



Medizinisches Versorgungszentrum erfolgreich nach ISO 9001 zertifiziert

von Christine Nemteanu, Qualitätsbeauftragte für das MVZ

Das Medizinische Versorgungszentrum (MVZ) für Strahlentherapie und Humangenetik ist eine gemeinnützige Tochtergesellschaft der Universitätsklinik Tübingen, die wohnortnahe Strahlentherapie (Hochpräzisionsbestrahlung) und humangenetische Beratungen auf universitärem Niveau in den Räumlichkeiten des Diakonie-Klinikums in Stuttgart anbietet. Die Entscheidung zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 war für das MVZ von Anfang an ein bedeutungsvolles Thema und wurde von allen Mitarbeitenden und der Geschäftsleitung als ein prioritäres Projekt angesehen.

Unser Hauptziel war zunächst, ein Zertifikat zu erhalten, um allen Leistungsempfängern, sprich unseren „Kunden“, unsere Qualität auch dokumentarisch durch eine international anerkannte QM-Zertifizierung nach ISO 9001 aufzeigen zu können. Schnell merkten wir, dass sich andere, viel wichtigere Vorteile ergaben. „Wir wussten schon von Beginn an, dass wir, was unsere Kernprozesse betrifft, gut aufgestellt waren, denn wir haben seit Anfang an im MVZ schon viele SOPs (standard operating procedures), die unsere Abläufe, Verfahren und Prozesse gut beschreiben“, so Frau Dr. Dr. Marini, Ärztliche Leiterin des MVZ. „Wir hätten aber nie gedacht, dass es so viele sind.“

Wo viele Prozess- und Verfahrensbeschreibungen sind, muss auch eine Leitstruktur hergestellt werden, um diese immer im Fokus zu haben und bei Verfahrensänderungen auch schnell reagieren zu können. Das bedeutet nicht nur, im Tagesgeschäft eine Veränderung schnell umsetzen zu können, sondern auch auf der Dokumentationsebene, um dadurch für jeden Mitarbeitenden Transparenz zu schaffen. Hierfür haben wir eine auf das MVZ angepasste Prozesslandschaft erstellt, die unsere komplette Struktur aufzeigt und unsere Haupt- und Kernprozesse verdeutlicht. Natürlich war jedem Mitarbeitenden bekannt, was wir tun und wie wir unsere Arbeit gestalten, jedoch wurde uns nun klar, dass bei einer festgelegten

Aufbauorganisation auch strukturelle oder ressourcenspezifische Veränderungen besser eingeplant werden können. Zum Beispiel wurden die Verantwortlichkeiten zwar schon zu

können. Wo Erläuterungen in Form von Checklisten und Dokumentationen erforderlich ist, haben wir diese erstellt, um reibungslose Abläufe und eine qualitativ gleichbleibende



Das Team des Medizinischen Versorgungszentrums für Strahlentherapie und Humangenetik

gewiesen, aber erst jetzt in ein hierfür vorgesehenes Organigramm eingebaut. Dies bringt vor allem auch für neue Mitarbeiter oder externe Kooperationspartner Übersicht und bildet die Voraussetzung für die Ablauforganisation.

Die Abläufe im MVZ setzen voraus, dass alle Mitarbeitenden ihre Aufgaben nach den gleichen Regeln und Standards bearbeiten können, um den Arbeitsstand und -fortschritt jederzeit nachvollziehbar zu machen. Jeder Mitarbeiter muss daher auch jeden Kollegen aus seinem Arbeitsbereich vollwertig ersetzen

Patientenversorgung sicherzustellen.

Das Projekt „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems“ wurde sehr effektiv und leistungsorientiert gestartet. Aus jeder Berufsgruppe haben sich die leitenden Mitarbeitenden zusammengetan und ein interdisziplinäres QM-Team mit einer benannten Qualitätsbeauftragten und der Obersten Leitung gebildet. Eine Besonderheit hier ist die aktive Bereitschaft der Obersten Leitung im QM-Team. Frau Dr. Dr. Marini hat dem QM-Projekt von Anfang an eine große Bedeutung zugewiesen und konnte hierdurch mit ihrem vor-

bildlichen Engagement alle Mitarbeiter positiv einstimmen. Dies hatte vor allem zwei Vorteile. Ideen konnten zum einen mit Abdeckung aller fachlichen Kompetenzen umgesetzt werden, indem man sich gegenseitig ausgetauscht hat, und zum anderen konnten Konzepte schnell realisiert werden.

