

# White Paper Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ISO 9001



Im Medizin- und Gesundheitswesen ist das Thema Qualität von besonders hoher Bedeutung. Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement unterstützt Sie dabei, sowohl nach innen und außen zu dokumentieren, dass Ihre Einrichtung den aktuellen Anforderungen der ISO 9001 entspricht.

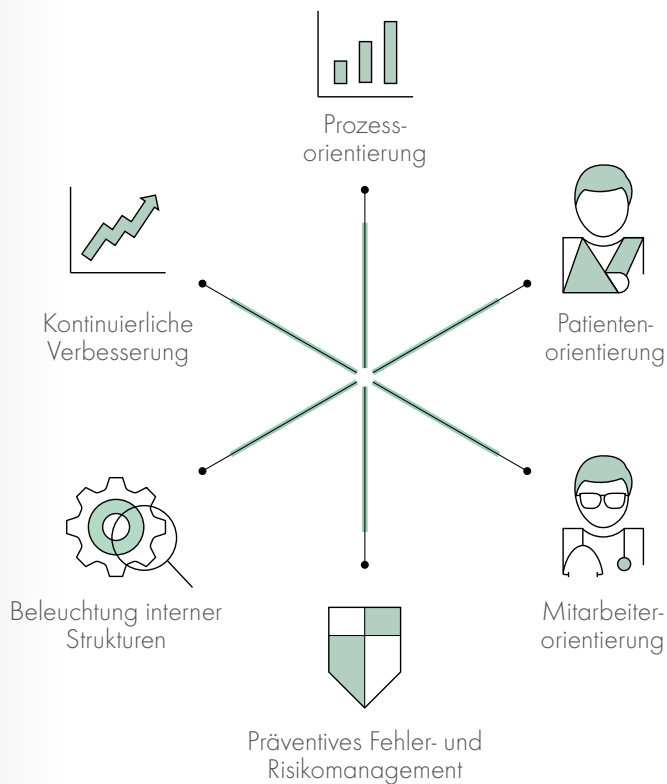
## Nutzen eines QMS im Gesundheitswesen

Aufgrund steigender gesetzlicher Forderungen sind medizinische Einrichtungen zur Qualitätssicherung und zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verpflichtet. Damit der auch steigende wirtschaftliche Druck bewältigt werden kann, müssen besonders Krankenhäuser eine effiziente Führung sowie ein effektives QM-System vorweisen. Ein wirksames Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen sorgt vor allem für die Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und erhöht dadurch die Patientensicherheit.

## Qualitätsmanagement nach ISO 9001

Krankenhäuser sind zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gesetzlich verpflichtet. Bei der Wahl eines geeigneten Systems sind sie jedoch frei. Ein QMS nach der internationalen Qualitätsnorm **ISO 9001** ermöglicht es Ihnen, den ständig steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Der weltweit anerkannte Standard ist ein wahrer Allrounder, da er sich für alle Arten von Unternehmen und Organisationen eignet. Er lässt sich außerdem flexibel mit anderen Standards und Zertifizierungen, wie beispielsweise der Umweltmanagementnorm ISO 14001, kombinieren.

## Hauptkriterien des QMS im Gesundheitswesen



- **Prozessorientierung**

Die Ausrichtung an Strukturen und Prozessen sowie die Optimierung dieser ist ein wesentliches Kriterium des Qualitätsmanagements im Krankenhaus, Ärztepraxen und anderen medizinischen Einrichtungen. Es müssen daher die wichtigsten Prozesse identifiziert werden und Methoden festgelegt werden, mit Hilfe derer es möglich ist, die Prozesse im Krankenhaus zu planen, zu realisieren und schließlich auch zu bewerten. Ziel ist es, das Denken in Prozessen zu stärken und einen klaren Behandlungsablauf, von der Aufnahme bis hin zur Entlassung des Patienten zu gestalten. Durch die Überwachung und Analyse der Prozessabläufe können im Anschluss Schwachstellen festgestellt und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

