

Zertifizierung nach ISO 9001 und DEGEMED in der medizinischen Rehabilitation

von Joachim Erk, QM-Beauftragter der Heinrich-Sommer-Klinik Bad Wildbad

Von der „Modelleinrichtung für die berufliche Rehabilitation Schwerbehinderter“ zur hochspezialisierten Rehabilitationsklinik für Querschnittgelähmte – der Weg der Heinrich-Sommer-Klinik ist ein Muster für Flexibilität und die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden sowie für den Willen zur ständigen Verbesserung. Jetzt erhielt die Klinik, in der gleichzeitig bis zu 40 Patienten betreut werden – darunter auch Teilnehmer von beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen im direkt angeschlossenen Berufsförderungswerk – von EQ ZERT die Zertifizierung nach ISO 9001 und DEGEMED für ihr neues Qualitätsmanagementsystem.

Hintergrund

Im Berufsförderungswerk BFW Bad Wildbad wurde mit dem Übergang in die Trägerschaft der Josefs-Gesellschaft die Errichtung eines zertifizierungsfähigen QM-Systems für den Bereich der beruflichen Rehabilitation vorangetrieben. Im September 2005 schließlich gelang für diesen Bereich die Erstzertifizierung im Verbund der Qualitätsgemeinschaft der Berufsförderungswerke. Diese ist eine Interessensgemeinschaft, in der zu diesem Zeitpunkt neun Berufsförderungswerke anhand eines gemeinsam entwickelten QM-Handbuchs im Kern identische, aber in der Umsetzung der Kernprozesse in den einzelnen Häusern individualisierte QM-Systeme einer gemeinschaftlichen Zertifizierung zuführten. In diesen Systemen stehen die Qualitätssicherung und -verbesserung der Leistungen und Abläufe zur Gewährleistung einer erfolgreichen beruflichen Rehabilitation im Mittelpunkt. Die Leistungen der medizinischen Rehabilitation in der Heinrich-Sommer-Klinik tauchen hier als Unterstützungsprozess auf. Zudem nimmt das BFW Bad Wildbad mit seiner Struktur einer integrierten Rehabilitationsklinik unter allen BFWen eine Einzelstellung ein, der es individuell Rechnung zu tragen galt. Somit war den Beteiligten klar, dass für die Heinrich-Sommer-Klinik ein gesondertes, spezialisiertes Qualitätsmanage-

mentsystem zur Sicherung und ständigen Verbesserung der Leistungen der medizinischen Rehabilitation eingeführt werden musste.

Mit der Ankündigung der BAR im Herbst 2008, eine bundesweit ein-



Heinrich-Sommer-Klinik Bad Wildbad: Präsentation der EQ ZERT-Zertifikate nach ISO 9001 und DEGEMED mit dem QM-Beauftragten Joachim Erk (ganz links) und dem leitenden Arzt Dr. Michael Zell (zweiter von rechts)

heitliche und verpflichtende Zertifizierungsgrundlage zu schaffen, begann bei uns die heiße Phase der Entwicklung eines solchen QM-Systems.

Nachdem einige Ansätze verglichen worden waren, fiel die Entscheidung auf ein System, das den Vorgaben der DIN EN ISO 9001 und den Qualitätsgrundsätzen der DEGEMED folgt. Anhand eines umfassenden Fragenkatalogs konnten hier alle Anforderungen der BAR auf Erfüllung überprüft werden. Mit EQ ZERT wurde schnell ein zuverlässiger und kompetenter Partner für die angestrebte Zertifizierung gefunden.

Vorbereitung

Mit der Schaffung einer Vollzeitstelle für Qualitätsmanagement für das gesamte BFW wurde, bedenkt man die relativ geringe Größe der Einrichtung, dem Thema großes Gewicht beigemessen. Mit Beginn der Arbeiten wurden vom QM-Beauftragten regelmäßige Informationsrunden und Arbeitskreise in den einzelnen Funktionsbereichen eingeführt (Pflegedienst, Ergo- und Physiotherapie, Ärztlicher Dienst, Verwaltung, etc.) und die Führungskräfte in die Beschreibung der Abläufe mit eingebunden. In den Bereichen, deren Funktion sich auf das gesamte BFW erstreckte (z.B. Verwaltung, Einkauf, Personal) konnte auf die bereits beschriebenen Abläufe und Erfahrungen zurückgegriffen werden.

