



Qualitätsmanagement in Arztpraxen

Sabrina Schünicke
17.01.2011





Begutachtungen / Zertifizierung

1985: Gründung

1989: Erstes ISO 9001 Zertifikat

1994: Erstes Zertifikat an eine soziale Einrichtung

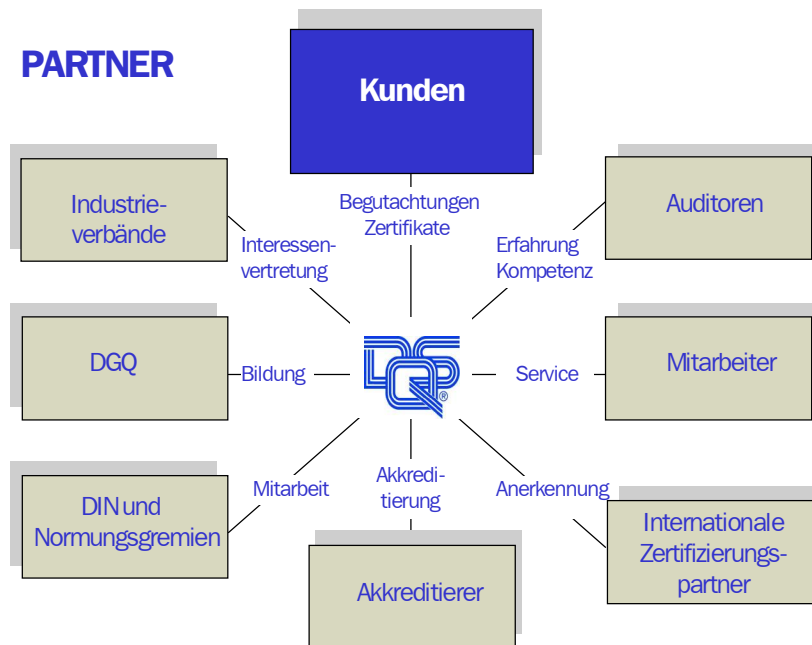
2010: Zertifikate im Gesundheits- und Sozialwesen ges.: 2.400 Standorte

16 Jahre Begutachtungserfahrung im Gesundheits- und Sozialbereich

Marktführer in Sozial- und Pflegeeinrichtungen



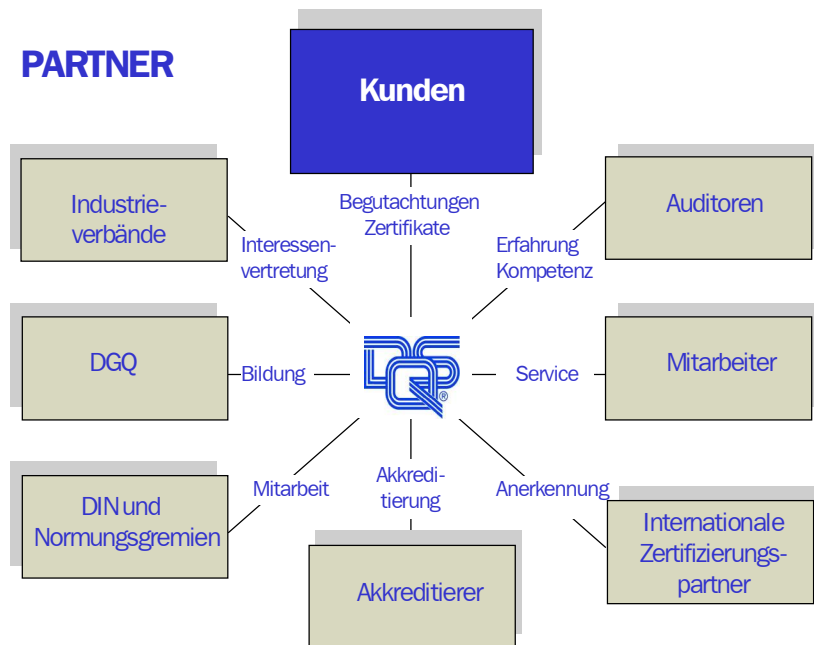
Wer steht hinter der DQS



- DIN, DGQ, UL
Hauptgesellschafter
- Die Deutsche Bauindustrie, Spectaris, VDMA,
Minderheitsgesellschafter
- 45.000 zertifizierte Standorte in mehr als 100 Ländern
- 66 Niederlassungen in 47 Ländern
- 1.850 Auditoren und 528 Mitarbeiter weltweit
- Akkreditierungen
ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001, ISO TS 16949, ISO EN 9100, ISO 27001, ISO 13485, MPG 93/42/EWG



