



TÜV NORD CERT GmbH
Einfach ausgezeichnet.



Zertifiziertes Qualitätsmanagement in Arztpraxen
Vorteile und Nutzen

TÜV NORD CERT

Die TÜV NORD CERT GmbH ist Führungsgesellschaft der Zertifizierungsdivision der TÜV NORD GRUPPE.

Unsere Schwerpunkte:

Wir prüfen und zertifizieren umfassend auf Basis nationaler sowie internationaler Vorgaben und Normen.

Vor allem aber engagieren wir uns in der Entwicklung innovativer Lösungen für integrierte Managementsysteme.

TÜV NORD CERT

Unternehmensdaten

Fusion:	TÜV NORD GRUPPE + RWTÜV beschlossen Dezember 2003, Umsetzung September 2004
Gründung:	1868
Mitarbeiter:	über 6.500
Umsatz 2005:	610,4 Mio. €



Quelle: TÜV NORD GRUPPE 2002/ RWTÜV 2003

Unternehmensdaten der TÜV NORD CERT

	national	international
Zertifizierungen seit:	1989	1989
Mitarbeiter:	230	1.100
Auditoren:	400	1.200
Kunden:	9.000	15.000
Umsatz:	29 Mio. €	87 Mio. €
Management-System-Zertifikate:	6.000	12.000
Akkreditierungen	ca. 120 (national/international)	



Dienstleistungen für das Gesundheitswesen

- Zertifizierung auf Basis der Norm DIN EN ISO 9001
- Zertifizierung auf Basis der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA)
- Zertifizierung von Medizinprodukten
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Prüfung von technisch-medizinischem Equipment
- Schulungen im Bereich Gesundheitswesen
- ...



Zertifizierung

Zertifizierung – woher und warum?

- Was heißt Zertifizierung?
 - schriftliche Bestätigung durch einen neutralen Dritten, für eine Einheit, dass Produkte/Dienstleistungen und/oder Prozesse festgelegte Anforderungen erfüllen
- Wer hat es erfunden?
 - nicht die Schweizer und auch nicht die Automobilindustrie: Das amerikanische Militär die MIL-Q-9858 (in August 1995)
- Warum wurde es erfunden?
 - Sie kaufen einen Toaster und er funktioniert nicht, dann bringen Sie ihn zurück.
 - Sie kaufen ein Auto und es funktioniert nicht, dann rufen Sie eine Werkstatt an.
 - Sie kaufen einen Fallschirm und er funktioniert nicht ...

Zertifizierung im Gesundheitswesen

Rahmenbedingungen

- Es gibt eine gesetzliche Vorgabe (§ 135 SGB V), Qualitätsmanagement zu betreiben
- Diese ist konkretisiert über die Richtlinie des gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA)
- Arztpraxen müssen bis zum Jahr 2009 Qualitätsmanagement nachweisen
- Die Umsetzung soll durch die Kassenärztlichen Vereinigungen in Stichproben überprüft werden
- Zertifizierung ist keine Pflicht



Zertifizierung im Gesundheitswesen

Also die *innere Motivation*?

Tatsächlich ist dieser Antrieb zur Zertifizierung im Gesundheitswesen wesentlich häufiger als in der freien Wirtschaft. Der wichtigste Antrieb ist die

- Organisationsentwicklung
 - In allen Organisationen gibt es Reibungsverluste, weil Prozesse und Abläufe häufig gewachsen sind und nicht geplant wurden.
 - Diese Reibungsverluste demotivieren die Mitarbeiter, verärgern Patienten und verringern die Wertschöpfung.



Zertifizierung im Gesundheitswesen

Also die *innere Motivation*?


Tatsächlich ist dieser Antrieb zur Zertifizierung im Gesundheitswesen wesentlich häufiger als in der freien Wirtschaft. Der wichtigste Antrieb ist die

- Organisationsentwicklung
 - In allen Organisationen gibt es Reibungsverluste, weil Prozesse und Abläufe häufig gewachsen sind und nicht geplant wurden.
 - Diese Reibungsverluste demotivieren die Mitarbeiter, verärgern Patienten und verringern die Wertschöpfung.



**Zertifizierung setzt ein Ziel, das nur erreicht werden kann,
wenn alle zusammenarbeiten!**

Zertifizierung im Gesundheitswesen



Zertifizierung – aber nach welchen Anforderungen?

Das Problem ist, dass jeder heute ein Zertifizierungsverfahren erstellen kann und so ziemlich jedem für fast alles ein Zertifikat ausstellen darf. So ist im Gesundheitswesen eine fast unüberschaubare Vielfalt entstanden.

- Das ideale Zertifizierungsverfahren ...
 - gibt es nicht!
 - aber es gibt Auswahlkriterien ...

