

Zertifizierung – warum?

Sinn und Zweck der Zertifizierung eines
Managementsystems im
Gesundheitswesen

Thomas Hein

Muss ich mich zertifizieren lassen ?

Zur Beantwortung dieser Frage haben wir bei Radio Eriwan nachgefasst

Die Antwort lautete:

Im Prinzip „Nein“, denn der Gesetzgeber hat das (noch) nicht vorgesehen, aber er hat gesagt, dass Sie den Nachweis, QM zu betreiben, erbringen müssen. Also können Sie sich dann Alternativen des Nachweises ausdenken.

Zertifizierung – Was ist möglich?

Vorab: Alles was irgendwie messbar, wiederholbar und bewertbar ist, also z.B. Freischwimmer

Es gibt aber auch differenziertere Verfahren, z.B.

- ISO 9001:2000
- QEP
- EFQM
- Joint Commission
- KTQ-P
- QNo
- KPQM
- Spezielle Zertifizierungen für Funktionsbereiche



.... und wie geht das?

Unabhängig vom QM-System, für das Sie sich entschieden haben, nehmen Sie zuerst Kontakt mit dem Zertifizierer Ihrer Wahl auf und diskutieren die Regularien, dann

1. machen Sie mit ihm einen Auditierungsvertrag
2. überlassen Sie ihm Ihre QM-Dokumentationen zur Vorprüfung
3. macht er mit Ihnen einen Termin für das Audit
4. kommt er in Ihre Organisation und auditiert Sie
5. schreibt er den Auditbericht (abhängig von der Art des Audits) und übersendet ihn an Sie
6. sind Sie (hoffentlich) mit dem Verfahren zufrieden und freuen sich schon auf das nächste mal

Kann man bei einem Audit durchfallen ?

Ganz klar – man kann!

Aber

ein guter und verantwortungsbewusster Auditor sollte schon in der Vorprüfung merken, dass es kritisch wird – und reagieren

und dann Hinweise geben, wie das eine oder andere Problem gelöst werden könnte

denn dann sollte es im Audit keine gravierenden Probleme mehr geben

Wo ist der Nutzen von Qualitätsmanagement?

| Kenngroße | traditionelle Unternehmen | QM-geführte Unternehmen |
|--|----------------------------------|--------------------------------|
| Fehler | 1-2 % | <0,01% |
| zufriedene Kunden | 70-80 % | >99,9% |
| Mitarbeiter, die Verbesserungsvorschläge einbringen | 5 - 10 % | 30 - 100% |
| Krankenstand | 3 - 7 % | 1 - 2 % |
| Fluktuationsrate | 5 - 40 % | < 2 % |

