KTQ-Reha-Vorbereitung

BDH-Klinik Vallendar nutzt die Zertifizierung als Chance für umfassende Optimierungen

Sich auf die anstehende Zertifizierung nach den Kriterien der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) allein im notwendigen Rahmen vorzubereiten, hätte dem eigenen Anspruch der BDH-Klinik Vallendar nicht genügt. Vielmehr entschied sich die rheinland-pfälzische Einrichtung dafür, ihr ohnehin auf hohem Niveau angesiedeltes Qualitätsmanagement-System nach dem KTQ-Modell weiter zu optimieren. Unterstützt werden die Beteiligten durch ein neu implementiertes, flexibles Informations- und Dokumentations-Portal.

Wer aus mehreren Möglichkeiten die aufwendigere Lösung wählt, muss dafür gute Gründe haben. Diese gab es an der auf neurologische Rehabilitation spezialisierten BDH-Klinik Vallendar gleich unter mehreren Aspekten, als die Entscheidung zur Zertifizierung aller drei Geschäftsbereiche des Hauses nach KTQ-Reha 1.1 fiel. Nur für einen dieser Bereiche, die medizinische Rehabilitation, besteht die Verpflichtung nach § 20 Absatz 2 a SGB IX, das Qualitätsmanagement nach den Kriterien der BAR zertifizieren zu lassen. Doch die Gesamtbetrachtung und gemeinsame Zertifizierung der Klinik bot sich allein deshalb an, weil die Bereiche Krankenhaus, medizinische Rehabilitation und berufliche Rehabilitation eng zusammenarbeiten. So hat man es mit zahlreichen übergreifenden Anforderungen zu tun, insbesondere im Hinblick auf das Qualitätsmanagement.

Qualitätsorientierung mit hohem Stellenwert

Ein aktives, auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtetes Qualitätsmanagement betreibt die BDH-Klinik Vallendar seit Langem. Im Sinne des Gesellschafters, des gemeinnützigen Bundesverbandes Rehabilitation BDH, stehen dabei die optimale Versorgung der Patienten und Rehabilitanden sowie eine wirtschaftliche, aber nicht gewinnorientierte Betriebsführung im Vordergrund. Unter diesem Blickwinkel sprach alles für die anspruchsvolle, jedoch ganzheitliche Lösung KTQ-Reha mit der Chance, daraus den größtmöglichen internen Nutzen für die Klinik zu ziehen.

Die Verantwortung für alle Vorgänge und Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement der BDH-Klinik trägt die QM-Steuerungsgruppe: Unter der Leitung von Jörg Biebrach, QM-Beauftragter und zugleich Pflegedienstleitung, treffen sich einmal monatlich Vertreter der Klinikleitung, der Physiotherapie- und der Berufspädagogikleitung sowie des Betriebsrats. Parallel zum Votum für die Gesamtzertifizierung nach KTQ-Reha wurden in diesem Gremium die organisatorischen Voraussetzungen diskutiert. Um die – zusätzliche – Arbeit für alle Beteiligten so effizient wie möglich zu gestalten, prüfte man die Optionen einer unterstützenden Softwarelösung als Plattform zur Dokumentation und Information.

Mitte 2011 fiel die Entscheidung für die schrittweise Einführung des modular aufgebauten 3M-QM-Portals, einer webbasierten Datenbankanwendung, die keine besonderen Hardware-Voraussetzungen außerhalb der Standard-Ausstattung erfordert und die sich in anderen Einrichtungen bereits bewährt hatte. Sehr wertvoll war vorab die Testung auf einem Onlineserver, mit der die theoretischen Informationen verifiziert werden konnten. In der Anwendung erwies sich die Wahl als richtig: Absprachen zu Projektierung und Terminen werden zuverlässig eingehalten, und vor allem werden weitgehende Anpassungen an den Bedarf der BDH-Klinik realisiert, sofern sie technisch möglich und sinnvoll sind. Dennoch bleibt der entsprechende Projektierungsaufwand für die Klinik gering.

