

# Ausgezeichnete Qualität

Die Mitarbeitenden des Evangelischen Krankenhauses Essen-Werden leisteten ihr Bestes für die Patienten. Die Klinik wurde mehrfach ausgezeichnet.

Das Evangelische Krankenhaus Essen-Werden hat bereits einige Zertifikate, die eine sehr hohe Versorgungsqualität bescheinigen – in diesem Jahr sind zwei wichtige hinzugekommen. Thomas Schmitz von der Stabsstelle Qualitätsmanagement erklärte uns, was diese Auszeichnungen für Patienten und Mitarbeiter bedeuten.

*Herr Schmitz, wie sieht Ihre Arbeit als Qualitätsmanager genau aus und welche Rolle spielen Zertifizierungen dabei?*

**Thomas Schmitz:**

Ein professionelles Qualitätsmanagement in einem Krankenhaus zu betreiben, bedeutet im Grunde, alle Prozesse dort systematisch und kontinuierlich zu verbessern. Im Rahmen des Qualitätsmanagements schauen wir uns an: Was läuft gut in den einzelnen Bereichen, was ist ausbaufähig? Zur Umsetzung werden Verantwortlichkeiten genau festgelegt und verbindliche Ziele definiert, damit Erfolge auch messbar für alle Beteiligten sind. Dabei geht es nicht nur um die bestmögliche Patientenversorgung, sondern auch um Mitarbeiterzufriedenheit. Denn nur wenn die Mitarbeiter einer Klinik zufrieden sind, können sie auch eine gute Dienstleistung für den Patienten erbringen. Jeder Mitarbeiter ist also Bestandteil dieses ständig lernenden Systems. Auch die Politik verlangt mittlerweile überprüfbare Qualität in den Kliniken und Patienten wünschen sich mehr denn je Transparenz und Sicherheit. Ein guter Nachweis für ein funktionierendes Qualitätsmanagement ist ein Zertifikat oder Gütesiegel durch eine externe unabhängige Prüfungsstelle.

*Das haben Sie ja jüngst mal wieder bewiesen: In diesem Jahr hat sich das EVK Essen-Werden erstmals nach ISO 9001:2008 prüfen lassen – und wurde erfolgreich zertifiziert. Was bedeutet dieses Zertifikat der Internationalen Organisation für Normung ISO für Sie?*

**Thomas Schmitz:**

Im ISO-Bereich gibt es eine Vielzahl an Zertifizierungen, die ISO 9001:2008 ist dabei quasi die „Dienstleistungsvariante“. Bei einem Krankenhaus bedeutet das: Man nimmt sehr stark die Patientenorientierung und die Ergebnisqualität in den Blick. Zum Beispiel, indem man die Patientenzufriedenheit misst – durch direkte Rückmel-



Die Mitarbeiter des Evangelischen Krankenhauses Essen-Werden stehen für eine ausgezeichnete Qualität in vielen Bereichen. Beleg dafür sind zahlreiche Zertifikate. In diesem Jahr sind zwei neue hinzugekommen.



„Mit der Zertifizierung nach ISO 9001:2008 konnten wir die Prozesse in der Augenabteilung aktualisieren und weiter optimieren. Patienten, Zuweiser und Mitarbeiter werden hiervon merklich profitieren.“

**Dr. Georg Goosen, Qualitätsbeauftragter der Klinik für Augenheilkunde**

Aufnahme bis zu Entlassung? Gingen Anmeldung und Aufnahme schnell und reibungslos vonstatten? Wie war der Kontakt mit den verschiedenen Berufsgruppen Ärzte, Therapeuten und Pflegepersonal? Wie war die fachliche, medizinische Betreuung? Das sind Fragen, die ISO 9001:2008 genau prüft und messbar macht. Das Zertifikat gilt zunächst für zwei Jahre, in 2018 werden wir uns dann nach der neuen DIN ISO-Version zertifizieren lassen. Nun können wir uns beim Qualitätsmanagement auch sehr eng mit den Kliniken Essen-Mitte abstimmen, die ebenfalls nach ISO 9001:2008 zertifiziert sind.

