

KTQ 2009: Herausforderung erfolgreich gelöst

Bereits seit 1997 setzt das Klinikum St. Marien, Amberg, auf ein umfassendes Qualitätsmanagement (QM), das sukzessive ausgebaut wurde.

Der Umgang mit Zertifizierungen gehört für Dr. Harald Hollnberger zum täglichen Geschäft. Als Leiter der Organisationsentwicklung und Vorstandsassistent ist er für das ärztliche Qualitätsmanagement des Klinikums St. Marien im bayerischen Amberg verantwortlich. Das Krankenhaus der Schwerpunktversorgung betreut jährlich rund 25.000 Patienten; in den Fach- und Belegabteilungen des Kommunalunternehmens sind etwa 1.450 Mitarbeiter beschäftigt.

Seit 1997 arbeitet das Haus mit einem Qualitätsmanagement (QM): Während die Dokumente in den Anfangsjahren lediglich auf einem Fileserver ohne weitere QM-Zuordnung verwaltet wurden, markierte 2007 die Einführung eines Dokumentationssystems (roXtra) einen weiteren Meilenstein. Seitdem lässt sich der gesamte Lebenszyklus der mehreren Tausend Dokumente in einem weitgehend automatisierten, einheitlichen Lenkungssystem abbilden – von der erstmaligen Erstellung bis zur späteren Archivierung.

Parallel: Sowohl KTQ als auch ISO 9001 im Einsatz

Dabei spielt im Klinikum eine Besonderheit eine Rolle: Neben der



Blick in ein Komfortzimmer

KTQ-Zertifizierung für das gesamte Krankenhaus ist das angeschlossene medizinische Gesundheitszentrum (MVZ) mit den Abteilungen Onkologie, Strahlentherapie, Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie und Nuklearmedizin zusätzlich nach DIN ISO 9001:2008 zertifiziert. Da sich in einzelnen Bereichen Überlappungen zwischen den Dokumenten ergeben, ist die korrekte Zuordnung und Sortierung nach unterschiedlichen Kriterien besonders wichtig. Alle Dokumente, egal ob KTQ oder ISO, werden zentral durch das Dokumentenlenkungssystem verwaltet. Das

Klinikum und das MVZ stellen jeweils eigene Mandaten dar.

Herausforderung: Migration der Dokumente nach KTQ 2009

Mit der Umsetzung des neuen KTQ-Katalogs „KTQ 2009“ und der Vorbereitung auf eine entsprechende Rezertifizierung stand für die QM-Beauftragten 2012 eine neue Herausforderung bevor. Durch zahlreiche Veränderungen und Modifikationen innerhalb der Norm, besonders auf Kategorien- und Kriterienebene, war eine Migration der

vorhandenen Daten – und somit sämtlicher Dokumente – unumgänglich.

„Es waren rund 6.600 Dokumente, die, unterstützt von unserem Dokumentationssystem, an die neue KTQ-Norm anzupassen waren“, erinnert sich Hollnberger. „Da einzelne Dokumente über mehrere Zuordnungen verfügen, handelte es sich insgesamt um 10.730 KTQ-Zuordnungen. Der wahre Umfang der Aktion wird deutlich, wenn man sich vor Augen führt, dass allein das PDF-Dokument mit den reinen Titeln der zu migrierenden Dokumente annähernd 400 Seiten umfasste.“ Aktuell

werden knapp 7.000 Dokumente in roXtra verwaltet.

Bei der Bewältigung dieser Mammutaufgabe stand die Funktionalität der eingesetzten Softwarelösung für die Dokumentenlenkung unterstützend zur Seite. Eine händische Prüfung der Dokumente war naturgemäß zwar nicht zu vermeiden, aber es konnten beispielsweise per Mausclick Listen der betreffenden Dokumente nach Kriterien und Zuordnungen generiert werden, um diese dann Schritt für Schritt durchzugehen und zu kontrollieren.

Überblick: Unterschiedliche Ansichten

roXtra unterstützt die Verwaltung der Dokumente zusätzlich durch zwei grundsätzlich verschiedene Ansichtsmöglichkeiten. So können Dokumente einerseits in der normalen Standardansicht angezeigt werden, die beispielsweise vom Personal des Klinikums bei der täglichen Arbeit genutzt wird. Die QM-Verantwortlichen haben darüber hinaus die Möglichkeit, sich eine Ansicht nach KTQ oder wahlweise ISO 9001:2008 anzeigen zu lassen.

„Als sehr praktisch hat sich für uns die Funktion erwiesen, Listen derjenigen Dokumente ausgeben zu lassen, die bislang nicht zugeordnet sind“, so Hollnberger. „Auf diese Weise konnten wir ohne aufwendige Suche sofort die Lücken herausfiltern und die Zuordnungen entsprechend korrigieren. Auch bei der Aufgabe, die Dokumente zu selektieren, die archiviert werden müssen, spart uns unser QM-System enorm viel Zeit. In diese Kategorie fallen beispielsweise externe Qualitätssicherungsdokumente

oder ältere Protokolle.“ Im Zuge der Rezertifizierung, die inzwischen mit sehr gutem Ergebnis abgeschlossen wurde, hat die QM-Abteilung des Klinikums eine weitere Neuerung innerhalb der Dokumentenverwaltung realisiert. Direkt in den Reports können entsprechende Wiedervorlage-Daten mit ausgedruckt werden. Dies erleichtert die tägliche Arbeit zusätzlich, da eventuell noch offene Punkte sofort ersichtlich sind.

DIN EN 15244: Technisch wäre man schon bereit

Mit Interesse beobachtet das QM-Team des Klinikums derzeit die Entwicklungen hinsichtlich der DIN EN 15244, die als Anpassung der DIN ISO 9001:2008 speziell auf die Anforderungen im Gesundheitswesen zugeschnitten ist. So wurde bereits sichergestellt, dass das vorhandene roXtra-Dokumentenlenkungssystem ohne größere Anpassungen auch mit dieser neuen Norm arbeiten könnte.

„Wir möchten uns als Haus grundsätzlich alle Optionen offen lassen“, sagt Hollnberger. „Dass wir generell auch in Zukunft eine Zertifizierung benötigen, steht ganz klar außer Frage. Mit unseren zertifizierten Zentren in allen Bereichen der medizinischen Schwerpunktversorgung ist eine Basiszertifizierung für das Klinikum unerlässlich. Letztlich werden wir die Entscheidung hinsichtlich der DIN 15244 primär vor dem Hintergrund der Anwenderfreundlichkeit und wirtschaftlicher Aspekte treffen.“

| www.rossmanith.com |