

# Qualitätsmanagement in Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens

Universitätskliniken, Krankenhäuser, Arztpraxen, Physiotherapeuten, Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen der Behindertenhilfe u.a.m.

## Gründe für ein zertifiziertes Qualitätsmanagement in Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens

Die zunehmenden Anforderungen an das Sozial- und Gesundheitswesen, der verschärfte Wettbewerb und steigende Erwartungen an die verschiedenen Berufsgruppen verlangen Sicherheit sowie den Nachweis von höchster Qualität in der Leistungserbringung.

Als gängige Nachweisansätze im Sozial- und Gesundheitswesen gelten die DIN EN ISO 9001:2008 sowie das KTQ-Zertifizierungsverfahren.

Zertifikate gemäß DIN EN ISO 9001:2008 und/oder KTQ bescheinigen, dass ...

- ...das aufgebaute Qualitätsmanagement den geltenden Anforderungen des zugrunde gelegten Zertifizierungsverfahrens entspricht (DIN EN ISO 9001:2008 oder KTQ),
- ...Anforderungen weiterer fachspezifischer Regelwerke berücksichtigt bzw. eingehalten werden,
- ...die Abläufe in der Sozial-/Gesundheitseinrichtung festgeschrieben und Grundlage für Arbeit sind und
- ... die Einrichtung eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung des Qualitätsmanagements durchführt.

## Der Nutzen für Sozial- und Gesundheitseinrichtungen auf einen Blick

- Objektiver Nachweis der Erfüllung von fachlichen, behördlichen und gesetzlichen Anforderungen (z. B. SGB V, SGB XI, BSHG, PQSG u.a.m.)
- Klare Patienten-/Klientenorientierung
- Schlüssige Dokumentation der Verantwortlichkeiten und der Leistungserbringung
- Größere Zufriedenheit von Patienten/Klienten, Angehörigen und zuweisenden / mitbehandelnden Ärzten, Kliniken und sonstigen Einrichtungen
- Leistungsverbesserung in der Versorgung und Steigerung der Wirtschaftlichkeit

- Verbesserung des Images von Sozial- und Gesundheitseinrichtungen, Arztpraxen, Apotheken u.a.

Die akkreditierte Zertifizierungsstelle WIESO CERT GmbH bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihr Qualitätsmanagementsystem speziell im Gesundheitswesen zu zertifizieren. Spezifische Anforderungen - beispielsweise von Kostenträgern - werden dabei besonders berücksichtigt.

## Was sind DIN EN ISO 9001 und KTQ?

Die DIN EN ISO 9001 wurde erstmals im Jahre 1987 veröffentlicht. Seitdem hat sie sich zu dem Standard für Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme) entwickelt. Dabei definiert die DIN EN ISO 9001 Branchen übergreifend und weltweit grundlegende Anforderungen an ein zeitgemäßes Qualitätsmanagementsystem.

Spezifische Anforderungen des Gesundheitswesens werden in die entsprechenden Normenabschnitte integriert und im Audit differenziert sowie fachspezifisch hinterfragt.

Das **KTQ-Zertifizierungsverfahren** ist ein Zertifizierungsverfahren speziell für Gesundheitseinrichtung (niedergelassene Ärzte, Krankenhäuser, Pflege- und Rehabilitationseinrichtungen). Es ist spezifisch auf die Anforderungen der Arztpraxis bzw. des Krankenhauses oder der sonstigen Gesundheitseinrichtungen abgestimmt und gliedert sich in Selbst- und Fremdbewertung. Durch die spezifisch formulierten Anforderungen und differenzierten Checklisten lässt es sich gut in die Einrichtung integrieren.

## Mögliche Nachteile und Gefahren eines eingeführten Qualitätsmanagements

Nachteile und Gefahren bei der Anwendung der DIN EN ISO 9001:2008 oder KTQ kann es im Falle einer unsachgemäßen Implementierung und/oder Umsetzung geben. Diese Probleme sind dabei in der Regel unnötig und ergeben sich aus einer von dem Regelwerk nicht geforderten Formalisierung und Bürokratisierung.

