

## QUALITÄTSBERICHT 2009

Das Streben nach höchstmöglicher Qualität und Sicherheit der medizinischen Leistungen ist integraler Bestandteil unseres Geschäftsmodells. Der Grundsatz, dass gute Medizin kein Zufall sein darf, sondern systematisch gesichert werden muss, ist seit der Unternehmensgründung Leitmotiv aller Verantwortlichen der RHÖN-KLINIKUM AG.

Alles Handeln am Wohl des Patienten auszurichten, ist Kernstück der Unternehmensphilosophie der RHÖN-KLINIKUM AG. Das Primat der Patientenorientierung ist der wesentliche Grund dafür, dass unser Qualitätsmanagement erheblich über den gesetzlich vorgegebenen Rahmen hinausgeht. So begnügt sich der RHÖN-KLINIKUM Konzern nicht damit, lediglich die seit 2004 geltenden Publizitätsvorschriften des Sozialgesetzbuchs (SGB) zu erfüllen. Die externe Berichterstattung ist uns ein wichtiges Anliegen, weil sie – in verständlicher Form präsentiert – dem Patienten wertvolle Informationen geben kann. Im Vordergrund aber steht für die Kliniken und Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) des Konzerns das Bestreben, Erkenntnisse zu gewinnen, die zur Optimierung der Prozesse in Diagnostik und Behandlung des Patienten beitragen.

Deswegen hat das Qualitätsmanagement der RHÖN-KLINIKUM AG die Messlatte höher gehängt. Beispielsweise erfassen die Ergebnismessungen bereits alle klinischen Fächer, und sie führen gegenüber den gesetzlichen Anforderungen auch zu einer größeren Informationstiefe. In unseren Qualitätszirkeln entwickeln Fachmediziner aller Disziplinen das Indikatorensystem weiter und verfeinern das Messsystem für die Güte unserer Leistungen am Patienten.

In den Qualitätszirkeln treffen sich ein bis zwei Mal jährlich die Chefärzte der im Verbund vertretenen Fachdisziplinen, um unter anderem die Ergebnisse der Qualitätserfassung zu erörtern. Zur Diskussion stehen dabei die Qualitätsunterschiede zwischen den Kliniken und ihre mannigfaltigen möglichen Ursachen. Ziel ist es nicht nur, der einzelnen Klinik Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen, sondern auch, im Dialog zu neuen Methoden und Behandlungsmöglichkeiten zu finden. Dank des regen Austauschs sind die Qualitätszirkel gleichzeitig zentrale Plattformen des internen Wissenstransfers.

Die gesamte Qualitätsstrategie ist umfassend definiert und stützt sich auf drei Säulen: Qualitätsmanagement, Medizin-Controlling und Hygienemanagement. Das Qualitätsmanagement hat im Wesentlichen die Aufgabe, die Ergebnisse medizinischer Leistungen zu messen und die Zufriedenheit der Patienten zu ergründen, um aus diesen Erkenntnissen Rückschlüsse auf die Gestaltung und Verbesserung der klinischen Prozesse zu ziehen.

Das Medizin-Controlling, das teilweise dieselbe Informationsbasis nutzt, ist das ökonomische Gegenstück zum Qualitätsmanagement. Es erfasst und dokumentiert die Leistungen für jeden einzelnen Pa-

### Steffi Zifert, Pirna

» Die (wohnortnahe) medizinische Versorgung ist mir sehr wichtig, da eine schnelle Versorgung im Notfall sehr wichtig ist. «