Somit war der Start für das Qualitätsmanagement sichergestellt. Keine Aufgabenbereiche kamen zu kurz, da jeder Mitarbeiter durch die leitende Instanz zu den Qualitätsthemen und Neuerungen regelmäßig Informationen erhielt. Die „Todos“, die sich aus den QM-Teamgesprächen ergaben, wurden fachspezifisch verteilt, z.B. das Erstellen von Verfahrensbeschreibungen zu Bestellvorgängen durch die jeweilige Berufsgruppe. Bei übergeordneten Aufgaben haben sich die QM-Teammitglieder zusammengesetzt und gemeinsame Lösungen erarbeitet, z.B. bei der Regelung der Kommunikation. Um einen einheitlichen Wissensstand für jeden Mitarbeitenden sicherzustellen, wurden relevante Themen zusätzlich in den wöchentlichen oder monatlichen Team- oder Optimierungsbesprechungen angesetzt, wie z.B. die Qualitätsziele und -leitsätze.

Die Herausforderung für uns war, die Allgemeinen Anforderungen der ISO 9001 mit der Norm für die Strahlentherapie DIN 6870-1 zu vereinen und wichtige Aspekte für

das MVZ herauszuarbeiten. So etwa bei der Dokumentation von Archivierungsvorgängen, die vorher schon klar geregelt waren, jedoch bis dato nicht konkret auf Papier fixiert wurden. Neben der Transparenz der Prozessvorgänge, die nicht nur für unsere Patienten einen hochwertigen Standard darstellen, haben wir Meinungsfragebögen eingeführt, die auch zukünftig eine Qualität durch das Angleichen der eigenen Anforderungen mit den Patientenwünschen, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden sicherstellen sollen.

Eine sehr hohe Patientenzufriedenheit und eine 100%ige Weiterempfehlungsquote hat das MVZ-Team sehr erfreut. Wichtige Vorschläge wurden immer mit dem gesamten Team besprochen und es wurde gemeinsam nach Lösungen gesucht. Neben den Patienten sind uns auch die einweisenden Ärzte sehr wichtig, die ebenfalls in einem Fragebogen alle Wünsche und Anmerkungen äußern können. Wir sind sehr dankbar für positive Rückmeldungen und die damit verbundene Anerkennung und möchten unseren Kooperationspartnern hierdurch zeigen, dass wir ein offenes Ohr haben und gerne unsere Partnerschaft festigen wollen. Das bestätigt die Arbeit des Teams und motiviert. Besonders in Gründungsphasen einer Praxis wird diese Maßnahme als sehr empfehlenswert empfunden, da sie zeigt, ob man den richtigen Weg einge-

schlagen hat und welche Dinge man noch optimieren kann.

Aus dem Zertifizierungsauditbericht von EQ ZERT haben wir ebenso positives Feedback erhalten. Alle Verantwortlichen zeigen ein großes Interesse, eine Weiterentwicklung zu ermöglichen. Dies wurde vor allem bei der Bereitschaft für Optimierungsmaßnahmen und bei der Bearbeitung und Umsetzung der Empfehlungen aus dem Audit Stufe 1 deutlich. Sehr gute Lösungen haben wir implementieren können, um die Wirksamkeit des Managementsystems für unser Team sicherzustellen. „Wichtig ist, dass wir uns ein System entwickelt haben und weiter ausbauen, das für das MVZ einen Mehrwert bringt und vor allem unseren Patienten zugutekommt“, sagt dazu Herr Dr. Hummel, leitender Medizintechnikexperte. Auch nach der erfolgreichen Zertifizierung sehen wir uns weiterhin mit dem gleichen Engagement in der Verantwortung, unser frisch eingeführtes QM-System zu pflegen und immer weiter nach neuen Entwicklungsmöglichkeiten zu suchen. Wir haben jetzt schon Qualitätsziele, die wir uns gerne für das folgende Geschäftsjahr setzen möchten. Im Bereich Arbeitsabläufe und Informations- und Wissensbereitstellung sind wir sehr gut aufgestellt. Jedoch wollen wir unser internes Vorschlagswesen stärker ausbauen, denn eine offene Fehlerkultur bedeutet für uns das Potential, das MVZ stetig zu verbessern.



WIR ZERTIFIZIEREN
 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME
 UMWELTMANAGEMENTSYSTEME
 ENERGIEMANAGEMENTSYSTEME
 ARBEITSSCHUTZMANAGEMENTSYSTEME
 QUALITÄTSMANAGEMENTFACHPERSONAL
 UMWELTMANAGEMENTFACHPERSONAL
 TRÄGER/MASSNAHMEN DER ARBEITSFÖRDERUNG

EQ ZERT • KARLSTRASSE 3 • 89073 ULM