## Unterstützungsmöglichkeiten der WIESO CERT GmbH beim Aufbau und der Optimierung Ihres Qualitätsmanagements

Als Zertifizierungsstelle dürfen wir Ihnen keine Beratungsleistungen anbieten. Wir können Sie jedoch unterstützen durch:

- Informationsgespräche zu einem möglichst frühen Zeitpunkt der Implementierung des Qualitätsmanagements (betrifft nur DIN EN ISO 9001:2008)
- Benennung bzw. Empfehlung von akkreditierten Trainern für das KTQ-Zertifizierungsverfahren
- Benennung von Beratern für die Einführung des Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN EN ISO 9001:2008
- Schulungen
- Fachpublikationen

## Gründe, weshalb Sie Ihr Qualitätsmanagement zertifizieren lassen sollten

Natürlich können Sie ein Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis, Gesundheits- oder Sozialeinrichtung auch ohne nachfolgende Zertifizierung einführen. Die Zertifizierung bietet Ihnen jedoch verschiedene Vorteile:

- Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement dient als Nachweis einer unabhängigen Prüfung des Systems und der fachlich-spezifischen Anforderungen.
- Es schafft eine breitere Vertrauensbasis für Patienten/Klienten, Kooperationspartner, Kostenträger, Banken und andere Kunden in die Leistungsfähigkeit der Sozial- und/oder Gesundheitseinrichtung, der Praxis bzw. des Pflegedienstes/-heims, der Apotheke u.a.
- Ist eine externe Qualitätssicherungsmaßnahme mit positivem Nutzen für die medizinische und soziale Einrichtung.
- Erhöht die Wettbewerbsfähigkeit und kann zu Marketing- und PR-Zwecken wirksam genutzt werden.
- Erhöht die Effizienz in der Leistungserbringung, dem Ressourceneinsatz und der Qualität.
- Schafft die Basis für die Weiterentwicklung der eigenen Einrichtung/Praxis und des Qualitätsmanagements.

Mit dem Zertifikat der WIESO CERT GmbH erhalten Sie einen Qualitätsnachweis von unabhängiger Stelle, der die Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagements in der Sozial- oder Gesundheitseinrichtung dokumentiert. Das Zertifikat bescheinigt, dass das aufgebaute Qualitätsmanagement den

geltenden Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2008 bzw. KTQ in der jeweils gültigen Fassung entspricht sowie die Anforderungen weiterer fachspezifischer Regelungen erfüllt;

- die Abläufe der Einrichtung/der Praxis strukturiert sind und die Grundlage für die Arbeit bilden;
- die Einrichtung eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung des Qualitätsmanagements durchführt.

## Praxen, Apotheken, Kliniken, Pflege- und Sozialeinrichtungen unter der Lupe ...

... nehmen qualifizierte und berufene Auditoren der WIESO CERT GmbH (betrifft Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008) sowie akkreditierte KTQ-Visitoren (betrifft Zertifizierung gemäß KTQ-Verfahren).

In Ihrer Praxis, Klinik bzw. in Ihrer Gesundheitseinrichtung wird das Qualitätsmanagement auf Anwendung und Einhaltung der zugrunde gelegten Zertifizierungsgrundlagen einschließlich fachspezifischer Regelungen untersucht und bewertet.

## Gründe, weshalb die WIESO CERT GmbH Ihr Partner zur Zertifizierung sein sollte

Die Zertifizierungsstelle WIESO CERT GmbH wendet sich mit ihren Dienstleistungen schwerpunktmäßig insbesondere an Einrichtung des Sozial- und Gesundheitswesens. Sowohl die Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle als auch die Auditoren verfügen über langjährige Erfahrungen im Gesundheitswesen. Das Team der WIESO CERT GmbH setzt sich hierbei interdisziplinär zusammen.

Im KTQ-Verfahren kommen ausschließlich von der KTQ akkreditierte Visitoren zum Einsatz.

Unsere Kundengruppen im medizinischen Bereich sind:

- Universitätskliniken
- Krankenhäuser
- Reha- und Kurkliniken
- Arztpraxen und Netzwerke von Arztpraxen
- Physiotherapeuten
- Apotheken
- ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen
- sonstige Sozialeinrichtungen

In diesen Bereichen verfügen wir über umfangreiche Erfahrungen auf dem Gebiet der Zertifizierung medizinischer Einrichtungen der unterschiedlichsten Strukturen.

Wir betrachten es als unsere vorrangige Aufgabe, Sie individuell und bedarfsentsprechend zu betreuen. Während der gesamten Vertragslaufzeit stehen wir Ihnen als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung.