

FAQ

Der Wechsel von KTQ zur ISO 9001



Alles im grünen Bereich.

Qualität und Sicherheit sind vor allem im Gesundheitsbereich wichtige Faktoren, die die Arbeit nachhaltig beeinflussen. Ein wirksames und effektives Qualitätsmanagement ist daher unerlässlich. Langjährige Praxiserfahrungen haben gezeigt, dass vor allem die DIN EN ISO 9001 ein nützlicher Standard in Bezug auf die Qualitätssicherung im Krankenhaus und Gesundheitswesen ist. Ein Wechsel von der mittlerweile veralteten Zertifizierung nach KTQ zur ISO 9001 kann sich also durchaus lohnen. Im Folgenden haben unsere Experten häufig gestellte Fragen zum Thema für Sie beantwortet.

1. Welche Qualitätsstandards gibt es im Gesundheitswesen?

Für die Qualitätssicherung im Gesundheitsbereich stehen den Einrichtungen unterschiedliche Qualitätsstandards zur Verfügung: So gibt es neben der weltweit anerkannten Norm ISO 9001 auch die DIN EN 15224 sowie KTQ (Kooperation und Transparenz für Qualität). Bei der DIN EN 15224 handelt es sich um eine spezifische Qualitätsnorm im Gesundheitswesen, die auf der ISO 9001 beruht und das klinische Risikomanagement als Teil des Qualitätsmanagements ansieht. KTQ dagegen bewertet die Leistung der Einrichtung und stellt dabei die Patientenzufriedenheit in den Vordergrund.

2. Welche Vorteile hat gerade die Zertifizierung nach ISO 9001 Zertifizierung für das Gesundheitswesen?

Obwohl die **DIN EN ISO 9001** ursprünglich für den technischen Bereich konzipiert wurde, lässt sie sich hervorragend in andere Sektoren integrieren und eignet sich – im Gegensatz zu den anderen Qualitätsstandards für das Gesundheitswesen – für diesen Bereich am besten. So bringt sie gerade für Krankenhäuser und andere medizinische Einrichtungen eine Reihe von Vorteilen mit sich. Aufgrund der hohen Prozessorientierung der ISO 9001, können Abläufe nachhaltig verbessert und Risiken minimiert werden. Dadurch wird zum einen die

Motivation der Mitarbeiter gesteigert und zum anderen die Patientenzufriedenheit effektiv erhöht. Durch die Optimierung der Prozesse können die Einrichtungen zudem auch Zeit und Kosten sparen und das Vertrauen bei Kostenträgern und Vertragspartnern verbessern. Mit Hilfe der sogenannten High-Level-Structure (HLS) kann die Norm außerdem ganz einfach in ein bereits bestehendes Managementsystem integriert werden.

3. Was sind die Ziele der ISO 9001?

Bei der ISO 9001 handelt es sich um die am weitesten verbreitete Qualitätsmanagementnorm – sowohl national als auch international. Im Fokus der Norm stehen der prozessorientierte Ansatz und die damit verbundene Optimierung der Qualität. In Bezug auf das Gesundheitswesen hat die Norm das Ziel, das Qualitätsmanagement mit den Anforderungen der Beteiligten, wie Patienten und Partnern, sowie mit der eigenen Qualitätspolitik in Einklang zu bringen. Die Norm orientiert sich dabei an den Hauptkriterien an ein wirksames Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen:

- **Prozessorientierung**
- **Patientenorientierung**
- **Mitarbeiterorientierung**
- **Präventives Fehler- und Risikomanagement**
- **Beleuchtung interner Strukturen**
- **Kontinuierliche Verbesserung**

4. Welche Nachteile bringt eine Zertifizierung nach KTQ für Einrichtungen im Gesundheitswesen?

Viele Einrichtungen des Gesundheitssektors sind noch nach KTQ zertifiziert. Doch ein Wechsel zur DIN EN ISO 9001 kann sich durchaus lohnen. Die Schwächen der KTQ zeigen sich vor allem in der fehlenden Flexibilität des Standards.

In einem aufwendigen Selbstbewertungsbericht müssen die Einrichtungen alle drei Jahre ihre Prozesse mit Hilfe eines bis ins Detail festgelegten KTQ-Kataloges bewerten. Dies bedeutet zum einen regelmäßig einen sehr hohen Aufwand für die Qualitätsmanagementabteilung und zum anderen wenig Freiräume für die Abbildung eventueller Besonderheiten der Einrichtung.

5. Warum sollten Einrichtungen im Gesundheitsbereich zur ISO 9001 wechseln?

Im Unterschied zur KTQ ist die Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001 weltweit bekannt und auch etabliert. Dadurch sind die Prozesse bestens vergleichbar, was die Norm vor allem für Kliniken interessant macht, die mit internationalen Partnern kooperieren wollen. Mit einer Zertifizierung nach der ISO 9001 sparen Sie sowohl Aufwand als auch Kosten, da Ihre QM-Abteilung keinen aufwendigen Bericht mehr erstellen muss. Darüber hinaus bietet die ISO 9001 mit ihrem prozessorientierten Ansatz und der Anwendung des Plan-Do-Check-Act (PDCA)-Zyklus die optimale Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsabläufe in Ihrer Einrichtung.

6. Wie kann DEKRA bei dem Wechsel helfen?

Unsere Fachleute verfügen über langjährige Erfahrungen im Bereich der Zertifizierung nach ISO 9001. Dabei haben wir ein international tätiges Expertenteam an der Hand, das Sie optimal bei dem Wechsel von der KTQ zur ISO 9001 unterstützt. Vertrauen Sie dabei ganz auf unser umfassendes Praxiswissen aus dem Gesundheitswesen.

Sie möchten mehr zum Wechsel von KTQ zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 erfahren? Kontaktieren Sie uns!

Weitere Leistungen, von denen Sie profitieren

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, weitere Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheits-Managementsysteme, z.B. nach ISO 14001, ISO 45001, DIN SPEC 91020 und DEKRA Siegel Patientensicherheit 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**
- **Trainings und Schulungen**
- **Personen-Zertifizierungen**
- **Produktprüfungen und Zertifizierungen**

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
Web www.dekra.de/audits/