Zertifizierung im Gesundheitswesen

	KPQM ✓	Qu.no ✓	G-BA ✓	QEP ✓	ISO 9001 ✓	KTQ	EPA
Zielgruppe	Vertragspraxen (Ärzte und Psychotherapeuten)		Praxen, die MCS-ISYNET einsetzen	Alle Praxen	Alle Branchen	Arzt-, Zahnarztpraxen, Psychotherapeuten	Haus-, Kinder-, sonst. Fach- und Zahnärzte
Verbreitung	vorw. Westfalen-Lippe	Nordrhein	Bundesweit	Bundesweit	Weltweit	NRW	Bundesweit
Zertifizierbar?	Ja		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gültigkeit	max. 3 Jahre		3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre.	3 Jahre
Überwachung	keine		jährlich	keine	jährlich	keine	keine

✓ wird von TÜV NORD CERT zertifiziert

Fragen an ein Zertifizierungsverfahren

- Ist das, was gefordert wird, ein erreichbares Ziel?
 - Nichts ist demotivierender, als eine Vorgabe, die auf absehbare Zeit unerreichbar ist.
 - Es gibt Stufen der Anforderungen: Von Verbesserungen in einzelnen Prozessen über (umfassende) Managementsysteme bis hin zu Excellence Modellen.
- Unterstützt es mich in der kontinuierlichen Entwicklung?
 - Ein Zertifikat, das 3 Jahre gilt und nicht überwacht wird, erfordert eine hohe Selbstdisziplin (Frage an Sie: „Wann kaufen Sie Ihre Weihnachtsgeschenke?“)