Bereits im Zuge der Dokumentationsarbeiten

zeigte sich der Nutzen eines Managementsystems. Abläufe wurden transparent gemacht und, wo möglich, vereinfacht sowie Schnittstellen verbessert. Die gesamte Pflegedokumentation wurde überarbeitet und ein umfassendes Beschwerde- und Vorschlagsmanagement sowie eine detaillierte Befragung zur Patientenzufriedenheit eingeführt. Eine Vielzahl von Formularen und Dokumenten wurde aktualisiert, den aktuellen Anforderungen angepasst und in einer Lenkungsmatrix erfasst. Bereits in der Einführungsphase wurden zahlreiche Verbesserungen durchgeführt, teils aus eigenen Erkenntnissen, teils aufgrund von Vorschlä-

gen von Patienten oder deren Angehörigen.

Zwar war Qualitätsmanagement beileibe kein Fremdwort im Haus, jedoch berührte die Zertifizierung im Bereich der beruflichen Rehabilitation die meisten Klinikkräfte nur am Rande. Um jeden Mitarbeiter für das Thema zu gewinnen und somit zu gewährleisten, dass das System von Beginn an gelebt würde, wurden für die gesamte Belegschaft Einführungsseminare durchgeführt, die auf sehr positive Resonanz stießen und jedem Einzelnen abseits des Tagungsorts die Möglichkeit schufen, Qualitätsmanagement kennen und verstehen zu lernen.

Externes Voraudit

Mitte 2009 war die Dokumentation zu einem Stand gelangt, der es uns ermöglichte, ein externes Voraudit durchführen zu lassen. Bereits die Vorabprüfung der Dokumentation fiel sehr positiv aus und gab uns wiederum wertvolle Hinweise zur weiteren Verbesserung unseres Systems. Das Voraudit selbst unter der kompetenten Leitung der EQ ZERT-Auditorin Manuela Striebel-Lugauer geriet zu einem positiven Ereignis mit unschätzbaren Hinweisen und Empfehlungen hinsichtlich der verbleibenden Arbeiten und der Arbeitsweise eines gut funktionierenden QM-Systems allgemein. Hier zeigte sich vor allem, dass die Entscheidung, mit

dem DEGEMED-Zertifikat ein Fragekatalog gestütztes Modell zu wählen, absolut richtig für die Heinrich-Sommer-Klinik war. Minutiös konnte jede Facette des QM-Systems geprüft und Verbesserungsbedarf erkannt werden. Der Auditbericht stellte eine hervorragende Hausaufgabenliste dar, die bis zum Zeitpunkt des Zertifizierungsaudits abgearbeitet wurde.



Zertifizierungsaudit

Nachdem letzte Arbeiten sowie eine erste Managementbewertung durchgeführt waren, konnte die nunmehr fertige Dokumentation zur endgültigen Prüfung eingereicht werden. Von den Auditoren für gut befunden, erfolgte deren Besuch schließlich am 25. und 26. Februar 2010. Wieder zeigten sich die hohe Fachlichkeit sowie die freundliche und sachliche Arbeitsweise der EQ ZERT-Auditoren Manuela Striebel-Lugauer und Dr. Meinolf Serafin. Zu allen Auditgesprächen kamen positive Rückmeldungen der Gesprächspartner und von den EQ ZERT-Auditoren wiederum die Aussage, ein für den Stand

einer Erstzertifizierung bereits sehr gut entwickeltes System sowie ein sehr motiviertes und für das Thema offenes Team vorgefunden zu haben. Das Zertifikat für unser QM-System wurde dann von der Zertifizierungsstelle des EQ ZERT erteilt.