Die BDH-Klinik Vallendar, Fachklinik für Neurologie und Spezialist für medizinisch-berufliche Rehabilitation, ist mit 190 Betten eine von fünf Einrichtungen unter der Trägerschaft des Bundesverbandes Rehabilitation (BDH). Die Klinik in Vallendar umfasst drei Geschäftsbereiche: den Krankenhausbereich mit 80 Betten, davon 34 Monitor-Überwachungsbetten einschließlich zehn Betten für assistierte Beatmung, sowie die medizinische Rehabilitation und die berufliche Rehabilitation einschließlich einer Tagesklinik.

Alle Mitarbeitergruppen einbezogen

Entsprechend dem KTQ-Modell sieht auch KTQ-Reha einen Katalog mit sechs Kategorien und entsprechenden Sub-Kategorien vor, um die Kriterien für die Qualität der Prozessabläufe in der Versorgung zu definieren und zu bewerten. Es wurden in Vallendar 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so geschult, dass sie die für die Ist-Analyse und Selbstbewertung erforderliche Dokumentation verantwortlich übernehmen können. Jeder Kategorieverantwortliche arbeitet seine Aufgaben in einem Team von fünf bis sechs Beteiligten ab. Hinzu kommen bei Bedarf jeweils Fachleute, die ihr Spezialwissen beisteuern, beispielsweise zu den Themen Brandschutz, Arbeitssicherheit und Datenschutz.

Die Erfassung geschieht über das Modul easyCert innerhalb des QM-Portals. Damit ist unter anderem für weitgehende Transparenz gesorgt – ein wichtiger Faktor für die Akzeptanz des Projekts im Kreis der Beschäftigten. Weil man in Echtzeit arbeitet, sind alle Eingaben unmittelbar nach der Bearbeitung und Freigabe im System zu sehen. Gleichzeitig erfordert ein System, das von vielen Personen in unterschiedlichen Funktionen genutzt wird, abgestufte Berechtigungen. Diese realisiert das QM-Portal mit einem Rollensystem, das es zum Beispiel sogenannten Redakteuren erlaubt, Dokumente in einen definierten

Bereich zu importieren und zu verändern. Sobald die Selbstbewertung für ein Kriterium abgeschlossen ist, wird sie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BDH-Klinik zur Einsicht freigegeben.

Systemintern geschieht die Freigabe über eine Verlinkung der jeweiligen Inhalte mit dem Intranet. Die Implementierung dieses Moduls hat sich generell ausgesprochen positiv auf die Akzeptanz des Portals an der Klinik ausgewirkt. Nicht nur, dass dort inzwischen eine Fülle an Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BDH-Klinik hinterlegt ist – Inhalte und Struktur zielen darauf ab, dass man das Intranet oft und gern nutzt. Dazu trägt auch die Tatsache bei, dass das Design dem noch relativ neuen Internetauftritt der BDH-Kliniken angepasst wurde und es ähnlich aufgebaut ist. Auf der Startseite finden sich etwa die „News“, gleichzeitig sind unter „Weitere Links“ Informationen abrufbar, die für die Positionierung der Klinik bedeutsam sind, etwa das Leitbild. Ausgezahlt hat sich zudem der Aufwand, jedes Dokument vor dem Einstellen ins Intranet zu bereinigen, bei Bedarf zu aktualisieren und speziell aufzubereiten. Anreize zur Nutzung bieten beispielweise das Telefonbuch und der Speiseplan, ebenso die internen Stellenausschreibungen sowie eine Formularfunktion, mit der die Bestellung von Druckertoner im Handumdrehen erledigt ist.

Dokumente: zentral gelenkt, klinikweit verwendet

Dienstanweisungen, Verfahrensanweisungen und Standards werden an der BDH-Klinik grundsätzlich nicht mehr in Papierform verteilt, sondern stehen ausschließlich elektronisch zur Verfügung. Sobald ein neues Dokument erscheint, geht eine Information an diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die es betrifft. Mit ihrer Bestätigung dokumentieren sie ihre Kenntnisnahme; allen ist bewusst, dass es sich dabei um eine Holpflicht handelt. Das Einpflegen geschieht zentral über das Modul Dokumentenmanagementsystem im QM-Portal, mit dem die weiteren Module korrespondieren. Als hilfreich hat sich die Funktion erwiesen, die mit der Eintragung der Validität des jeweiligen Dokuments verbunden ist. Eine definierte Zeit vor Ablauf der Gültigkeit geht eine Information an den Prozessverantwortlichen mit der Aufforderung, das Dokument zu prüfen, gegebenenfalls zu verändern und neu zu validieren. Eine Art Schutzschild sorgt dafür, dass dies tatsächlich geschieht: Sofern der oder die Verantwortliche nicht reagiert, wird die Information an eine definierte Person weitergeleitet. Zudem können bei Bedarf auch frühere Versionen des jeweiligen Dokuments abgerufen werden.