- **Patientenorientierung**

Primärkunden eines Krankenhauses oder einer Arztpraxis sind ganz klar die Patienten. An ihren Bedürfnissen muss sich in erster Linie orientiert werden, ihre Zufriedenheit gilt es zu erreichen. Ziel der Kranken-

haus-Mitarbeiter sollte es daher sein, eine größtmögliche Patientenzufriedenheit zu ermöglichen und den Anforderungen der Patienten bestmöglich gerecht zu werden. Um die Anforderungen, die ein Patient an das Krankenhaus oder die Arztpraxis stellt sowie seine damit einhergehende Erwartungshaltung herauszufinden, eignet sich der persönliche Dialog in Form des Erstgesprächs oder der Visite, aber auch klassische Kundenbefragungen.

- **Mitarbeiterorientierung**

Die Mitarbeiter eines Krankenhauses tragen maßgeblich zum Erfolg des Qualitätsmanagements bei, denn durch sie wird der Kontakt des Patienten zum Unternehmen hergestellt und das Bild des Krankenhauses geprägt. Eine effektive Mitarbeitermotivierung, die aktive Beteiligung der Mitarbeiter am Qualitätsmanagements Ihres Krankenhauses sowie Schulungen und Weiterbildungen und eine optimale Verteilung der Aufgaben sind daher wichtige Voraussetzungen für professionelle Dienstleistungen im Gesundheitswesen.

- **Präventives Fehler- und Risikomanagement**

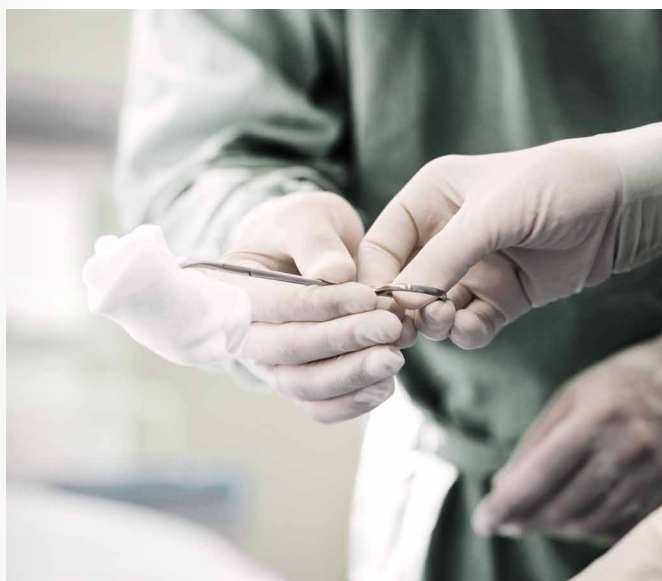
Mit der neuen ISO 9001 ist der risikobasierte Ansatz zu einem der zentralen Themen geworden. Im Vordergrund eines QMS sollen demnach die Identifizierung von Chancen und Risiken, die Suche nach möglichen Ursachen und Quellen sowie die Ableitung von Maßnahmen und die Bewertung ihrer Wirksamkeit stehen.

- **Beleuchtung interner Strukturen**

Bei der Einführung eines Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen werden interne Unternehmensstrukturen, -prozesse und Abläufe näher untersucht, um diese gegebenenfalls verbessern zu können.

- **Kontinuierliche Verbesserung**

Um eine dauerhaft gute Qualität zu erreichen, ist es wichtig, Prozesse und Strukturen kontinuierlich zu verbessern und an aktuelle Anforderungen anzupassen. Nur so können das Leistungsniveau und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Krankenhauses oder Ihrer Arztpraxis aufrechterhalten werden. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess gemäß ISO 9001 ermöglicht es Ihnen, auf interne und externe Veränderungen zu reagieren, bisher noch nicht erkannte Potenziale zu nutzen und auf direktem Wege Optimierungsmaßnahmen einzuleiten.



