

Qualitätsmanagement/ Zertifizierung

4. KTQ-Zertifizierung bestätigt Qualitätsstrategie des DHZB

Das Deutsche Herzzentrum Berlin (DHZB) gehört auf dem Sektor der Herz-Kreislauf-Erkrankungen mit seinen Kliniken für Herz-, Thorax- und Gefäßchirurgie, Innere Medizin/Kardiologie, Angeborene Herzfehler/Kinderkardiologie sowie dem Institut für Anästhesiologie zu den leistungsstärksten Schwerpunkt-kliniken mit großer internationaler Reputation. Um einen höchstmöglichen Qualitätsstandard zu gewährleisten, setzt die Hochleistungsklinik auf ein systematisches Qualitätsmanagement. Die 4. erfolgreiche KTQ-Zertifizierung innerhalb von neun Jahren bestätigt diese Strategie.

Die Beachtung und Bearbeitung qualitätsrelevanter Fragestellungen ist im DHZB in der Stiftungssatzung und im Leitbild verankert; insofern gab es bereits vor einem systematischen Total-Quality-Managementansatz verschiedene Initiativen zur Verbesserung der Qualität, die vom Geschäftsführenden Vorstand in Einzelprojekte übergeleitet wurden. Vor diesem Hintergrund hatten sich auch die medizinischen Fachabteilungen an früheren nationalen und internationalen Maßnahmen zur Qualitätssicherung aktiv beteiligt.

In Anbetracht sich ändernder finanzieller Rahmenbedingungen wurde schon 1993 im DHZB der Leitsatz geprägt, dass die Optimierung der Gesamtqualität immer auch die wirtschaftliche Qualität einschließen muss und daraus resultierend im Umkehrschluss „Qualität um jeden Preis“ ausschließt. In der Folge aller bis dahin ausgewerteten Erkenntnisse und Erfahrungen wurde im Jahr 2000 eine Stabsstelle Qualitätsmanagement eingerichtet.

Der seit Jahren beschrittene Weg der Qualitätsorientierung findet damit seine konkrete Ausgestaltung in der Implementierung eines Total-Quality-Management-Ansatzes (TQM) als integratives

Managementkonzept. Bei der Einführung des Qualitätsmanagements hat das DHZB auf das international anerkannte und bewährte Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) zurückgegriffen.

Das Streben nach Best Excellence durch TQM bekommt auch in Non-Profit-Einrichtungen eine immer größere Bedeutung. In der heutigen Zeit des permanenten Wandels am Gesundheitsmarkt muss jedes Unternehmen, auch im Non-Profit-Bereich, in der Lage sein, die eigene Leistungsfähigkeit einzuschätzen. Die strategische und ergebnisorientierte EFQM-Ausrichtung ist in diesem Sinne für das DHZB zielführend.

Durch die Festlegung einer an dem Leitbild orientierten Qualitätspolitik konnten konkrete und umsetzbare Qualitätsziele definiert und abgesteckt werden. Diese Ziele sollten in erster Linie dazu dienen, den hohen technologischen und innovativen Ansatz – auch im Managementbereich – des DHZB zu stärken. Ein weiterer Schwerpunkt war die Verbesserung der Kunden- und Mitar-

beiterorientierung sowie die wirtschaftliche Optimierung der Therapiekonzepte.

Das DHZB entschied sich im Zuge der weiteren Entwicklung für die Anwendung des KTQ-Systems. Ein wesentlicher Grund dafür war, dass an der Entwicklung des Verfahrens Krankenhauspraktiker beteiligt waren und krankenhausbegleitende Sachverhalte vorrangig berücksichtigt worden sind. Die daraus resultierende „Krankenhaussprache“ ließ zudem vermuten, dass die Motivation der Mitarbeiter, aktiv am gesamten QM-Prozess mitzuwirken, größer sein würde. Diese Vermutung wurde im Nachhinein bestätigt.

Das KTQ-Qualitätssiegel erhielt das DHZB 2002 als erstes Herzzentrum in Deutschland und als erste Klinik in Berlin. „Mangelhafte Transparenz und mangelnde Kommunikation produzieren hohe Risikopotenziale, sowohl bezogen auf den medizinischen Behandlungserfolg als auch auf die Wirtschaftlichkeit“ – so der Verwaltungsdirektor Thomas Höhn in seiner Rede anlässlich der ers-



Übergabe des KTQ-Zertifikats im DHZB (v.l.): Sibylle Wöbke, Hygienefachschwester, Karina Rosenke, Mitarbeiterin Stabsstelle Qualitätsmanagement, Michael Thomas Höhn, Verwaltungsdirektor, Nermin Cabrera Fugardo, Leiterin Stabsstelle Qualitätsmanagement, Michael Regitz, Leiter Stabsstelle Controlling/Organisation, Gesine Dannenmaier, Geschäftsführerin der KTQ-GmbH, Ulrike Richert-Schmidt, Pflegedirektorin/Koordinatorin.

Foto: DHZB

ten KTQ-Zertifizierung. Die Selbstbewertung erfolgt stets berufsgruppenübergreifend in Form von Gruppenterminen. In den gesamten aktuellen Zertifizierungsprozess waren rund 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden.

Das Visitorenteam kam zu folgendem Gesamtergebnis: „Das DHZB ist ein international und national renommiertes Haus. Besonderes Augenmerk liegt auf dem hohen Innovationsmanagement und der akademischen Lehre sowie den internationalen Netzwerkstrukturen. Die Umsetzung der Patientenversorgung hat eine weltweite Vorbildfunktion und wird vielfach übernommen. Die Patientenversorgung ist patientenorientiert und medizinisch-technisch auf höchstem Niveau.“

Die zumeist langjährigen Mitarbeiter verfügen über einen hohen Grad an Identifikation mit der Einrichtung und arbeiten mit großer Motivation und Engagement an verschiedenen Projekten zur Reorganisation und zum Qualitätsmanagement.“

Die stetige Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements im DHZB machte das Ergebnis der 4. Zertifizierung von 79,6 Prozent möglich. Die regelmäßige Anpassung des KTQ-Katalogs an die Bedürfnisse des Gesundheitswesens hat dies maßgeblich unterstützt. Das DHZB hat die Erreichung der gestellten Anforderungen von Anbeginn auf Kriterienebene betrachtet und sich dabei zum Ziel gesetzt, diese überdurchschnittlich zu erfüllen. Gespannt sieht das DHZB einer neuen Version des KTQ-Katalogs entgegen und wird sich auch künftig den Herausforderungen einer Zertifizierung stellen.

*Thomas Michael Höhn, Verwaltungsdirektor/
Nermin Cabrera Fugardo, Leiterin Stabsstelle
Qualitätsmanagement/Karina Rosenke, Mitarbeiterin Stabsstelle Qualitätsmanagement*