*Ebenfalls in diesem Jahr hat das EVK Essen-Werden ein Zertifikat für den Bereich Altersmedizin/Geriatrie erhalten. Was hat es damit auf sich?*

**Thomas Schmitz:**

Richtig. Das Gütesiegel Geriatrie, das für drei Jahre gültig ist, ergänzt ISO

9001:2008 um geriatrische-spezifische Aspekte. Basis ist ein Anforderungskatalog, den Experten vom Bundesverband Geriatrie entwickelt haben und der während der nächsten drei Jahre abgearbeitet werden muss. Das reicht von Strukturanforderungen, wie zum Beispiel Räumlichkeiten für ältere Patienten aussehen sollten, bis hin zur Qualität des geriatrischen Behandlungskonzeptes. Insbesondere durch unsere hervorragende fachliche Qualität konnten wir hier punkten: Die Ärzte, Therapeuten und das Pflegepersonal sind überdurchschnittlich gut qualifiziert. So können wir hier in Werden zum Beispiel das Konzept „familiale Pflege“ anbieten: Mitarbeiter schulen Angehörige darin, wie sie Patienten zuhause selbst adäquat versorgen können – quasi als Schnittstelle zwischen Ambulanz und häuslicher Pflege.

*Bereits 2013 wurde das Endoprothesenzentrum der Maximalversorgung Ihrer Klinik für Orthopädie erstmals zertifiziert. Was ist das Besondere an dieser Auszeichnung?*

**Thomas Schmitz:**

Hierbei handelt es sich um eine Fachzertifizierung, die im Wesentlichen für Hüft- und Knieoperationen gilt. Dafür müssen sehr viele Parameter erfüllt sein. Geprüft wird zum Beispiel, wie schnell die Patienten nach einer Operation wieder mobilisiert sind und wie gut sie ihre Gelenke wieder bewegen können. Oder welche Materialien in einer Therapie verwendet werden – ein wichtiger Punkt, falls eine Prothese oder Bestandteile nachbestellt werden müssen. Dieses Zertifikat unterstreicht die hohe Qualität, die wir hier in der Orthopädie haben, und die wir in Kooperation mit dem Universitätsklinikum Essen betreiben.

*Ebenfalls seit 2013 ist die Stammzelltransplantation/Knochenmarktransplantations-Einheit nach JACIE (Joint Accreditation Committee ISCT-EBMT) zertifiziert. Was heißt das genau?*



„JACIE erleichtert unsere Arbeit in der Intensivpflege enorm: Unsere Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen, wie zum Beispiel der Hämatologie/Oncologie im Rahmen von Stammzelltransplantationen, ist dadurch fließender und wir unterstützen uns gegenseitig noch besser.“

**Christoph Rasche, stv. Pflegeleitung Intensivstation**

**Thomas Schmitz:**

Das Zertifikat JACIE bescheinigt, dass wir sehr viele Spezialindikatoren und gesetzliche Vorgaben erfüllen, um Knochenmark- und Blutstammzelltransplantationen durchführen zu können. Im Grunde geht es dabei um das Produzieren und Verarbeiten von Blutstammzellen. Das Spezielle hier in Werden ist ja, dass wir als Klinik alles aus einer Hand anbieten können: Wir transplantieren nicht nur Blutstammzellen, sondern stellen sie auch selbst her. So muss der Patient nicht zwischen mehreren Orten pendeln – das ist schon etwas sehr Besonderes. Ebenso umfasst JACIE zum Beispiel Standards, wie Patienten versorgt und räumlich untergebracht werden sollen oder welche Hygienekriterien erfüllt sein müssen.



**Thomas Schmitz leitet die Stabsstelle Qualitätsmanagement im Evangelischen Krankenhaus Essen-Werden.**



„Mit dem Qualitätssiegel Geriatrie erbringen wir nachweislich die Qualität, die Fachverbände explizit fordern. Wir freuen uns, dass damit unter anderem unsere hervorragende Fachkompetenz bestätigt wird.“

**Dr. Dag Schütz, Qualitätsbeauftragter der Klinik für Geriatrie/Altersmedizin**