

# Maßgeschneidertes Qualitätsmanagement für das Gesundheitswesen DIN EN 15224



## Maßgeschneidertes Qualitätsmanagement für das Gesundheitswesen DIN EN 15224

Die neue Norm DIN EN 15224 bietet erstmals die Möglichkeit, ein Managementsystem an den spezifischen Anforderungen der vielen Einrichtungen des Gesundheitswesens auszurichten und dies europaweit anerkannt zertifizieren zu lassen. Jede medizinische Einrichtung, von der Arzt- und Zahnarztpraxis oder der Praxisgemeinschaft über ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen bis hin zur Klinik oder einem Rettungsdienst etc., profitiert von der Festlegung der jeweiligen Prozesse und kann über die Zertifizierung allen Beteiligten den erreichten hohen Standard nachweisen.

Basierend auf der DIN EN ISO 9001, dem weltweit etablierten Standard für Qualitätsmanagement, fokussiert die DIN EN 15224 auf gesundheitspezifische Themen wie Patientensicherheit, Management klinischer Risiken und Erreichen von Qualitätskriterien. Außerdem fördert die Norm die sichere Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen und der Dokumentations- und Aufzeichnungspflichten. Damit ist die Norm speziell auf die Bedürfnisse von Organisationen des Gesundheitswesens zugeschnitten und „hat das Zeug, der Leitstandard im Gesundheitswesen zu sein.“

„Diese Norm spricht erstmals die Sprache des Gesundheitswesens. Sie berücksichtigt die tatsächlichen Anforderungen der Patienten, der Gesetzgeber, der Ärzte und der anderen Verantwortlichen. Ein großer Wurf, den sich jede Einrichtung genauer ansehen sollte. Ich bin mir sicher, dass diese Norm im Gesundheitswesen genauso gut angenommen wird, wie die ISO 9001 für Industrie und Dienstleistung zum Synonym für effizientes und verantwortungsbewusstes Handeln wurde.“

Prof. Dr. Peter Hampe, Leiter der Zertifizierungsstelle des VQZ Bonn

### DIN EN 15224 – Vorteile und Nutzen

#### Ein Managementsystem

- trägt zu Effizienz- und Leistungssteigerung einer Einrichtung bei
- hilft gemeinsam abgestimmte Ziele nachhaltig zu erreichen
- etabliert ein System kontinuierlicher Optimierung des Workflows und der Ergebnisse
- steigert Verantwortungsbewusstsein, Engagement und Motivation der Mitarbeiter
- verbessert das klinische Prozess- und Risikomanagement
- reduziert Kosten durch effizienteren Umgang mit Ressourcen
- schafft Rechtssicherheit

#### Die Zertifizierung Ihres Managementsystems nach DIN EN 15224

- stärkt das Vertrauen von Patienten und Geschäftspartnern in Ihre Leistungen
- macht die Qualität Ihrer Versorgung transparent
- ist ein Darlegungsdokument nach außen, das Patienten und Geschäftspartnern Ihren hohen Standard sichtbar macht
- hilft Ihnen, weitere Patienten zu gewinnen
- verschafft Ihnen einen Wettbewerbsvorteil

## Qualitätsmanagement für Gesundheitsprofis DIN EN 15224

Die Norm DIN EN 15224 stimmt in der Struktur mit der Norm DIN EN ISO 9001 überein. In den Inhalten geht sie jedoch über die dort festgelegten Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem hinaus.

Im Mittelpunkt der DIN EN 15224 stehen **elf fest definierte Qualitätsmerkmale**, die als Schlüsselfaktoren für die Qualität einer Einrichtung der Gesundheitsversorgung bezeichnet werden. **Spezifische Anforderungen an die jeweiligen klinischen Prozesse** und das **Risikomanagement** bilden weitere Schwerpunkte. Diese drei Schlüsselfaktoren des mit der DIN EN 15224 festgelegten Qualitätsmanagements in Gesundheitseinrichtungen gelten als Gradmesser für die Versorgungsqualität.

Einrichtungen des Gesundheitswesens, die bereits etablierte Prozesse haben und die eine Zertifizierung nach DIN EN 15224 planen, haben gute Chancen, eine schnelle Zertifizierung zu erreichen.

