



**Zitate der Prüfer (Quelle DQS Zertifizierungsbericht April 2011)**

Die lebendigen Gespräche mit den Mitarbeiter/innen während des Audits, die Prozesssicherheit in den Arbeitsabläufen und die Bereitschaft sich auf die Anforderungen des QM-Systems einzulassen, ergänzen und bestätigen die Vorbildfunktion der Geschäftsführung, der ärztlichen Direktion und der Pflegedirektion bei der Darstellung der Führungsprozesse. Von Seiten der Leitung wird das QM-System als Werkzeug gesehen, den Anforderungen an ein modernes Krankenhaus offensiv zu begegnen.

Der Führungsebene des EVK Mettmann ist bereits jetzt gelungen die Mitarbeiter/innen auf den Prozess der ständigen Verbesserung mitzunehmen. Davon konnten sich die Auditoren während der Systembegutachtung überzeugen.

Das sich noch im Aufbau befindliche zeigte schon bei der ersten Systembegutachtung ein hohes Maß an Durchdringung bis zu den Mitarbeitern.

Die Beschreibung der Prozesse orientiert sich an den tatsächlichen Abläufen und spiegelt die fachlichen Grundlagen der jeweiligen Abteilungen sehr gut wider.

Personalentwicklung geht im EVK Mettmann über die reine Ausbildung hinaus. Sowohl im medizinischen als auch im pflegerischen Bereich werden die Mitarbeiter auf höherwertige Arbeiten vorbereitet.

Zahlreiche Aspekte zur Patientensicherheit werden bei der Dienstleistungserbringung berücksichtigt (angepasste WHO-Checkliste, Patienteneigentum, Sicherheitscode im Säuglingszimmer, Sicherstellen des Patiententransportes durch qualifiziertes Personal).

Aufnahmebüro: Die Mitarbeiterin machte bezüglich ihres Dienstleistungsprozesses einen sicheren Eindruck und zeigte eine sehr einfühlsame und kundenorientierte Grundeinstellung.

Stärken des Krankenhauses: u. a. gut strukturiertes QM-Handbuch mit ergänzenden Prozessen, hohes Niveau der Managementbewertung, hohe Kundenorientierung, innovationsfreudig).