Ausblick

Schon jetzt lässt sich sagen, dass das System sich großer Akzeptanz erfreut und sich weiterhin mit Leben füllt. Die gesteckten Qualitätsziele sind geeignete Vorgaben zur Sicherung einer hochqualitativen Arbeit und die im EQ ZERT-Auditbericht ausgesprochenen Hinweise sind erneut eine sehr gute Arbeitshilfe bei der Weiterentwicklung des jungen QM-Systems. Den Beteiligten in allen Funktionen gebührt darüber hinaus ein besonderes Lob und Dank, denn neben der Einführung des Managementsystems waren zeitgleich noch Planung und beginnende Umsetzung einer vollständigen baulichen Modernisierung der Heinrich-Sommer-Klinik sowie ein Wechsel an der Stelle des leitenden Arztes zu bewältigen. Die Heinrich-Sommer-Klinik im BFW Bad Wildbad rüstet sich für die Zukunft, sowohl baulich wie auch mit einem zeitgemäßen und gut funktionierenden QM-System. 2011 werden wir Gastgeber des Kongresses der Deutschsprachigen Medizinischen Gesellschaft für Paraplegie (DMGP) sein. Wir freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit mit EQ ZERT.

Heinrich-Sommer-Klinik

Die Heinrich-Sommer-Klinik ist heute eine Rehabilitationsklinik, die auf Patienten mit einer Querschnittlähmung oder vergleichbar schwer wiegenden neurologischen Erkrankungen spezialisiert ist. Wichtigstes Ziel ist es, unseren Patienten die Rückgewinnung oder den Erhalt ihrer Selbstständigkeit und Mobilität als Basis ihrer möglichst selbst bestimmten Teilhabe am gesellschaftlichen sowie am Arbeitsleben zu ermöglichen.

Der Ursprung einer qualifizierten medizinischen Versorgung und Rehabilitation von querschnittgelähmten Menschen in Bad Wildbad liegt in der Errichtung einer Modelleinrichtung für die berufliche Rehabilitation im Jahre 1959, dem „Johannes-Straubinger-Haus“ unter der Trägerschaft des Caritasverbandes der Diözese Rottenburg-Stuttgart. Die nach und nach aufgebauten medizinischen Versorgungs- und Pflegestrukturen führten im Jahre 1970 zu der Errichtung eines spezialisierten Pflegebereichs. Ebenso wur-

den die therapeutischen Bereiche für die Krankengymnastik sowie Ergotherapie einschließlich eines Bewegungsbades eingerichtet. Die baulichen Gegebenheiten in dem heute als Klinik genutzten Gebäudeteil wurden in den Jahren 1976-1978 in ihren Grundzügen geschaffen.

Aufgrund der entsprechenden Anerkennung durch die Beleger, erwuchs aus dieser Struktur die Rehabilitationsklinik im BFW Bad Wildbad. Im Jahre 2004 ging das BFW Bad Wildbad zu 100 % in die Trägerschaft der Josefs-Gesellschaft gGmbH über. Der bislang als Sonderstation bezeichnete klinische Bereich erhielt in diesem Zuge den Namen "Heinrich-Sommer-Klinik" in Erinnerung an den Gründer der Josefs-Gesellschaft e.V., die alleiniger Gesellschafter der Josefs-Gesellschaft gGmbH ist. Hauptbeleger der Klinik sind, neben den gesetzlichen Kassen, die Berufsgenossenschaften sowie die DRV. Der Einzugsbereich der Patienten ist bundesweit.

Die Belegung der Heinrich-Sommer-Klinik ruht auf zwei Säulen. Zum Einen zeigt sich seit 2004 eine deutliche Zunahme der Belegung mit Patienten, die im Anschluss an Akutbehandlungen in spezialisierten Zentren kommen. Dies hängt auch mit einer generell zu beobachtenden Verkürzung der Behandlungsdauer in Akutkliniken und einem entsprechend früheren Beginn der medizinischen Rehabilitation zusammen. Zum Zweiten wird der Klinik-Schwerpunkt der medizinischen Rehabilitation von Menschen, die bereits seit längerer Zeit querschnittgelähmt sind, weiterentwickelt. Die historische Entwicklung der Heinrich-Sommer-Klinik hat dazu geführt, dass in der Kombination von beruflicher Rehabilitation und medizinischer Rehabilitation unter dem organisatorischen Dach des BFW Bad Wildbad eine bundesweit einmalige Konstellation entstanden ist.

www.bfw-badwildbad.de