

# „Klinik auf links gezogen“



*Verantwortlich für die Zertifizierung: Erich Klose, Claudia Gerdes, Freya Strüwe, Gudrun Eberhardt und Stefan Berghem (v.li.). Foto: Leidig*

## **Qualitätsmanagement: Seehospiz ist zertifiziert**

(vel) – Nach drei Jahren Vorarbeit ist jetzt das Seehospiz in der Benekestraße zertifiziert worden. Die Urkunde mit dem Nachweis über die Qualitäts-

management-Zertifizierung nach DIN EN 9001:2000 wird in der kommenden Woche überreicht. Prüfstelle war die Dekra aus Stuttgart.

**>> Mehr dazu auf Seite 3**

# Seehospiz-Zertifizierung: „Klinik auf links gezogen“

## Fortsetzung von Seite 1

Verantwortlich für das Qualitätsmanagement der Seehospiz Norderney GmbH waren Geschäftsführer Erich Klose, Chefarzt Dr. Stefan Berghem, Pflegedienstleiterin Freya Strüwe sowie die Qualitätsmanagementbeauftragten Gudrun Eberhardt und Claudia Gerdes.

Um das Audit der Prüfer zu bestehen, wurden alle Abteilungen unter die Lupe genommen und erfasst. Schwachstellen – wie Probleme in der Kommunikation – seien erkannt und abgestellt worden, so Klose. In 65 Verfahrensanweisungen wurden die einzelnen Arbeitsabläufe beschrieben. Mehrere hundert Checklisten und Formulare der Abteilungen wurden erfasst und vereinheitlicht. In der vergangenen Woche erfolgte das sogenannte Audit: Prüfer der Dekra gingen durch alle Abteilungen, befragten Mitarbeiter und Patienten und prüften, ob das Geschriebene auch umgesetzt wird. „Die haben die Klinik auf links gezogen“, beschreibt Berghem die Prüfung.

Sinn der Zertifizierung seien



*Das Seehospiz in der Benekestraße ist zertifiziert.*

die Vereinfachung und Vereinheitlichung der Arbeitsvorgänge und die Transparenz innerhalb der gesamten Einrichtung. Dadurch, dass jeder der 175 Mitarbeiter seine Arbeit beschreiben musste und die Abläufe dadurch auch anderen bewusst wurden, wäre die Kommunikation sehr gefördert worden, sagt Klose: „Es hat Sicherheit gegeben und Angst genommen.“ Im Grunde führe das Qualitätsmanagement zurück zu den Wurzeln, so Klose, der an den Spruch „Der Kunde ist König“ erinnert. Kunden der Einrichtung seien die Patienten – die Kinder und ihre

Betreuer. Inhaltlich stehe hinter allem die Vorstellung, dass man mit anderen so umgehen soll, wie man selber gern behandelt werden möchte, sagt Berghem.

Allerdings nicht aus dem Bauch heraus, sondern mit „Sinn und Verstand“ und mit einer festen Struktur nach wissenschaftlichen Erkenntnissen. „Wenn man es ernst nimmt, haben auch alle etwas davon“, sagt Berghem über die Zertifizierung. Die Auditoren hätten in ihrem Bericht besonders das Engagement und die Motivation der Mitarbeiter gelobt, berichtet Klose. Nicht nur die Kunden profi-

tierten von der Untersuchung. Auch die Mitarbeiter hätten Nutzen davon: Ihre Arbeit erfahre eine Wertigkeit, so Klose.

Bereits vor drei Jahren wurde die Abteilung „schulung und meer“ zertifiziert. Es folgten die Abteilungen Pflegedienst/ Stationäre Abteilungen und Technischer Dienst im Jahr 2007. Jetzt folgte die gesamte Einrichtung: Allgemeine Verwaltung/Patientenservice, Ärztlicher Dienst und Schreibdienst, Funktionsdienst, Finanzbuchhaltung/EDV, Hauswirtschaftsdienst und Wäscherei, Personalverwaltung, Physiotherapie, Psychologie und Sozialpädagogik, Zentralküche und Sozialdienst. In der Einrichtung mit 280 Betten werden chronisch kranke Kinder und Jugendliche in meist vierwöchigen Aufenthalten rehabilitiert. Die Kosten für die gesamte Zertifizierung lägen „im sechsstelligen Bereich“, so Klose. Die Norm ist auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ausgerichtet, alle drei Jahre muss die Zertifizierung erneuert werden.