Verbesserungsprojekte unmittelbar eingeleitet

Bereiche, bei denen sich im Rahmen der Zertifizierungsvorbereitung Nachholbedarf herauskristallisiert, werden an der BDH-Klinik im Detail analysiert. Mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung entstehen daraus möglichst unmittelbar Projekte. So wird aktuell unter anderem an diesen Themen gearbeitet:

- Optimierung des betrieblichen Vorschlagswesens
- Einführung von Audits, unter anderem im Rahmen einer Apothekenbegehung
- Etablierung eines Angehörigenkonzepts
- Verbesserung des Datenschutzkonzepts einschließlich Schulungen und Begehungen
- Durchführung von Befragungen der Patienten bzw. Rehabilitanden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Einsatz des Moduls „Befragung“ im QM-Portal

Die geplante KTQ-Zertifizierung braucht die BDH-Klinik Vallendar nicht bis zum 1. Oktober 2012 durchzuführen, sondern erst bis zum Frühjahr 2013. Ihr kommt eine Übergangsregelung zugute, da ihr aktuell gültiges, 2009 zum wiederholten Mal von der Deutschen Gesellschaft für Neurologische Rehabilitation (DGNR) erteiltes Zertifikat von der BAR anerkannt wird. Es gehört zum Selbstverständnis der Verantwortlichen in Vallendar, dass diese Zeit intensiv für die laufenden und noch anstehenden Optimierungen genutzt wird.

Anschrift der Verfasser

Jörg Biebrach, Pflegedienstleiter und Qualitätsmanagement-Beauftragter/Viktor Hader, Diplom-Betriebswirt im Bereich Verwaltung und Organisation, BDH-Klinik Vallendar GmbH, Heerstraße 54 a, 56179 Vallendar, www.bdh-klinik-vallendar.de

(V. l.: Prof. Dr. Matthias Köhler, Ärztlicher Direktor, Christian Görlich, Leiter Qualitätsmanagement Helios Rehaklinik Damp und Helios Klinik Schloss Schönhagen, Ulrike Petersen, Pressesprecherin der KGSH, Bernd Krämer, Geschäftsführer der KGSH, und Heiko Pichler, Geschäftsführer der zertifizierten Kliniken) Foto: Helios

Die Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein hat die Helios Rehaklinik Damp und Helios Klinik Schloss Schönhagen für deren Qualitätsmanagement mit dem Gütesiegel „Medizinische Rehabilitation in geprüfter Qualität“ ausgezeichnet. Am 4. Juni 2012 überreichte Bernd Krämer, Geschäftsführer der KGSH, die Urkunden. Die Audits fanden im Dezember 2011 in der Rehaklinik in Damp und im April 2012 in der Rehaklinik in Schönhagen statt. „Wir haben in den letzten Jahren intensiv an der inhaltlichen Weiterentwicklung unserer Rehabilitationskonzepte gearbeitet und dabei über unsere medizinische Fachgruppe die in unseren Rehakliniken vorhandenen Fachkompetenzen gebündelt. Die Ergebnisse der Auditierung haben uns bestätigt, dass wir damit auf dem richtigen Weg sind“, sagte Prof. Dr. Matthias Köhler, Ärztlicher Direktor der Kliniken. „Durch den Integrationsprozess mit der Helios Kliniken Gruppe wird über den Zusammenschluss beider Fachgruppen die medizinische Qualität in den Rehakliniken Damp und Schloss Schönhagen nach dem Motto ‚Vom Besten lernen‘ auch in Zukunft weiter optimiert“, ist sich Heiko Pichler, Klinikgeschäftsführer beider Häuser, sicher.