### Vorteile einer ISO 9001 Zertifizierung im Gesundheitswesen

Die Optimierung der Prozesse durch die Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagements im Krankenhaus bzw. in der Praxis bringt verschiedene Vorteile mit sich:

- Verbesserung der Patientenzufriedenheit
- Zeit- und Kosteneinsparung durch optimierte Prozesse
- Minimierung von Risiken und möglichen Schäden
- Motivationssteigerung von Mitarbeitern/innen
- Bessere Marktposition und Steigerung des Images
- Vertrauensbildung bei Kostenträgern und Vertragspartnern

### Qualitätsziele

Die Festlegung von sogenannten Qualitätszielen ist für ein effektives Qualitätsmanagement im Krankenhaus besonders wichtig. Sie werden aus der Qualitätspolitik, die sich aus dem Leitbild und der Unternehmenspolitik ergibt, abgeleitet. Anhand dieser klar formulierten und messbaren Qualitätsziele kann das Qualitätsmanagement im Krankenhaus und im Gesundheitswesen nachvollzogen und bewertet werden. Zur Formulierung der Qualitätsziele dient die sogenannte SMART-Formel (Specific Measurable Accepted Realistic Timely):

- **Spezifisch**  
Die Formulierung der Ziele muss eindeutig, also spezifisch sein.
- **Messbar**  
Die Erreichung der Qualitätsziele muss messbar sein. Daher müssen die Erfolgskriterien so formuliert werden, dass sie zweifelsfrei überprüft werden können.
- **Akzeptiert**  
Die Formulierung des Ziels muss positiv formuliert werden, also akzeptabel und attraktiv.
- **Realistisch**  
Das festgelegte Ziel muss erreichbar sein.
- **Terminierbar**  
Es muss festgelegt werden, bis wann und in welchem Zeitrahmen ein Ziel erreicht werden soll.



Spezifisch



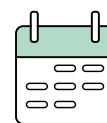
Messbar



Akzeptiert



Realistisch



Terminierbar

**Sie möchten mehr zur Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagements im Krankenhaus oder in Praxen erfahren? Kontaktieren Sie uns noch heute!**

### Weitere Leistungen, von denen Sie profitieren

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, weitere Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheits-Managementsysteme, z.B. nach **ISO 14001**, **ISO 45001** und **IATF** sowie deren Kombinationen, von uns zertifizieren zu lassen. Über 40 Akkreditierungen beinhaltet unser Portfolio! Darüber hinaus bietet Ihnen die DEKRA Gruppe rund um das Thema Qualität:

- **Bewertungen zur Einhaltung eigener Regeln, z.B. Lieferantenanforderungen**
- **Trainings und Schulungen, z.B. Qualitätsmanagement-Beauftragter**
- **Personen-Zertifizierungen, z.B. Ihres Qualitätsverantwortlichen**
- **Produktprüfungen und Zertifizierungen, z.B. EMV, CE, GS für elektrische und elektronische Geräte**

### Ausgezeichnet – das DEKRA Siegel



Setzen Sie ein Ausrufezeichen für höchste Qualität und Zuverlässigkeit – branchenübergreifend und international. Das **DEKRA Siegel** leistet beste Dienste als Imageträger, Marketinginstrument und um sich vom Wettbewerb abzuheben. So zeigen Sie Ihren Kunden und Geschäftspartnern, dass Leistung bei Ihnen ihr Geld wert ist. Wir unterstützen Sie gerne dabei.

DEKRA Certification GmbH  
Handwerkstraße 15  
70565 Stuttgart  
Telefon +49.711.7861-2566  
Telefax +49.711.7861-2615  
Mail [certification.de@dekra.com](mailto:certification.de@dekra.com)  
Web [www.dekra.de/de/audits/](http://www.dekra.de/de/audits/)