



Mission possible

Erstzertifizierung nach KTQ® 5.0 einer Maximalversorgungsklinik in 1 ½ Jahren

Das KTQ® Projekt:

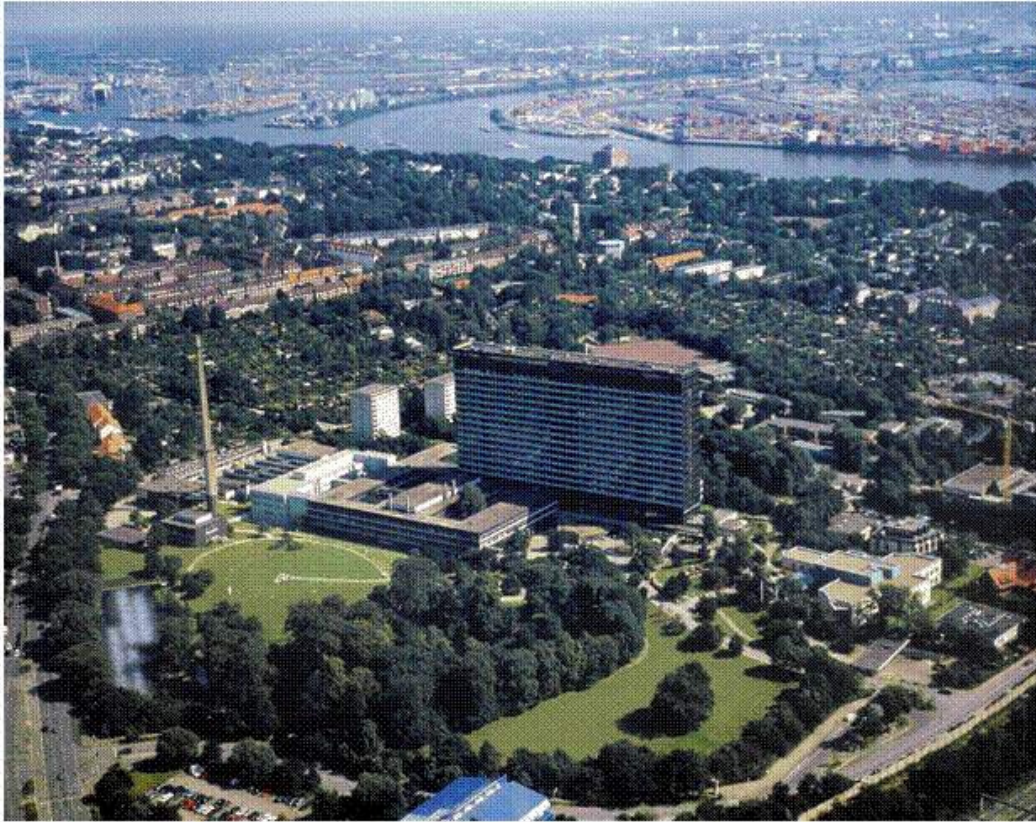
Mit der Erlangung des KTQ- Zertifikates hat die Asklepios Klinik Altona ihre Leistung, Leistungsfähigkeit und ihr Qualitätsmanagement sowie die Qualität der Krankenhausbehandlung gegenüber Patienten, niedergelassenen Ärzten und letztendlich den Kostenträgern nachgewiesen.

Am 17.11.2006 endete die KTQ® Visitationswoche mit einer positiven Entscheidung der Visitoren, welches von der KTQ® Geschäftsstelle in vollem Umfang bestätigt wurde.

Nach nur 1.5 Jahren wurde das sehr erfolgreiche KTQ® Projekt abgeschlossen und in die Re- Zertifizierung gestartet.

Die Asklepios Klinik Altona

Die Asklepios Klinik Altona ist ein medizinisches Hochleistungszentrum. Unter einem Dach sind mit Ausnahme der Kardiochirurgie, Dermatologie, Psychiatrie, Strahlentherapie und Pädiatrie alle medizinischen Fachbereiche vertreten. Insgesamt werden ca. 70.000 Patienten im Jahr behandelt.