#### Das sagen unsere Kunden:

„Wir haben bereits ein Managementsystem nach ISO 9001 eingeführt und gute Erfolge damit. Als wir uns mit der DIN EN 15224 beschäftigt hatten, war aber klar, dass das unser Weg sein wird.“

„Für die Zertifizierung stehen akkreditierte Zertifizierungsstellen zur Verfügung. Wir sind froh, dass damit auch die Qualität der Zertifikate auf einem sehr hohen Niveau stehen wird.“

„Seit einigen Monaten arbeiten wir daran, unser Managementsystem verständlich, umsetzbar und zertifizierungsfähig zu gestalten. Die Berater des DIN 15224 Netzwerks helfen uns dabei sehr. Mit dem nötigen Augenmaß haben sie unser Projekt geplant und jetzt professionell begleitet.“

„In Sachen Qualität und Behandlung unserer Patienten sind wir seit jeher sehr gut aufgestellt. Mit der Umsetzung der DIN EN 15224 erhoffen wir uns nun, dies zu einem transparenten und patientenorientierten System weiterzuentwickeln. Als wir die Anforderungen der neuen Norm in einem Workshop mit den Beratern des DIN EN 15224 Netzwerks diskutierten, wurde uns klar, dass wir eine der Ersten sein wollen, die mit dem Zertifikat durchs Ziel gehen. Im Interesse unserer Patienten ist uns dies sehr wichtig.“



## Die elf Qualitätsmerkmale DIN EN 15224

### Angemessene und richtige Versorgung

Untersuchung und Behandlung nach Einschätzung medizinischer Fachpersonen entsprechend der Erfordernisse des Patienten und das Erforderliche nicht überschreitend



### Verfügbarkeit der Versorgung

Bereitstellung und Erreichbarkeit für den Patienten, unabhängig von Vergütungen, Gesundheitskompetenz etc.



### Kontinuität der Versorgung

Nahtlose Kette von Dienstleistungen der Gesundheitsversorgung (Überweisung, Untersuchung, Versorgung, Behandlung, Rehabilitation, Nachsorge)



### Wirksamkeit der Behandlungen

Tätigkeiten der Gesundheitsversorgung verbessern die Wahrscheinlichkeit eines erwarteten positiven Ergebnisses



### Effizienz der Versorgung

Bestmögliches Verhältnis zwischen Ergebnissen und Ressourcen



### Gleichheit der Verfahren

Gleiche Versorgung bei gleichartigen Erfordernissen und Schweregrad



### Evidenz- und wissenschaftsbasierte Versorgung

Wissenschaftlich abgesichert u./o. gestützt auf Erfahrungen auf Basis von Wissen bzw. bester Praxis



### Auf den Patienten, einschließlich der körperlichen, psychologischen und sozialen Unversehrtheit ausgerichtete Versorgung

Bereitstellung und Ausführung der Dienstleistungen im Hinblick auf Werte und Einstellungen des Patienten und möglichst mit Einverständnis des Patienten sowie dessen körperliche und psychologische Unversehrtheit



### Mitwirkung des Patienten

Patient wird in Kenntnis gesetzt, befragt und möglichst in die ihn betreffenden Entscheidungen/Eingriffe einbezogen



### Patientensicherheit

Risiken müssen bestimmt und unter Kontrolle sein, vermeidbare Schäden verhindert werden



### Rechtzeitigkeit und Zugänglichkeit

Bereitstellung in angemessener Zeit, Abfolgen sind ausschließlich an den Erfordernissen, dem akuten Zustand und der Schwere der Krankheit zu orientieren



## Ablauf einer Systemeinführung / einer Beratung

Wir verstehen uns als Netzwerk von im Gesundheitswesen erfahrenen Beratungsorganisationen, die nach einer individuellen Aufnahme Ihrer Situation und Ihren Anforderungen einen Beitrag leisten, damit die Einführung eines Managementsystems nach DIN EN 15224 oder die Weiterentwicklung eines bereits bestehenden Systems zum Erfolg wird.

Dies beinhaltet:

1. Aufnahme und Abstimmung der Anforderungen Ihrer Einrichtung
2. Erarbeiten und Präsentation eines Projektplans
3. „Kick-Off“ in Ihrer Einrichtung
4. Erfassen der bisherigen Regelungen und Dokumente in Workshops
5. Erarbeitung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele mit der Leitung der Einrichtung
6. Festlegen der klinischen Prozesse und des Dokumentationsbedarfs in Abstimmungen mit allen Fachabteilungen
7. Redaktionelle Erstellung des Managementsystems
8. Einführung, Schulung der Mitarbeiter
9. Unterstützung der Zertifizierungsvorbereitungen
10. Begleitung im Zertifizierungsaudit
11. Durchführung jährlicher interner Audits auf Wunsch

## Das Zertifizierungsverfahren DIN EN 15224

Tue Gutes und rede darüber. Die für die Zertifizierung der DIN EN 15224 akkreditierten Zertifizierungsstellen führen die Zertifizierung nach folgendem Plan durch.

