

Ammerland-Klinik schätzt KTQ® als praxisnahes und lebbares System

Für die gelungene Umsetzung des KTQ-Konzepts hat die Ammerland-Klinik GmbH in Westerstede den KTQ-Award 2009 erhalten. Der kaufmännische Geschäftsführer der Klinik mit überregionalem Einzugsgebiet, Dietmar Imhorst, schätzt KTQ® als „praxisnahes und lebbares System“. Das akademische Lehrkrankenhaus der Universität Göttingen mit seinen 343 Betten ist nach Imhorsts Überzeugung mit KTQ® auf dem richtigen Weg.

Wie wird KTQ® in der Klinik umgesetzt?

Imhorst: Qualitätsmanagement ist im Leitbild unserer Klinik und in der Qualitätspolitik verankert. Bereits im 2001 wurde die Stelle des Qualitätsmanagementbeauftragten als Stabsstelle der Geschäftsführung eingerichtet. Damals haben wir uns nach Analyse aller Alternativen für das KTQ-Modell entschieden. Die Implementierung des Qualitätsmanagements ist in der Ammerland-Klinik Aufgabe aller Führungskräfte, die von Beginn an kontinuierlich geschult wurden. Der Beauftragte für das Qualitätsmanagement gibt Anregungen, bringt methodisches Know-how ein und unterstützt bei der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems. Die jeweiligen Mitarbeiter werden umfassend einbezogen und können mitgestalten.

Welches sind für Sie die herausragenden Punkte beim KTQ-Modell?

Imhorst: Wir schätzen vor allem die Ausrichtung des Verfahrens auf die Schwerpunkte Patientenorientierung und Mitarbeiterorientierung. Sie sind aus unserer Sicht die wichtigsten Elemente dieses Modells. Deshalb stehen beide Anspruchsgruppen auch bei uns im Fokus. Auch dass KTQ® von Praktikern erarbeitet wurde und somit die Sprache der Mitarbeiter trifft, halten wir für gut. In der Folge verstehen die Kollegen die Inhalte und Fragestellungen dieses Systems. KTQ® ist somit kein abstraktes und theoretisches Denkmodell, sondern ein nachvollziehbares, logisches und lebbares System. Außerdem ist für uns von großer Bedeutung, dass die Visitationen durch Praktiker und Fachexperten aus dem Krankenhausbereich erfolgen. Kollegiale Dialoge und Begehungen finden auf Augenhöhe statt und haben nicht den Charakter einer Prüfung von Lehrer zu Schüler. Die Visitoren kennen die Praxis, aber auch bestehende Probleme bei der Umsetzung und Optimierung, so dass die Akzeptanz für die Beteiligten gegeben ist.

Welchen Nutzen hat die Klinik?

Imhorst: Das KTQ-Modell enthält alle wesentlichen Ansätze und Instrumente einer optimalen Krankenhausführung. Insofern ist es hilfreich, sowohl die strategische Planung als auch das operative Geschäft auf diese Struktur auszurichten. Dabei ist es möglich, einrichtungsindividuelle Gegebenheiten adäquat zu berücksichtigen. Der Zyklus aus „Plan / Do / Check / Act“ (PDCA) ist für uns ein guter Ansatz, die Planungen zu überprüfen und kritisch zu hinterfragen. Auch die Vorgabe von Kennzahlen und Messgrößen zwingt uns immer wieder dazu, Ziele zu definieren und die Zielerreichung zu messen. Natürlich hat auch das Zertifikat eine positive Außenwirkung bei allen relevanten Zielgruppen. Durch die Zertifizierung erhalten wir

eine umfassende Analyse der Stärken und Schwächen. Diese Beurteilung durch Externe gibt gute Hinweise für die Weiterentwicklung der Klinik.

Und die Vorteile für die Patienten?

Imhorst: Für unsere Patienten liegt der Nutzen vor allen Dingen in der patientenorientierten Ausrichtung aller Prozesse sowie in einer Beteiligung zum Beispiel durch regelmäßige Patientenbefragungen. Die Meinung des Patienten zur Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt wird angehört und hat Einfluss auf die tägliche Arbeit. Im übrigen haben wir nach der erfolgreichen Zertifizierung der Gesamtklinik KTQ® als Basis für die Zertifizierung medizinischer Zentren genutzt – unter anderem für das Brustzentrum, das Darmzentrum, das Gefäßzentrum sowie zur Akkreditierung unseres Schlaflabors. Zudem planen wir eine Zertifizierung unseres Prostata-Zentrums sowie des Onkologischen Zentrums. Ohne KTQ® wäre dies so nicht möglich gewesen.

Ansprechpartner für Fragen:

Ammerland-Klinik GmbH
Kaufmännischer Geschäftsführer
Dietmar Imhorst
Lange Straße 38
26655 Westerstede
Telefon +49 (0)4488 50 - 0