Medizinische Fachabteilungen sind:





Folgende interdisziplinäre Kompetenzzentren sind fest etabliert:

- GastroClinic: Gastroenterologie und Visceralchirurgie
- Gefäßzentrum mit Gefäßchirurgie, Angiologie und interventioneller Radiologie
- Neurozentrum: Neurologie, Neuroradiologie und Neurochirurgie
- Onkologisches Zentrum mit Onkologie, Hämatologie und allen anderen Fachabteilungen
- Perinatalzentrum mit Geburtshilfe und Neugeborenenintensivstation in Kooperation mit dem Altonaer Kinderkrankenhaus

Qualitätsmanagement ist in der Unternehmensstrategie der Asklepios- Gruppe verankert und hat damit einen hohen Stellenwert. Im Sinne der Asklepios Unternehmensgrundsätze *Mensch-Medizin-Mitverantwortung* wird in der Asklepios - Klinik Altona ein Qualitätsmanagement, das die Interessen und das Wohl der Patienten in den Vordergrund stellt, betrieben.

Grundlegendes Ziel ist es, alle Veränderungsprozesse der Klinik strukturiert im Rahmen des Qualitätsmanagements durchzuführen. Das Qualitätsmanagement der orientiert sich dabei am Modell der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®).

Das Qualitätsmanagementmodell der AKA basiert auf dem PDCA - Zyklus in der Ausprägung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Zur Zielerreichung wird eine auf Messungen basierte Kennzahlenstrategie angestrebt, welche kontinuierlich nach einem definierten Verfahren prüft und evaluiert.

Die Qualitätsziele der Klinik sind Bestandteil der jährlichen QM- Gesamtzielplanung. Sie orientieren sich am medizinischen Leistungsspektrum der Klinik, an Unternehmenszielen, an den gesellschaftlichen Anforderungen sowie am klinikinternen Leitbild.

Im Jahre 2002 lag erstmals eine differenzierte Auswertung der Selbstbewertung der Organisationseinheiten nach dem EFQM- Modell vor, so dass jede Führungskraft befähigt wurde, Stärken und Verbesserungspotentiale der eigenen Organisation zu erkennen und Maßnahmen daraus abzuleiten. Diese wurden in Form von Projekten zur Verbesserung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie Prozessverbesserung umgesetzt.



Zeitplan:

Zertifizierungsprozess		
16.1.2005	Zielvorgabe KTQ Zertifizierung	
April 2005	Projektstart	
September 2005	1. Selbstbewertung	
Oktober 2005	Maßnahmenplan und Umsetzung	
Juli 2006	2. Selbstbewertung	
August 2006	Anmeldung zur Visitation	
November 2006	erfolgreiche Visitation	

Erfolgsfaktoren:

- Förderung und Unterstützung des KTQ® Projektes durch die Geschäftsführung Asklepios und Krankenhausleitung
- Förderung und Unterstützung des KTQ® Projektes durch alle Chefarzte, Führungskräfte der Pflege und weiteren Berufsgruppen
- Bildung eines KTQ® -Projektteams
- hohe Bereitschaft und Engagement aller Mitarbeiter
- kompetente Unterstützung durch den zentralen Dienst QM Asklepios
- sehr detaillierte Analyse der ersten Selbstbewertung
- Aufstellung eines Maßnahmenplanes und entspr. Controlling bzgl. des Umsetzungsgrades
- positive Stimmung für KTQ®, incl. Spassfaktor wie KTQ® Gewinnspiele usw.
- vielfältige Kommunikationswege
- kritische Auseinandersetzung mit den Prozessen und Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten
- Transparenz der Prozesse und Kommunikationswege aller Abteilungen