McKinsey & Co

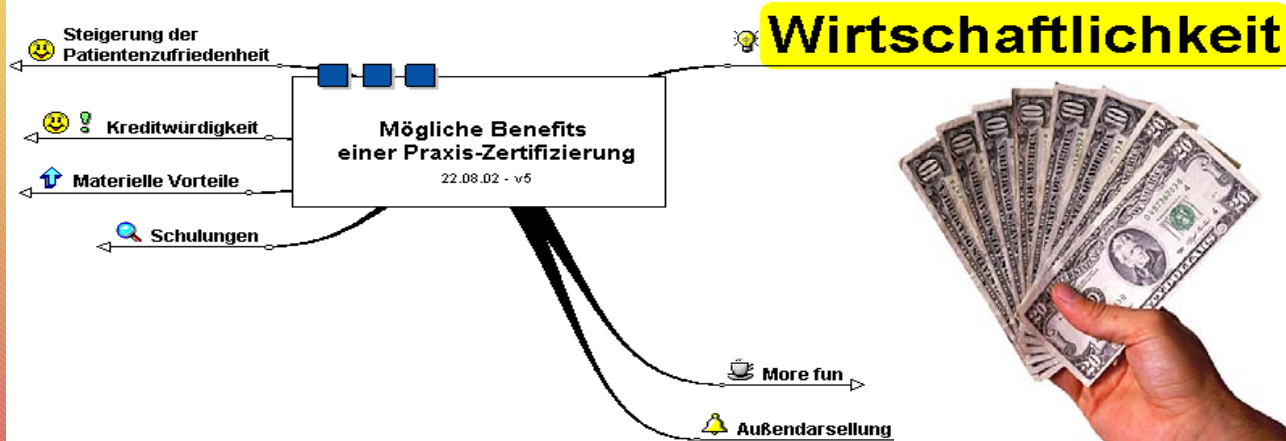
Mögliche Vorteile – Sinn und Zweck

Auf den Punkt gebracht



Sinn und Zweck

Auf den Punkt gebracht



- Weniger Fehlleistungen
- Weniger Überstunden
- Mehr Patienten
- Weniger Leerlauf
- Lieferanten-Optimierung
- Weniger unproduktive Arbeit
- Weniger Energiekosten
- Weniger Materialverbrauch
- Geringere Personalkosten

Sinn und Zweck

Auf den Punkt gebracht

Mehr Inofrmationen
Kürzere Wartezeiten
Eingehen auf Wünsche der Pat.
Optimierte Therapien
Höhere Zuverlässigkeit

**Steigerung der
Patientenzufriedenheit**



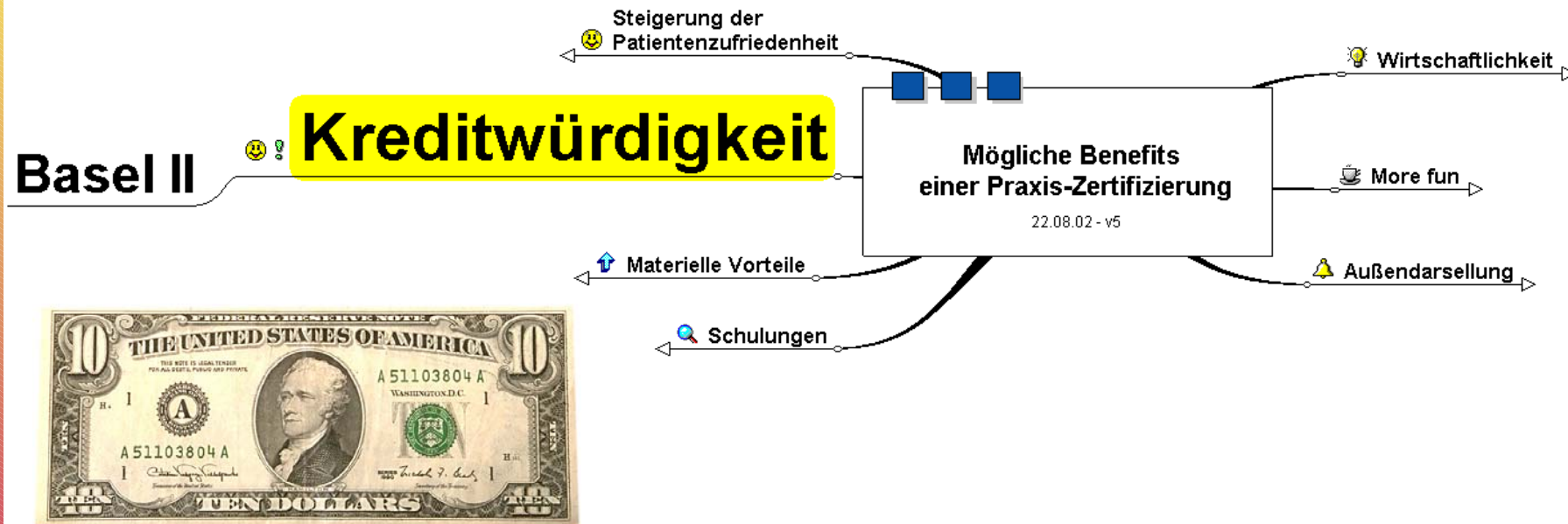
Sinn und Zweck

Auf den Punkt gebracht



Sinn und Zweck

Auf den Punkt gebracht



Und wie komme ich dahin?