Wer steht hinter der DQS



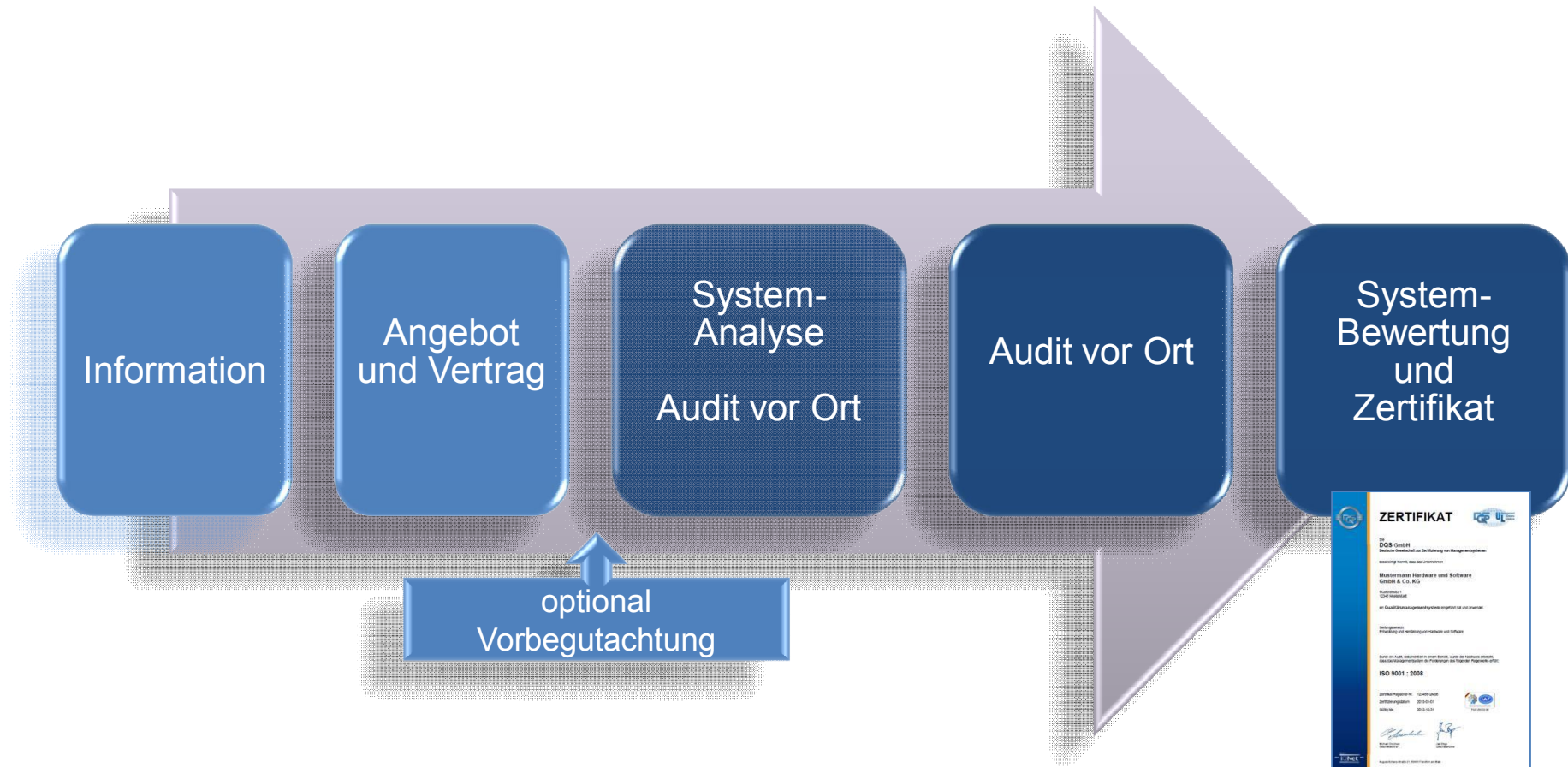
- ca. 110 Auditoren aus dem Gesundheits- und Sozialwesen
- 190 Mitarbeiter (Deutschland)
- Zulassungen für:
IQMP-Reha, KTQ, deQus, DGINA, PflegePlus (MDK), EcoStep
AWO-Kriterien, AZWV, BGW MAAS, OnkoZert u.v.m.