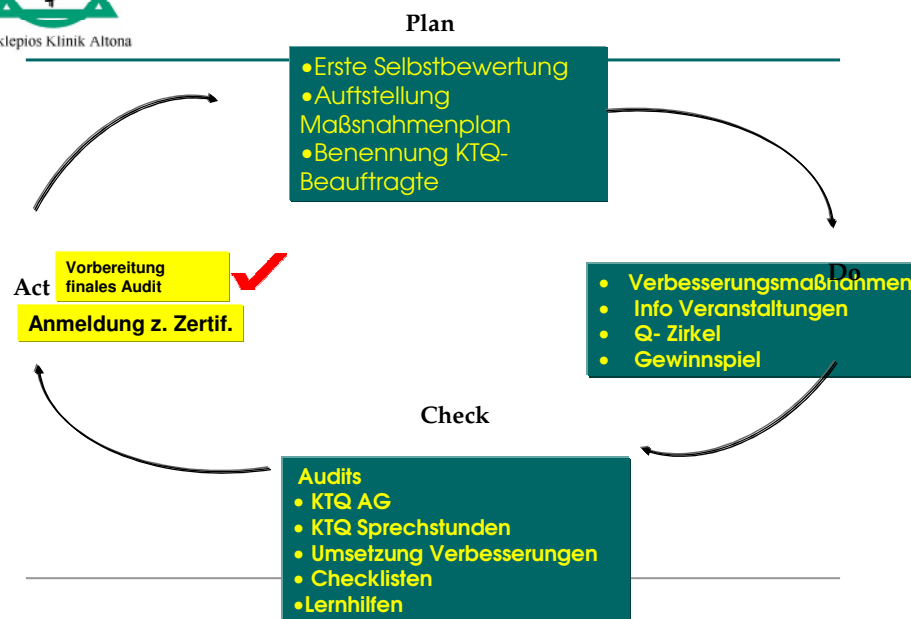
Beispiele für Kommunikationswege:

- KTQ- Jedermann- Veranstaltungen: mind. alle 2 Monate 1 stündige Veranstaltungen: Infos rund um das KTQ® - Projekt
- KTQ- Newsletter
- regelmäßige Präsenz von QM in allen Leitungsgremien
- offene Teilnahmemöglichkeit von allen Mitarbeitern an internen Audits
- Darstellung aller Ergebnisse im Intranet



Wichtige Meilensteine

Asklepios Klinik Altona



Fazit:

Der Aufwand des gesamten KTQ® Projektes ist ohne Frage groß. Der Nutzen der KTQ® Zertifizierung ist allerdings sehr viel höher einzuschätzen:

- krankenhausspezifische Fragestellung
- Förderung der Transparenz
- Förderung der Kommunikation
- Identifizierung von Schwachstellen
- Anregungen für konkrete Verbesserungen
- Eine breite Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Qualitätsbewusstsein



KTQ® Erfahrungsbericht aus einer Maximalversorgungsklinik

Asklepios Klinik Altona
Hamburg

6

Dass eine erfolgreiche Zertifizierung in einer Klinik der Maximalversorgung in 1 ½ Jahren mit Begeisterung erfolgreich durchgeführt wurde, ist in allererster Linie dem sehr hohen Engagement aller Mitarbeiter zu verdanken.

Seit der Zertifikatsübergabe am 18.4.2007 begann die Phase der Re- Zertifizierung. Das Zertifikat verdeutlicht das Vorhandensein unseres funktionierenden Qualitätsmanagements und die ständige Bereitschaft zur Verbesserung von Abläufen und Strukturen. Diese Bereitschaft ist nach wie vor in der Asklepios Klinik Altona vorhanden. Das Ziel für 2010 ist gesteckt und soll in den Ergebnissen von 2007 übertroffen werden.

Jetzt heißt es:

KTQ Reloaded

Kontakt:

Asklepios Klinik Altona
Angela Lichtner
Qualitätsmanagement
Paul- Ehrlichstr. 1
22763 Hamburg
Tel: 040- 181881- 2035
a.lichtner@asklepios.com