

Strukturiert und optimiert in die Zukunft

Gesundes Kinzigtal erhält ISO 9001-Zertifikat

Die Gesundes Kinzigtal GmbH aus Haslach hat ein ehrgeiziges Ziel: Sie will die Gesundheitsversorgung in der Region Mittleres Kinzigtal in Baden-Württemberg so optimieren, dass sowohl Patienten als auch Ärzte und Therapeuten davon profitieren. Unterstützt wird die Initiative durch ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001.

Das ambitionierte Vorhaben findet als Pilotprojekt bundesweit Beachtung. Es betrifft zum einen die Verwaltungsabläufe der Managementgesellschaft für Integrierte Versorgung, die mit vielen verschiedenen Institutionen und Unternehmen in einem engen administrativen Kontakt steht. Zum anderen betrifft es die Kernaufgabe, präventive Angebote und Versorgungsprogramme für Patienten zu entwickeln, zu installieren und zu begleiten. „Es war absolutes Neuland für uns, denn für die Analyse, das Aufschlüsseln und Dokumentieren dieser sehr unterschiedlichen und speziellen Prozesse gab es keinerlei Vorlagen“, so die QM-Beauftragte Gwendolyn Schmitt.

Der Weg zum Ziel

Welche Aufgaben, Prozesse und Verfahren sind Teil unserer Arbeit? Diese Frage stand am Anfang im Raum – und zwar buchstäblich: Auf unzähligen Moderationskarten wurden Antworten notiert und auf dem Boden des Konferenzraums ausgebreitet, sortiert und Sammelbegriffen zugeordnet. Die fertige Prozesslandschaft markierte den ersten Schritt. Dem folgte die Überarbeitung der Ordnerstruktur auf dem zentralen Server. Parallel wurden die wichtigsten Verfahren beschrieben und Arbeitsanweisungen erstellt oder bestehende Anweisungen verfeinert. Rund zwei Jahre lang wurde das komplette Unternehmen durchleuchtet; in mehreren Mitarbeiterworkshops und kleineren Arbeitsgruppen sowie den internen Audits wurden einzelne Themenblöcke und Verfahren beobachtet und kritisch hinterfragt – damit war auch eine Reflektion der eigenen Tätigkeit verbunden.

„Die Zertifizierung und der damit einhergehende Einführungsprozess waren wichtig, um den zunehmenden Aufgaben im Gesundheitswesen optimal begegnen zu können. Zudem unterstützt das Qualitätsmanagement die Weiterentwicklung der Organisation, indem es verlässliche Strukturen schafft. Davon profitieren wir und unsere Kunden“, sagte die Geschäftsstellenleiterin Dr. Monika Roth anlässlich der Zertifikatsübergabe. Auch DQS-Auditor Karlheinz Bühner zieht eine positive Bilanz: „Nach einem fast zweijährigen Einführungsprozess präsentiert sich ein Qualitätsmanagementsystem, das passgenau auf die Forderungen der Organisation zugeschnitten ist.“

Ein Grund für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Geschäftsstelle war die positive Personalentwicklung: 2006 bestand die Geschäftsstelle aus der Leiterin und zwei Teilzeitkräften. Heute sind es 16 Mitarbeiter, die ein breites Spektrum abdecken – von der Datenvernetzung der Praxen über Vorträge, Patienteninformationssysteme im Wartezimmer und medizinischen Arbeitsgruppen bis hin zu den Gesundheitsprogrammen für Mitglieder. Ein weiterer Ansporn war, dass sich auch die meisten ärztlichen und therapeutischen Leistungspartner einer Zertifizierung unterzogen und damit sehr positive Erfahrungen gemacht haben.

Mit der Zertifizierung nach ISO 9001 besteht nun Gewissheit, dass die Geschäftsstelle nicht nur zielgerichtet arbeitet, sondern auch klaren Vorgaben und Regeln genügt, die nachprüfbar und transparent sind. Im Zentrum stehen neben dem prozessorientierten Ansatz vor allem die Kundenorientierung und eine kontinuierliche Verbesserung aller Abläufe.

Patrick Merck
Team Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Gesundes Kinzigtal GmbH
Haslach
www.gesundes-kinzigtal.de

