

A large teal abstract graphic consisting of several curved, overlapping shapes. The background of the graphic is a photograph of a road with white dashed lines receding into the distance under a blue sky.

# Qualitätsmanagement

in Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft

Umsetzung der Norm **DIN EN ISO 9001:2000** mittels individuellem Handbuch



## Inhalt

---

- **Ihre Ziele**
- **Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement**
  - **Der Qualitätsbegriff**
  - **Entwicklung der QM-Philosophie**
  - **Aufbau der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff**
  - **Prozessmodell der DIN EN ISO 9001:2000**
  - **Das QM-Handbuch**
  - **Aufbau der QM-Dokumentation nach DIN ISO 9001**
- **Beispielhafte Umsetzung der DIN ISO 9001:2000**
- **Ihr Nutzen**



## Ihre Ziele

---

- Kostenreduzierte Einführung eines einrichtungsinternen QM-Systems auf Basis der DIN EN ISO 9001:2000 in Ihrer Einrichtung
- Qualitätsorientierte Unternehmensführung – ohne Uniformierung
- Erarbeitung eines QM-Handbuchs
- Stufenweise Entlastung und Vereinfachung
- Möglichkeit zur Zertifizierung



## Der Qualitätsbegriff

---

### *Qualität*

*ist die  
Übereinstimmung  
von **Ist** und **Soll**,*

also die Erfüllung von  
**Erfordernissen** und  
**Erwartungen.**





## Entwicklung der QM-Philosophie





## Aufbau der Normenreihe ISO 9000 ff

---

# DIN EN ISO 9000:2000

→ Wegweiser / Leitfaden durch die DIN ISO 9000-Reihe.

# DIN EN ISO 9001:2000

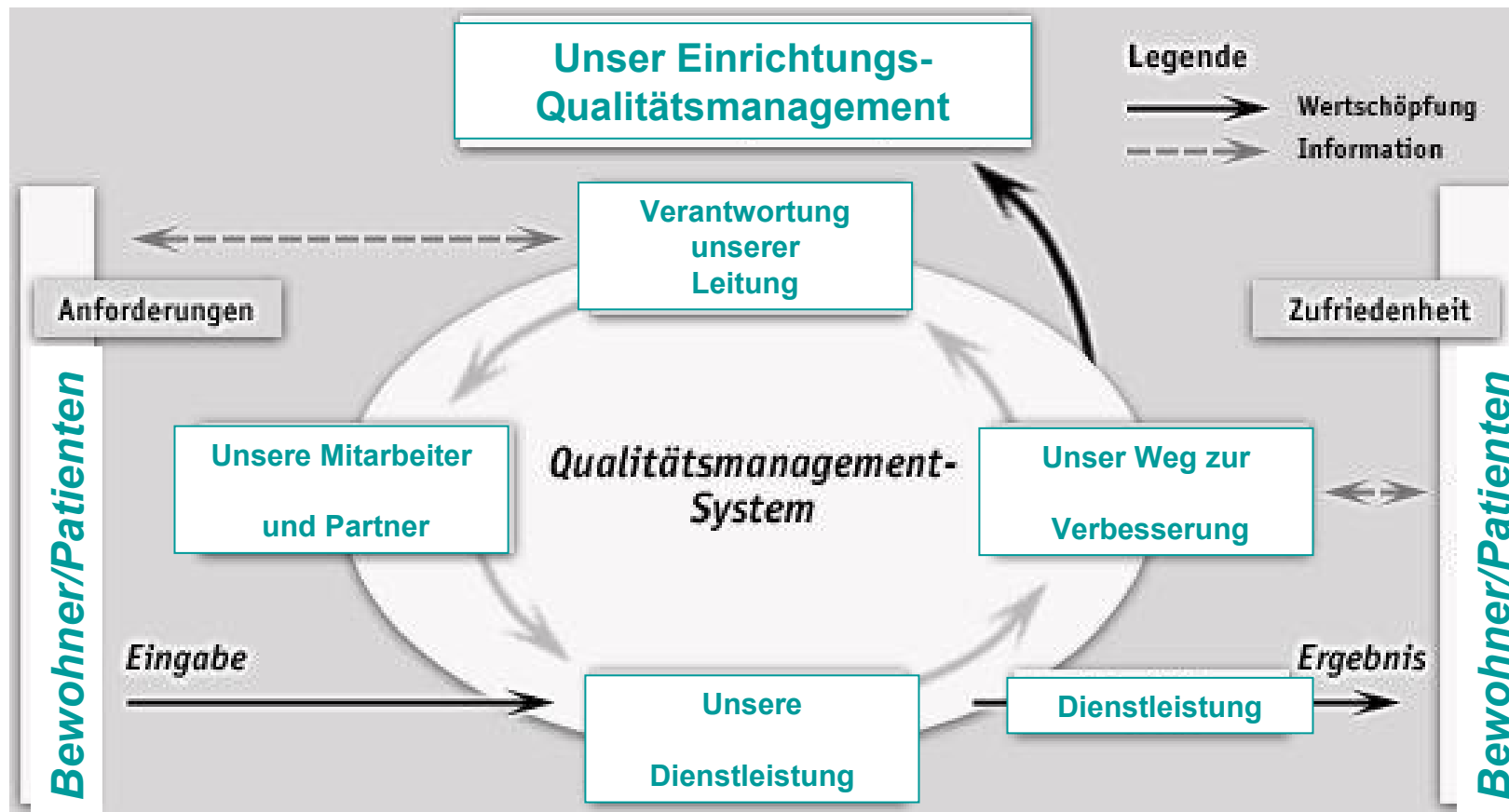
→ Die Normforderungen beziehen sich auf alle Phasen der Dienstleistungserbringung einschließlich der Entwicklung neuer Dienstleistungen.