1. Autodidaktisch – Einzelkämpfer
2. Externe Einzelberatung – cave, häufig nur mäßige Gegenleistung
3. Gruppenberatung – sinnvoll u. günstig
4. Verbundberatung mit dem Ziel der Verbundzertifizierung – geht nur bei einheitl. Praxen, z. B. Gynäkologen
5. **Am besten Sie fragen uns – wir kennen uns wirklich aus**

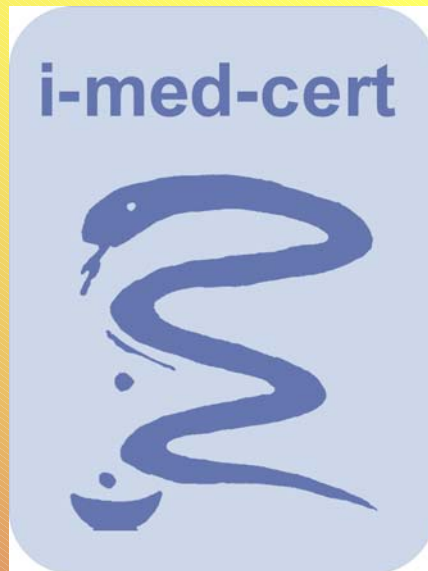


Warum Zertifizierung durch eine Gesellschaft, die nur im Gesundheitswesen tätig ist?

- damit das Verfahren für den Auftraggeber gewinnbringend ist
- um vom Sachverstand und der Erfahrung des Auditors zu profitieren
- weil der Auditor die Sprache seines Partners versteht und selbst spricht
- weil der Auditor als Arzt Ihre Sorgen kennt
- weil der Auditor Moderator und nicht Kontrolleur ist

Wer sind wir ?

Ihr Zertifizierer im Gesundheitswesen

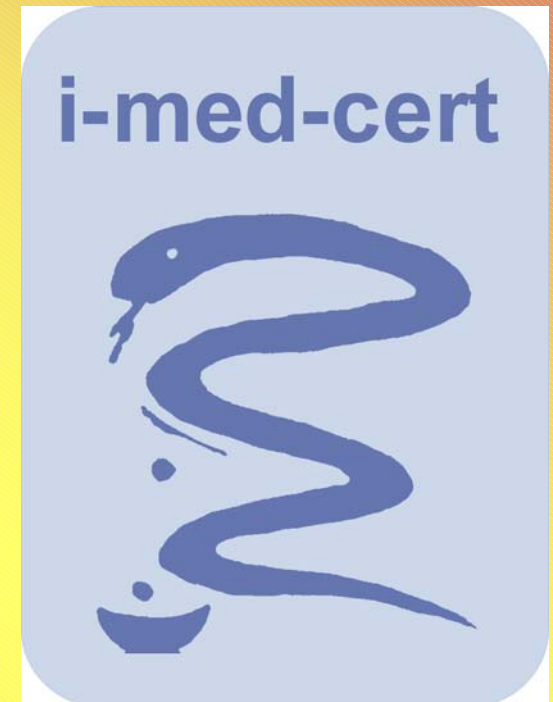


i-med-cert GmbH



Die Firma

- **Gegründet 2004 in Dortmund**
- **Firmengründer sind langjährig tätige Ärzte**
- **Wir sind eine DAR-akkreditierte Gesellschaft**
- **Firmenprinzip: schneller, besser, günstiger**
- **Auditerfahrung: ca. 1.200 im In- u. Ausland**
- **Unsere Audits sind keine Checklistenorgien**
- **Unsere Audits bringen nachweislich Benefits**
- **Wir sind über das Audit hinaus für Sie da**



Zertifizierung – außer Spesen nichts gewesen ?

**Das hängt vom Zertifizierer ab –
macht er ein reines Checklistenaudit, oder
versteht er sich als Ihr Partner, der Ihnen das
Verbesserungspotenzial zeigt, dass Sie weiter
bringt. Und zwar nicht
in diese Richtung**

Arzt 2007 ??



Der Bessere ist der Feind des Guten, darum ...





„Mit etwas Geschick kann man sich aus den Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, eine Treppe bauen.“

Robert Lembke

**Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit**

