 2008 den Auditbericht (ohne Abweichungen und Mängel) sowie die EQ ZERT-Zertifikate nach ISO 9001 und gemäß den DEGEMED-Qualitätsgrundsätzen.



STUFE 4: Rückblick

Rückblickend betrachtet hat die Einführung des QM-Systems in der Brandenburg Klinik den Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung wesentlich gefördert und zu einer effektiveren und transparenteren Arbeitsweise beigetragen. Unser Fokus liegt nun auf der dauerhaften Weiterentwicklung des QM-Systems und einer intensiveren Nutzung der implementierten QM-Instru-

mente. Langfristig möchten wir als ein Klinikbetreiber mit einem breiten Spektrum an Fachabteilungen unsere modernen, wirksamen und wissenschaftlich fundierten Behandlungsverfahren, im Interesse der uns anvertrauten Rehabilitanden, weiterentwickeln und so den zunehmenden Anforderungen der Leistungsträger weiterhin gerecht werden.

Die Brandenburg Klinik konnte in zahlreichen Punkten von dem eingeführten QM-System profitieren. Von besonders großer Bedeutung sind dabei die Festlegung von einheitlichen Dokumentationsrichtlinien, die Einführung eines umfassenden Beschwerdemanagements, die gezielte Erfassung der medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Leistungen, die Einführung eines Risikomanagements und die Förderung der Personal- und Organisationsentwicklung. Unser permanentes Streben, uns mit innovativen Konzepten am Behandlungsprozess der Patienten zu beteiligen und die zunehmend wichtiger werdende fachliche Leistungserbringung im Bereich der medizinischen Rehabilitation weiter fachlich zu verbessern, konnte durch die Einführung des QM-Systems besser strukturiert und organisiert werden. Dies wird uns sicherlich dabei helfen, unseren Platz im deutschen Gesundheitsmarkt weiterhin zu behaupten.