- ISO 9001
- ECO STEP
- KTQ für Praxen
- QEP



Ablauf ISO Begutachtung





Ablauf ISO Begutachtung

1. System-
förderung
12 Monate

2. System-
förderung
24 Monate

Wiederholungs-
Begutachtung
nach 3 Jahren

Systembewertung
und
Zertifikatserteilung





Selbstbewertungsverfahren

- Erstellung des Selbstbewertungsberichts
- Formale Prüfung des Berichtes
- inhaltliche Prüfung des Berichtes
- Visitationszeitplan erstellen
- Visitation vor Ort
- Konsensfindung im Team / Zertifikatsempfehlung
- Erstellung des Fremdbewertungsberichts
- Zertifikatsentscheidung- und erteilung
- Wiederholungsbegutachtung nach 3 Jahren



§ 3 Grundelemente eines einrichtungsinternen QMS

- 1. im Bereich „**Patientenversorgung**“
 - a) Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse
 - b) Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation- und beratung
 - c) Strukturierung von Behandlungsabläufen

- 2. im Bereich „**Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation**“
 - a) Regelung von Verantwortlichkeiten,
 - b) Mitarbeiterorientierung (z. B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung)
 - c) Praxismanagement (z. B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan)
 - d) Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern) und Informationsmanagement,
 - e) Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung,
 - f) Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement.



§ 4 Instrumente eines einrichtungsinternen QM-System

Als Instrumente sind insbesondere zu nutzen:

- a) Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, Ergreifen von Umsetzungsmaßnahmen, systematische Überprüfung der Zielerreichung und erforderlichenfalls Anpassung der Maßnahmen
- b) Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen
- c) Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen
- d) Patientenbefragungen, nach Möglichkeit mit validierten Instrumenten
- e) Beschwerdemanagement
- f) Organigramm, Checklisten



§ 4 Instrumente eines einrichtungsinternen QM-System

- g) Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen
- h) Notfallmanagement
- i) Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung
- j) Qualitätsbezogene Dokumentation, insbesondere
 - aa) Dokumentation der Qualitätsziele und der ergriffenen Umsetzungsmaßnahmen
 - bb) Dokumentation der systematischen Überprüfung der Zielerreichung (z. B. anhand von Indikatoren) und der erforderlichen Anpassung der Maßnahmen.



- Dienstleistungsqualität stabilisieren
- Mitarbeiterzufriedenheit steigern
- Patientenzufriedenheit erhöhen
- Patientenvertrauen vertiefen
- Risiken minimieren
- Wettbewerbsfähigkeit erweitern



- Umsetzungsbeispiele zur ISO 9001

www.dqs-gesundheitswesen.de

- Virtuelle Praxis

<http://www.bgw-online.de>

- Aktuelles Rund ums Recht

http://www.laekh.de/front_content.php?idart=1781



DQS Ansprechpartner



Dr. Margarete Mantke-Geiger
Tel.: +49 69 95427-234

Sabrina Schünicke
Tel.: +49 69 95427-247



DQS Geschäftsstellen

Frankfurt

August-Schanz-Str. 21
60433 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 95427- 240
Fax: +49 30 200543- 233

Berlin

Markgrafenstr. 56
10117 Berlin
Tel.: +49 30 200543-30
Fax: +49 30 200543-50

Stuttgart:

Taubenheimstraße 24
70372 Stuttgart
Tel.: +49 711/3807319-14
Fax: +49 711/3807319-10