

Orientierung, Transparenz und Vergleichbarkeit

Qualitätsmanagement bei den Schön Kliniken

Die Schön Kliniken sind eine der größten inhabergeführten Klinikgruppen am deutschen Markt. Der Schwerpunkt liegt in der Akutmedizin. Die 15 Krankenhäuser der Schön Kliniken mit ihren 4 000 Betten und rund 5 000 Mitarbeitern sind spezialisiert auf Orthopädie, Neurologie, Psychosomatik, Chirurgie und Innere Medizin. Die dauerhafte medizinische Weiterentwicklung und der hohe Spezialisierungsgrad stellen von Beginn an ein außergewöhnliches Qualitätsniveau sicher.

Resultate werden schon seit zwei Jahren veröffentlicht

Qualitätsmanagement bei den Schön Kliniken heißt, Qualität objektiv zu betrachten, das heißt, zu messen und zu vergleichen, und zwar vor allem mit dem eigenen Anspruch. Branchenstandards sind den Schön Kliniken nicht genug, das Qualitätsmanagement strebt ständige Verbesserungen an mit dem Ziel, den Patienten das bestmögliche medizinische Qualitätsniveau zu bieten. Dabei scheuen sich die Verantwortlichen nicht davor, die Ärzte auch mit kritischen Ergebnissen zu konfrontieren.

Hier sind die Schön Kliniken vor zwei Jahren sogar noch einen Schritt weitergegangen, indem sie ihre Behandlungsergebnisse veröffentlicht haben. Unabhängig vom gesetzlichen Report haben die Schön Kliniken einen völlig neuartig konzipierten Qualitätsbericht aufbereitet und dargestellt. Mit übersichtlichen Grafiken und Texten wird medizinische Qualität transparent und verständlich vermittelt, was auch Ein-



Die Qualitätsorientierung des Unternehmens wird von der Geschäftsführung der Schön Kliniken „vorgelebt“. Von links: Dr. Jens Deerberg-Wittram, Hubert Seitz, Michael Schön und Dieter Schön.

gang in die Präsentation auf der Webseite des Unternehmens gefunden hat (www.schoen-kliniken.de/transparenz). Der gemeinsame Nenner aller Kliniken war von Beginn an der Schlüsselbegriff Qualität. Konsequenterweise wurden die nötigen Voraussetzungen dafür geschaffen, dass jede Leistung in höchster Qualität erfolgt.

So sind die Schön Kliniken zum Beispiel als erste Klinikgruppe Deutschlands mit jedem Haus nach DIN EN ISO 9001:2000 geprüft und zertifiziert worden. In der Gesundheitsbranche sind die Schön Kliniken heute führend im Bereich der Qualitätssicherung. Exemplarisch im Folgenden ein Auszug der Aktivitäten des Qualitätsmanagements.

Kontinuierliche Ergebnismessung aller medizinischen Leistungen

Die Qualitätsmessung erfolgt krankheitsspezifisch und anhand wissenschaftlich anerkannter Indikatoren. So kann das hohe Qualitätsniveau gehalten werden sowie im Einzelfall Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden. Die erhobenen Qualitätskennzahlen sind objektiv und dienen Patienten als Orientierungshilfe. Mit den Ergebnissen geht das Unternehmen offen um: Alle Verantwortlichen können jederzeit online ihre eigenen Daten und die der anderen tagesaktuell einsehen. Außerdem wer-

den die Ergebnisse in klinikübergreifenden Fachgruppentreffen und auf Geschäftsleitungsebene diskutiert sowie jährlich in einem alle Schön Kliniken übergreifenden Qualitätsbericht ausgewiesen.

Mit dem Critical Incident Reporting System (CIRS) haben die Schön Kliniken bereits vor einigen Jahren ein anonymes Fehlermeldesystem eingeführt. Im Rahmen dieses Systems können Mitarbeiter kritische Ereignisse oder Fehler, die beinahe zu Schäden geführt hätten, melden. Durch die Anonymität ist sichergestellt, dass der Mitarbeiter sich auch dann meldet, wenn er selbst Konsequenzen befürchten müsste. Auf diese Weise hilft CIRS, Schwachstellen in den Arbeitsabläufen zu entdecken, bevor Probleme entstehen.

Regelmäßige Befragungen

Um die Wünsche der Patienten noch genauer zu kennen, werden bereits seit über zehn Jahren kontinuierliche Patientenbefragungen durchgeführt. Jeder Patient wird bei Entlassung nach seiner Zufriedenheit mit ärztlichen/pflegerischen sowie servicebezogenen Leistungen gefragt. Die Ergebnisse werden regelmäßig ausgewertet und

allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. Die Qualitätskommission und die Klinikleitung beschäftigen sich intensiv mit den Wünschen der Patienten und den daraus resultierenden Verbesserungspotenzialen. Vergleiche der Schön Kliniken untereinander ermöglichen einen Prozess des Voneinander-Lernens.

Hygienemanagement: Aktion saubere Hände

Hygienemanagement gehört selbstverständlich zum Klinikalltag. Von der Arbeitsflächenreinigung über Händehygiene bis zu Desinfektionsplänen ist alles genau beschrieben. In diesem Jahr nehmen alle Schön Kliniken an der „Aktion saubere Hände“ teil. Im Mittelpunkt der Aktion, die vom Bundesministerium für Gesundheit gefördert wird, steht das Thema Händedesinfektion zur Vermeidung von Krankenhausinfektionen.

Orientierung, Transparenz, Vergleichbarkeit

Die Patienten sind heute kritischer denn je und informieren sich im Vorfeld einer Behandlung sehr genau über das Leistungsangebot einer Klinik.

Qualitäts-Serie in f&w

Im vergangenen Jahr startete der BDPK in den „Gelben Seiten“ der Fachzeitschrift f&w eine Serie von Beiträgen, in denen die Klinikunternehmen ihr Qualitätsmanagement vorstellen. Die bisher erschienenen Beiträge (Asklepios Kliniken GmbH, Rhön-Klinikum AG, Sana Kliniken AG und Helios Kliniken GmbH) sind auf der Webseite des BDPK (www.bdpk.de) unter der Rubrik „Fachinformationen -> Qualität“ gesammelt. In dieser f&w-Ausgabe wird die Serie durch die Schön Kliniken GmbH fortgesetzt, in der nächsten Ausgabe folgt die MediClin AG.

Die Schön Kliniken haben auf diese veränderte Situation rechtzeitig und umfassend reagiert. Der gesetzlich vorgeschriebene Qualitätsbericht geht der Gruppe nicht weit genug. Deshalb veröffentlichen die Schön Kliniken einen zusätzlichen Qualitätsbericht, der die Qualität der wichtigsten Leistungen aller Schön Kliniken anschaulich vermittelt. Denn mündige Patienten benötigen eine Entscheidungsgrundlage.



Der Qualitätsbericht (links) kann auf der Webseite des Unternehmens heruntergeladen oder angefordert werden. Das Beispiel (rechts) zeigt, wie Ergebnisse für Patienten verständlich dargestellt werden.