

Kompetente Ansprechpartner:
Wir sind gerne für Sie da!

Lioba Andres
Qualitätsmanagementbeauftragte
l.andres@clemens-hospital.de
Telefon 02831 390-1400



St.-Clemens-Hospital

Clemensstraße 6
47608 Geldern

Telefon 02831 390-0
www.clemens-hospital.de
verwaltung@clemens-hospital.de



Das St.-Clemens-Hospital auf einen Blick Tel.: 02831

Klinik für Anästhesie und Intensivmedizin Chefarzt: Dr. med. Carl Schürmann	390-2902
Klinik für Allgemein-, Viszeral- und Kinderchirurgie Chefärztin: Dr. med. Susanne Born	390-2602
Klinik für Altersmedizin und Frührehabilitation Chefarzt: Dr. med. Frank Kuczera	390-1502
Klinik für Gastroenterologie Chefarzt: Dr. med. Kerem Bulut	390-1642
Klinik für Gynäkologie und Geburtshilfe Chefarzt: Dr. med. Volker Hoffmann	390-1702
Klinik für Innere Medizin, Nierenheilkunde und Bluthochdruckerkrankungen Chefarzt: PD. Dr. med. Andreas Fußhöller	390-1646
Klinik für Kardiologie Chefarzt: Dr. med. Franz Kalscheur	390-1644
Klinik für Kinder und Jugendliche Chefarzt: Dr. med. Karsten Thiel	390-1802
Klinik für Orthopädie, Unfall- und Handchirurgie Chefarzt: Dr. med. Rupertus Schnabel	390-2502
Klinik für Urologie Chefarzt: Janusz Dziegielewski	390-2702
Institut für Radiologie Chefärztin: Dr. med. Cordula Dohmen	390-1902
Zentrale Patientenaufnahme Ärztliche Leitung: Brigitte Ritter-Claas	390-2800

Betriebsleitung

Kaufmännischer Direktor Christoph Weiß	390-1002
Ärztlicher Direktor Dr. med. Rupertus Schnabel	390-2502
Pflegedirektor Andreas Kohlschreiber	390-2002

St.-Clemens-Hospital Geldern



Qualitäts-
management

Stand: Januar 2018

www.clemens-hospital.de

Hohe Qualität – von Menschen für Menschen.

Eines unserer wichtigsten Ziele ist die optimale Versorgung unserer Patienten – Ihre optimale Versorgung!

Das Krankenhaus existiert und arbeitet auf der Grundlage eines Versorgungsauftrags der Landesregierung NRW, der auf die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung ausgerichtet ist und dessen Erfüllung das grundsätzliche Ziel ist.

Unsere Qualitätsansprüche entwickeln wir aus den gesetzlichen Anforderungen, aus unserer christlichen Werteorientierung, aus Leitlinien und Standards der Fachgesellschaften der Medizin und Pflege und aus den Bedürfnissen unserer Patienten, die zum Beispiel über ein Beschwerdemanagement oder Patientenbefragungen, aber auch aus dem direkten Kontakt in Gesprächen deutlich werden.

Schwerpunkte der Qualitätsziele bilden:

- die fachlich qualifizierte Versorgung in der Förderung von Gesundheit und Selbstständigkeit von Patienten
- die Wahrung der menschlichen Würde
- die Gewährleistung der Patientensicherheit
- die Reduzierung von Schmerzen
- die Information von Patienten



Wer Menschen führen will, muss hinter ihnen gehen.

Die Betriebsleitung des Krankenhauses baute ein QM auf, das zur Aufgabe hat, alle Aktivitäten auf diese und weitere definierte Ziele auszurichten. Die Einführung des Qualitätsmanagements wurde 2009 von einer externen Zertifizierungsstelle (KTQ) überprüft und bestätigt. Das QM wird durch einen Lenkungsausschuss gesteuert, in dem sowohl die Betriebsleitung als auch die Chefärzte vertreten sind und der durch die Krankenhauseuseelsorgerin und den Vorsitzenden der Mitarbeitervertretung unterstützt wird.



Jeder unserer Führungskräfte und Mitarbeitenden ist in seinem Aufgabengebiet in die Qualitätsarbeit eingebunden und bringt Fachwissen und Leistungen nach den oben genannten Grundsätzen nicht nur in die tägliche Arbeit, sondern auch in den **K**ontinuierlichen **V**erbesserungs **P**rozess ein.

Instrumente des **KVP** sind zum Beispiel

- Qualitätszirkel
- Projektmanagement
- Risikomanagement
- strukturiertes und protokolliertes Besprechungswesen
- Prozessmanagement

Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein!

Um eine optimale Versorgung zu erreichen, hinterfragen wir systematisch unsere Arbeitsprozesse. Die medizinische, therapeutische und pflegerische Versorgung steht dabei ebenso auf dem Prüfstand, wie zum Beispiel die Hygiene, die Speisenversorgung sowie die Informations- oder Verwaltungsleistungen.

Dazu nutzen wir verschiedene Messmethoden wie

- Interne Audits durch qualifizierte Interne Auditoren
- Hygienebegehungen durch interne Experten und Behörden
- Begehung zur Prüfung des Umgangs mit Arzneimitteln durch Apotheker
- Begehung zur Prüfung des Brandschutzes und der Arbeitssicherheit
- Patientenbefragungen per Fragebogen
- Mitarbeiterbefragungen per Fragebogen
- Kennzahlen/Statistiken, wie z. B. Wartezeitenmessung

Die Ergebnisse bilden Entscheidungsgrundlagen zur Weiterentwicklung unserer Arbeitsprozesse und Leistungen.

Ebenso fließen die Eindrücke der Patienten und Besucher in unsere Qualitätsarbeit ein. So erhalten zum Beispiel Patienten zur stationären Aufnahme das Formular „Lob & Kritik“ und haben damit die Möglichkeit, uns ihre Erfahrungen zu ihrem Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.



Qualitätsmanagement