

Welches Verbesserungspotenzial kann durch Zertifizierung generiert werden?

Qualitätssiegel geriatrische und neurologische Rehabilitation in Rheinland-Pfalz

Einleitung

Die Qualitätssiegel für geriatrische und neurologische Rehabilitation in Rheinland-Pfalz wurden gemeinsam von Krankenkassen, Einrichtungen und dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) Rheinland-Pfalz entwickelt und im Jahr 2004 etabliert. Die Qualitätssiegel verfolgen das Ziel, für Versicherte und Rehabilitanden eine optimale Versorgung in der Rehabilitation sicher und transparent darzustellen sowie die Einrichtungen bei der Organisationsentwicklung zu unterstützen. Die Qualitätssiegel stellen Strukturanforderungen (Räumlichkeiten, Personal, Geräte),



Prozessanforderungen (Ablauforganisation und Leistungserbringung) sowie Anforderungen an die durch EVA-Reha® abgebildete Ergebnisqualität (Noack, Schneider & Nosper, 2005). Die Kriterien der Qualitätssiegel werden von den Einrichtungen in Qualitätshandbüchern dokumentiert und durch jährliche Begehungen überprüft. In der geriatrischen Rehabilitation in Rheinland-Pfalz hat sich das Verfahren etabliert und fünf von sechs Kliniken sind zertifiziert. In der neurologischen Rehabilitation hat sich eine der sechs Kliniken am Zertifizierungsverfahren beteiligt.

Methode



Erstzertifizierung

Die Effekte von Zertifizierungsverfahren wurden bisher nur unzureichend evaluiert. Die gesetzliche Verankerung und die Verpflichtung auf Zertifizierung nach §20 SGB IX waren Anlass zu reflektieren, ob das kooperative Modell der Qualitätssiegel Rehabilitation in Rheinland-Pfalz geeignet ist, Mehrwert zu generieren. Als Kriterien wurden die in den Audits identifizierten und in der Folge umgesetzten Verbesserungspotenziale herangezogen. Der Anteil umgesetzter Hinweise / Abweichungen wurde als Qualitätsindikator gewertet.

Ergebnisse

Insgesamt wurden seit 2004 im Rahmen der Qualitätssiegel 28 Zertifizierungs- und Überwachungsaudits durchgeführt. Dabei wurden 284 Verbesserungspotenziale identifiziert und den Einrichtungen mitgeteilt. In den jeweiligen Folgeaudits wurde die Umsetzung der Hinweise und Abweichungen durch das Auditorenteam überprüft. Dabei zeigte sich, dass 88 % der Hinweise von den Einrichtungen aufgegriffen und zur Verbesserung der Abläufe genutzt werden konnte.

Beispiele aus verschiedenen Einrichtungen:

Struktur

- Personalstand dem Sollschlüssel anpassen
- Handläufe anbringen
- farblich abgesetzte Kennzeichnung der Treppenstufen

Prozess

- namentliche Dokumentation bei Richten der Medikamente
- Konzept zur Ernährungsberatung erstellen
- Hygienepläne überprüfen und b. B. überarbeiten

Ergebnis

- Umsetzung und Nachweis der Mitarbeiterbefragung
- Aufzeigen von Konsequenzen aus Befragungsmanagement (Patienten- und Mitarbeiterbefragung)

Fazit

Die Ergebnisse zeigen, dass das Zertifizierungsverfahren der Qualitätssiegel Rehabilitation in Rheinland-Pfalz geeignet ist, die Einrichtungen bei der Organisationsentwicklung zu unterstützen. Die Umsetzung der Audits durch die drei tragenden Säulen des Siegels Krankenkassen, Einrichtungen und MDK Rheinland-Pfalz kann nur auf der Grundlage einer vertrauensvollen Basis im Sinne einer Qualitätspartnerschaft funktionieren. Zertifizierungen können nur dann zum Erfolg eines Unternehmens beitragen, wenn sie die Einrichtungen dort abholen, wo sie sind. In diesem Sinn ist der Auditor einerseits zwar immer ein Prüfer; aber mindestens genauso wichtig für die Einrichtung sind die davon ausgehenden Impulse. Der wesentliche Faktor für den Erfolg von Zertifizierungen ist die gegenseitige Vertrauensbasis. Die Ergebnisse bestätigen Organisationsentwicklungskonzepte, die davon ausgehen, dass Verbesserungen am besten als kontinuierlicher Prozess mit realisierbaren Zwischenschritten umzusetzen sind.

Literatur

Noack, M., Schneider, T., Nosper, M. (2005):
Eva-Reha: Eine Software zur Unterstützung des ergebnisorientierten Qualitätsmanagements in der Rehabilitation.
Gesundheitswesen, 67. 289-95.
Schneider, T. (2004): Geriatrische Rehabilitation in Rheinland-Pfalz.
Geriatric Journal, 5. 18-20.

Korrespondenzanschrift

Dr. Klaus Freidel
Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
MDK Rheinland-Pfalz
Postfach 13 52
55221 Alzey

Tel. 06731 486 222 · Fax 06731 486 284
klaus.freidel@mdk-rlp.de