- Angebot und Vertragsschluss
- Abstimmung des genauen Zertifizierungstermins
- Abstimmung eines detaillierten Auditplans
- Optionales Voraudit
- Zertifizierungsaudit (getrennt in Stufe 1 und Stufe 2)
- Zertifikatserteilung



## Die 15224 Experten

**Kostenloses Erstgespräch!  
Rufen Sie an.**

**Besuchen Sie unsere ausführlichen  
und aktuellen Internetseiten  
[www.DIN15224.info](http://www.DIN15224.info)**

Wir DIN EN 15224 Experten bilden ein interdisziplinäres, auf das Gesundheitswesen spezialisiertes Netzwerk von erfahrenen Beratern und Dienstleistern. Sie möchten ein QM System auf der Basis der DIN EN 15224 einführen?

Wir unterstützen Sie dabei. Sie wollen ein bereits bestehendes QM System von der ISO 9001 oder KTQ „upgraden“? Wir beraten Sie und finden gemeinsam den richtigen Weg.

### **Advanced Network & Corporate Consulting UG (haftungsbeschränkt)**

Magnus Warga  
Hindemithstraße 29  
55127 Mainz-Lerchenberg

Tel.: 06131 9321273  
Fax: 06131 9321280  
Mobil: 0177 4568775  
E-Mail: [info@adnet-consulting.de](mailto:info@adnet-consulting.de)  
Internet: [www.adnet-consulting.de](http://www.adnet-consulting.de)

### **Albrecht Krug EAL Beratung & Schulung**

Albrecht Krug  
Mainzer Straße 56  
55276 Oppenheim

Tel.: 06133 6146960  
Fax: 06133 6146961  
Mobil: 0160 92222675  
E-Mail: [albrecht.krug@eal-beratung.eu](mailto:albrecht.krug@eal-beratung.eu)  
Internet: [www.eal-beratung.eu](http://www.eal-beratung.eu)

### **alexander health**

Dr. med. Verena Pfeilschifter  
Friedrichstraße 15  
69221 Dossenheim

Tel.: 06221 864457  
Fax: 03222 6847133  
Mobil: 0173 9795292  
E-Mail: [verena\\_pfeilschifter@t-online.de](mailto:verena_pfeilschifter@t-online.de)  
Internet: [www.alexander-health-qm.com](http://www.alexander-health-qm.com)

### **Hagen Consulting & Training GmbH**

Daniel Wirz  
Luisenstraße 95  
53721 Siegburg

Tel.: 02241 3974740  
Fax: 02241 3974766  
Mobil: 0178 5665806  
E-Mail: [d.wirz@hagen-consulting.de](mailto:d.wirz@hagen-consulting.de)  
Internet: [www.hagen-consulting.de](http://www.hagen-consulting.de)

### **Michael Schmidt Quality Management**

Michael Schmidt  
An den Kastanien 16  
47551 Bedburg-Hau

Tel.: 02821 668869  
Fax: 02821 668870  
Mobil: 0171 8083296  
E-Mail: [info@quality-management-schmidt.de](mailto:info@quality-management-schmidt.de)  
Internet: [www.quality-management-schmidt.de](http://www.quality-management-schmidt.de)

### **Qme-Quality management engineering Ingenieurbüro Franz Wassermann**

Franz Wassermann  
Anton-Bruckner-Straße 9  
55576 Sprendlingen bei Mainz

Tel.: 06701 2841  
Fax: 03221 1105309  
Mobil: 0152 26212057  
E-Mail: [info@wassermann-ing.de](mailto:info@wassermann-ing.de)  
Internet: [www.wassermann-ing.de](http://www.wassermann-ing.de)

### **qteam service GmbH**

Michael Beforth  
Thomas Büttner  
Scheppener Weg 55  
45239 Essen

Tel.: 0201 74603942  
Fax: 0201 74603945  
Mobil: 0160 97222112  
E-Mail: [info@qteam-service.de](mailto:info@qteam-service.de)  
Internet: [www.qteam-service.de](http://www.qteam-service.de)

### **RENGER QM**

Jürgen Renger M.Sc.  
Schulstraße 12 a  
64678 Lindenfels

Tel.: 06254 9436247  
Fax: 06254 9436243  
Mobil: 0172 5475001  
E-Mail: [info@renger-qm.de](mailto:info@renger-qm.de)  
Internet: [www.renger-qm.de](http://www.renger-qm.de)

### **Werner Peters Consulting WePeCo**

Werner Peters  
An't Lüttje Dörp 25  
26605 Aurich

Tel.: 04941 959738  
Fax: 04941 959763  
Mobil: 0172 6452915  
E-Mail: [info@wepeco.de](mailto:info@wepeco.de)  
Internet: [www.wepeco.de](http://www.wepeco.de)

### **WIKIpro**

Anne von Brockhausen  
Elsaßstraße 15  
50677 Köln

Tel.: 0221 64007774  
Fax: 0221 88891515  
Mobil: 0177 3144796  
E-Mail: [avb@wiki-pro.de](mailto:avb@wiki-pro.de)  
Internet: [www.wiki-pro.de](http://www.wiki-pro.de)