# DIN EN ISO 9004:2000

→ Interpretationshilfe zum Verständnis eines QM-Systems und der Qualitätselemente.



# Prozessmodell der DIN EN ISO 9001:2000





## Das QM-Handbuch

---

- Die Erarbeitung eines **QM-Handbuches** (QMH) ist zu Dokumentationszwecken notwendig.
- Es enthält die **einrichtungsinternen Aufbau- und Ablauforganisationen** sowie die **Verfahrensanweisungen** und **Prozessbeschreibungen** aller intern relevanten Geschäftsprozesse und die Festlegung der einzelnen **Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereiche**.



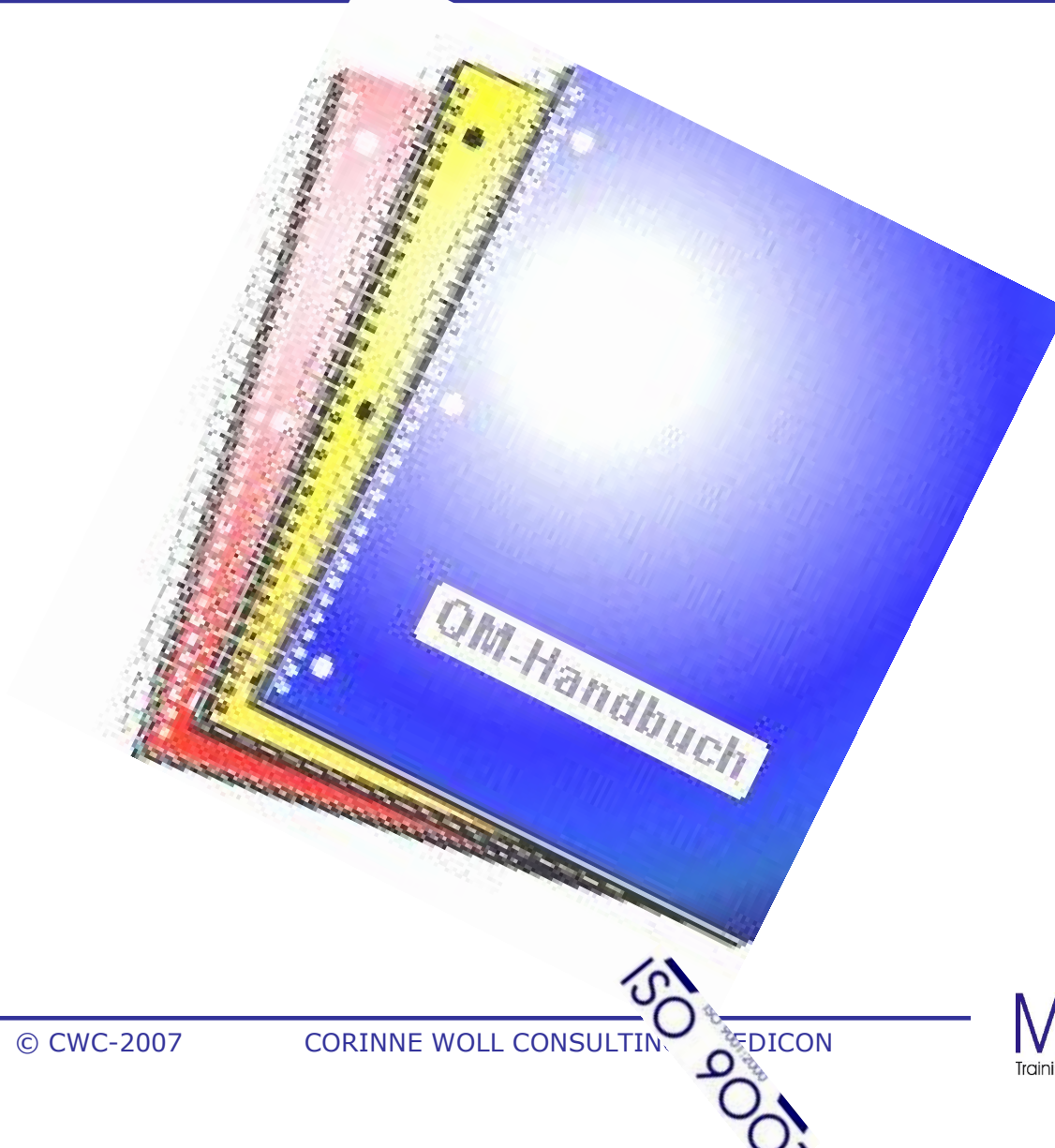
© C. Woll Consulting





# Aufbau der QM-Dokumentation

---





## Aufbau Ihrer QM-Handbücher

### Inhaltsverzeichnis

**Beispiel**

Kapitel QM-HB	Titel	Revision
<u>1</u>	Anwendungsbereich	3
<u>2</u>	Verweisungen auf andere Normen	0
<u>3</u>	Begriffe	0
<u>4</u>	Qualitätsmanagementsystem	3
<u>5</u>	Verantwortung der Leitung	3
<u>6</u>	Management von Ressourcen	1
<u>7</u>	Dienstleistungsrealisierung	1
<u>8</u>	Messung, Analyse und Verbesserung	1

# Q

Qualitätsmanagement in Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft

## Praktische Umsetzung der DIN EN ISO 9001

---



### *Schritt für Schritt ...*

*... dargestellt am Beispiel des Normkapitels 5.5 :*

## **5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation**

## 5.5 Verantwortung, Befugnis u. Kommunikation

---



### ***DIN EN ISO 9001:2000 Verpflichtung der Leitung:***

„Die oberste Leitung muss ihre Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verwirklichung des Qualitätsmanagementsystems und der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems **nachweisen**, indem sie:

- a) der Organisation die **Bedeutung der Erfüllung der Kundenanforderungen** sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen vermittelt,
- b) die **Qualitätspolitik** festlegt,
- c) sicherstellt, dass **Qualitätsziele** festgelegt werden,
- d) **Managementbewertungen** durchführt, und
- e) die **Verfügbarkeit von Ressourcen** sicherstellt.“<sup>[1]</sup>

<sup>[1]</sup> *Europäische Norm, 2000, S. 20.*

Bsp: QMH–Auszug zu Kapitel 5.5. der Norm:

---

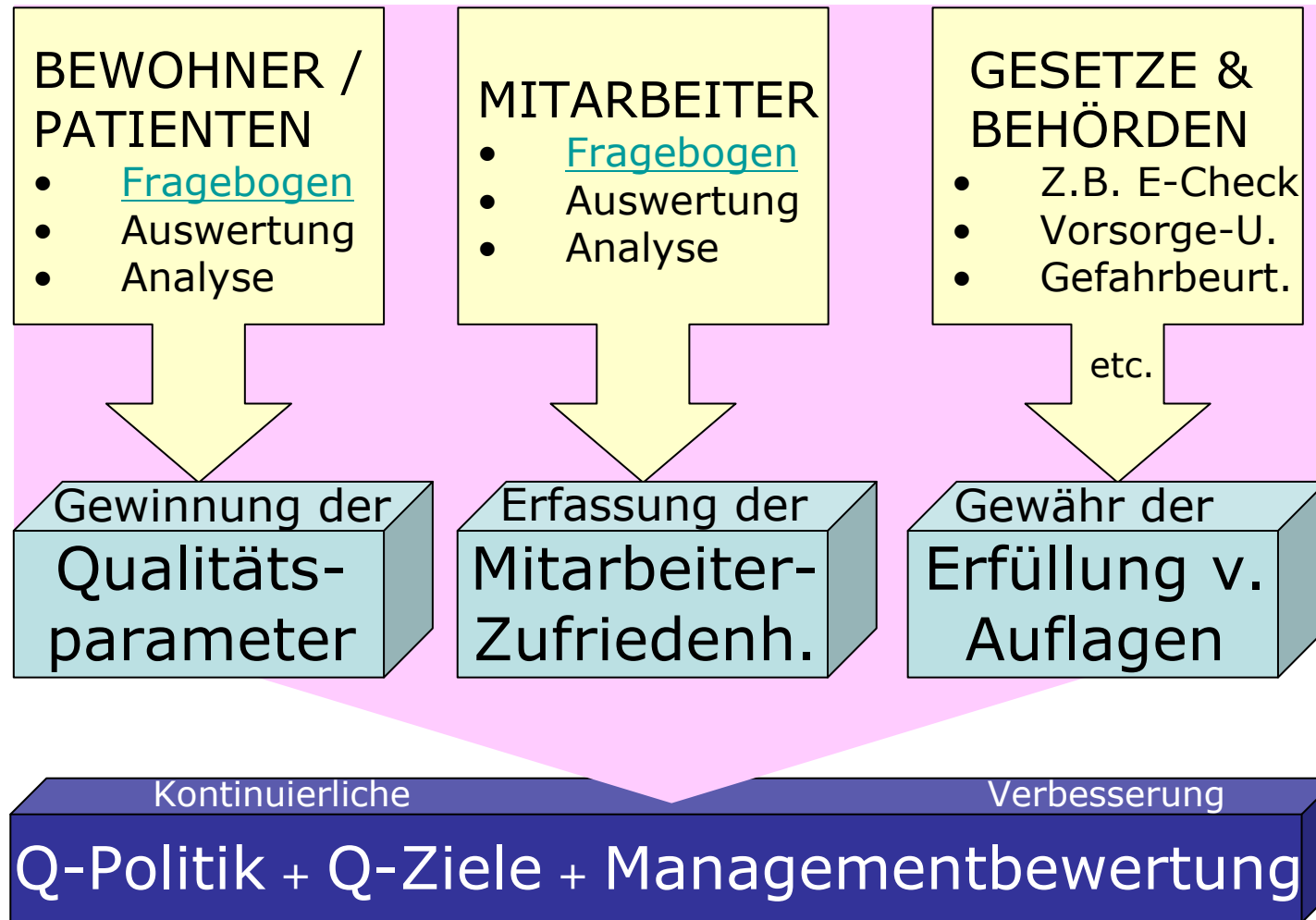


„Die *Verantwortung der Leitung*, die Verantwortungsbereiche, Befugnisse sowie die wechselseitigen Beziehungen aller Funktionsbereiche und Funktionsträger sind im Einrichtungsorganigramm und im Kapitel n.n „Funktionsbereiche“ des QMH ausführlich beschrieben.

Für jede Funktion steht eine ausführliche, verpflichtende Stellenbeschreibung zur Verfügung... .“



## Erfolgsfaktoren für Ihre 4 Einrichtungen





## Ihr Nutzen

Erfolgssteigerung  
Kontinuierl. Verbesserung  
Ständiges Lernen voneinander  
Kostensenkung d. Reduktion v. Fehlern  
Marketingchancen d. bessere Positionierung  
Kenntnis über Qualitätsanforderungen (Kd./Liefer.)  
Steigerung der Zufriedenheit der interessierten Parteien  
Vernetzung zwischen Management-, Kern- und Hilfsprozessen  
Eindeutige Regelung aller Abläufe, Prozesse u. Verantwortlichkeiten  
Alle Mitarbeiter kennen die Wirkung ihrer Leistungen auf den Einr.-erfolg  
Leitung, Ärzte u. Mitarbeiter wachsen zum funktionierenden Team zusammen



Ihr Nutzen:

---



Ein „Rädchen“ greift ins andere!





Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit Ihnen  
und Ihren MitarbeiterInnen.

Corinne Woll (M.A.)