Zertifizierung im Gesundheitswesen

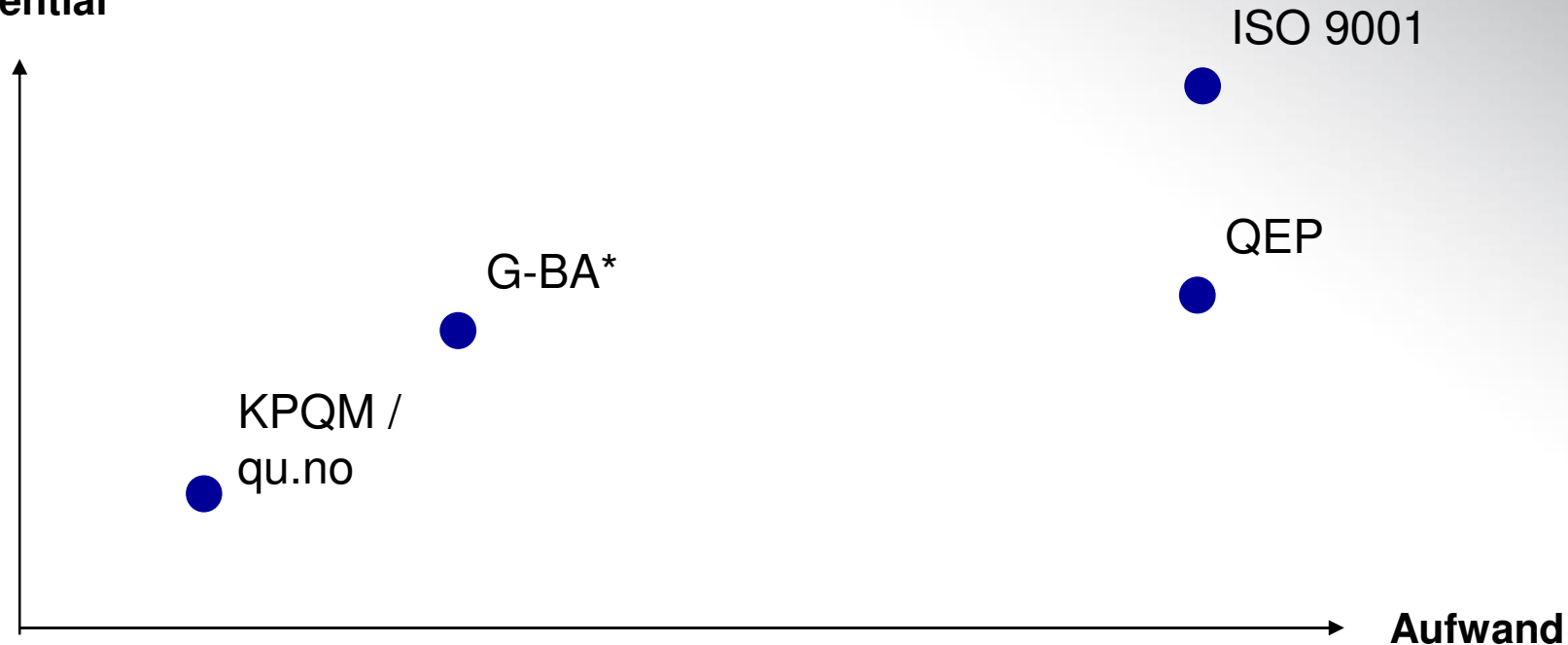
Fragen an ein Zertifizierungsverfahren

- Falls eine gesetzliche Vorgabe kommt, bin ich dann schon auf dem richtigen Weg?
 - „Europe matters!“ wie die Briten sagen: Eine gesetzliche Regelung darf nicht im Gegensatz zu den Freiheiten der EU stehen. Nationale Sonderwege entpuppen sich häufig als Sackgassen (Reinheitsgebot des Deutschen Bieres).
- Ist das Verfahren seinen Preis wert?
 - Billig ist nicht preiswert! Kosten und Nutzen müssen in einem vernünftigen Verhältnis stehen.
 - Setzt sich das Verfahren wirklich mit allen relevanten Prozessen auseinander oder wird nur ein wenig an der Oberfläche gekratzt?
 - Steht hinter dem Zertifikat ein Versprechen, das glaubhaft nach innen und außen kommuniziert werden kann?

Zertifizierung im Gesundheitswesen

Je höher der Anspruch an den Nutzen des QMS, desto höher ist der Aufwand, aber desto hilfreicher ist das System in der Praxis.

**Nutzen-
potential**



Jedes Zertifizierungsmodell bietet die Möglichkeit, zu einem späteren Zeitpunkt auf ein anderes Modell zu wechseln.

* Für Anwender der Software MCS ISYNET

Zertifizierung im Gesundheitswesen

Gute Argumente für eine Zertifizierung

- ein Zertifikat gilt als **objektiver Nachweis**, dass die Arztpraxis ein wirksames Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingeführt hat.
- Zertifizierung ist eine **vertrauensbildende Maßnahme** gegenüber Patienten, Geschäftspartnern und Krankenkassen.
- Zertifizierung schafft **Transparenz** in komplexen Strukturen.
- die vorangegangene Prüfung kann **Praxisprozesse verbessern** und **Arbeitsabläufe optimieren**.
- die regelmäßige Überwachung fördert eine **kontinuierliche Verbesserung**.
- die Anerkennung des QMS durch Zertifikat und Prüfsiegel ist ein **positives Zeichen nach innen und außen**.

Der Weg zum Zertifikat



Zertifizierung

Zertifikat
(ggf. jährliche Überwachung)

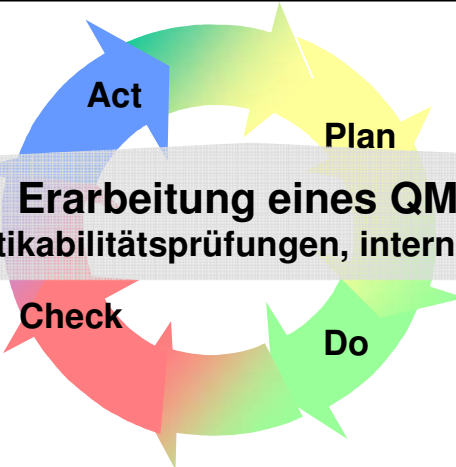
Überprüfung der Auditdokumentation, Freigabeverfahren

Zertifizierungsaudit
(Auf Basis der Anforderungen des Zertifizierungsmodells)

Dokumentenprüfung / ggf. Voraudit
(Werden alle Anforderungen des Zertifizierungsmodells erfüllt?)

Praxis

Erarbeitung eines QMS
(inkl. Praktikabilitätsprüfungen, interne Audits etc.)



Investition

Preis* + Zeitaufwand...

ist abhängig vom gewählten Zertifizierungsmodell

- Beispiel ISO 9001
Praxis mit einem Standort und 20 Vollzeitstellen
 - Zertifizierung: 2,3 Audittage vor Ort ca. € 3.600,-
 - Überwachung (je): 0,75 Audittag vor Ort ca. € 1.700,-
 - Reisekosten: werden vom nächstgelegenen TÜV NORD CERT Standort berechnet unabhängig von der tatsächlichen Anreise des zuständigen Auditors
- Beispiel Zertifizierung auf Basis G-BA**
Festpreis für eine Arztpraxis mit bis zu 10 Mitarbeitern

Erst-Zertifizierung (Jahr 1):	1.600,- Euro
+ Überwachung (Jahr 2 und 3):	1.000,- Euro
= Preis für 3 Jahre	3.600,- Euro

Ihr Ansprechpartner



Stephan Becker

**TÜV NORD CERT GmbH
Große Bahnstraße 20
22525 Hamburg**

**Telefon: +49 (40) 8557-2010
Telefax: +49 (40) 8557-2169**

**info.tncert@tuev-nord.de
www.tuev-nord-cert.de**



TÜV NORD CERT



**Wir drehen das
Qualitätsrad
gemeinsam mit Ihnen weiter!**