

Unser Qualitätsmanagement

von Dr. Thomas Lutzmann



Zentralapotheke

Meist kennt man die Boxen, mit deren Hilfe die Zentralapotheke ihren Kliniken die notwendigen Medikamente ausliefert. Was sich hinter dieser Aufgabe alles verbirgt, wurde schon einmal in einem früheren Wicker-Magazin ausführlich berichtet. Grund genug für den Leiter der Zentralapotheke, Herrn Dr. Weber und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die „Herstellungsabläufe“ zu beschreiben und zu verbessern. Es hängt sehr viel an der sicheren Versorgung unserer Patienten mit Arzneimitteln. Nachdem diese Arbeit auch durch die intensive Unterstützung der Qualitätsbeauftragten der Abteilung, Frau Langel, vorangetrieben wurde, war der Griff nach einer Zertifizierung nicht mehr weit.



▲ Mitarbeiter der Zentralapotheke mit Zertifikat

Mit viel Initiative und Engagement aller Beteiligten wurde dann im Juli 2003 die Qualitätsmanagement-Zertifizierung nach der DIN ISO 9001 – Norm erfolgreich absolviert. Zwei Tage erfolgte eine Überprüfung aller qualitätsrelevanten Abläufe durch einen Auditor. Es handelte sich dabei um einen erfahrenen Apotheker. Hier konnte sich das Haus als kompetenter Dienstleistungserbringer präsentieren. Besonders wurde von dem Auditor das sehr hohe Bemühen um Arzneimittelsicherheit gewürdigt. Die Zentralapotheke versorgt 22 Kranken-

häuser mit über 5200 Betten in Nordhessen (u.a. viele Kliniken der Wicker-Gruppe) und weitere Einrichtungen im Gesundheitswesen. Aber es werden nicht nur Medikamente geliefert, sondern auch Desinfektions- und Kontrastmittel, Sondenkost und Pflegemittel. Besondere Beachtung fanden die Arzneimittelinformationen für die Ärzte und die Kennzahlen zur Versorgung der Patienten unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten, die die Zentralapotheke ihren „Kunden“ zur Verfügung stellt.

Mitarbeiterbefragung

Im Jahr 2003 wurde eine Mitarbeiterbefragung in der Taunus Therme, der Klinik am Osterbach und der Inselsberg Klinik durchgeführt. Nun liegen die Ergebnisse vor. Groß war die Spannung vor der Veröffentlichung. Konnten die Erwartung an die Aussagekraft der Ergebnisse erfüllt werden? Die Firma Hildebrandt-GesundheitsConsult aus Hamburg, die die Konzeption und Durchführung der Befragung bewerkstelligt hatte, schuf einen „Wicker-spezifischen Fragebogen“, der aber auch Vergleiche mit Ergebnissen anderer Krankenhäuser ermöglichen sollte.

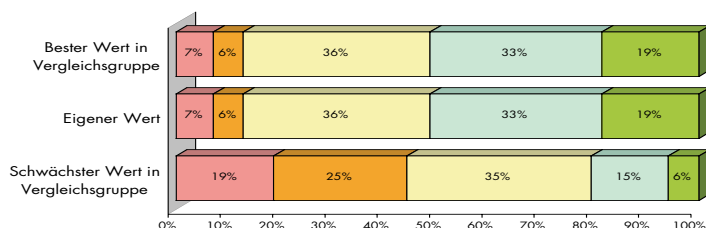
Bei der ersten Sichtung der Ergebnisse wurde deutlich, dass die Aussagen sehr genaue Analysen der einzelnen Abteilungen zuließen. Als

Grundlage wurde die Frage gewählt: „Würden Sie in dieser Klinik bleiben, wenn Sie ein anderes Angebot hätten?“ Wie hoch dieser Anteil beispielsweise ist, zeigt die Abbildung. Dies hat weitreichende Konsequenzen, da es teilweise eine nicht unerhebliche Anzahl von MitarbeiterInnen gibt, die, wenn sie die Möglichkeit hätten, zu einem anderen Arbeitgeber wechseln würden. Für die großen Abteilungen wurde dann ermittelt, an welchen „Stellschrauben“ man drehen könnte, um die Wechselüberlegungen der MitarbeiterInnen zu verringern.

Wiederholungsaudits in den Wicker-Kliniken erfolgreich abgeschlossen!

„Nach dem Audit ist vor dem Audit“, sagte ein Chefarzt einer unserer Kliniken. Trotzdem ist es natürlich schön, wenn man eine Herausforderung erfolgreich abgeschlossen hat. Fast alle Kliniken haben nach drei Jahren DEGEMED-Zertifikat ihre Wiederholungsaudits erfolgreich bestanden. Es handelt sich dabei um eine intensive Prüfung der Abläufe in der gesamten Klinik. Außer der Neurologischen Klinik Westend, die eine Prüfung wegen Umstrukturierungen auf das nächste Jahr verschoben hat, wurde diese Aufgabe von allen bewältigt. Den bestandenen Kliniken gratulieren wir schon mal ganz herzlich dazu.

Bindung an das Haus									
H5 Würden Sie in dieser Klinik bleiben, wenn Sie ein anderes Angebot hätten?									
	keinesfalls	wenig wahrscheinlich	vielleicht	sehr wahrscheinlich	auf jeden Fall	Mittelwert	Standardab.	gültige Antworten	fehlende Antworten
Bester Wert in Vergleichsgruppe	7%	6%	36%	33%	19%	63	27	70	2
Eigener Wert	7%	6%	36%	33%	19%	63	27	70	2
Schwächster Wert in Vergleichsgruppe	19%	25%	35%	15%	6%	41	28	102	3



© Hildebrandt GesundheitsConsult GmbH, Hamburg