

DIN EN 15224:2011
Dienstleistung in der
Gesundheitsversorgung

Martin Beutel

DIN EN 15224

- Basiert auf der EN ISO 9001:2000
- Übersetzt die Norm für das Gesundheitswesen
- Entsprechend DIN EN 9100 Luftfahrt
- Ist eine selbständige Norm, nach der zertifiziert werden soll
- Europaweit entwickelt seit 2003
- 2011 deutsche Entwurfsfassung
- Wird derzeit von der DAkks geprüft

Die DIN EN 15224

- Gilt für das gesamte Gesundheitswesen
- Ist an Akutkrankenhäusern orientiert
- Konkretisiert und schränkt dadurch den Interpretationsspielraum der EN ISO 9001 ein

Die Grundsätze bleiben gleich

- a. Kundenorientierung
- b. Leitungsverantwortung
- c. Einbeziehung des Personals
- d. Prozessorientierter Ansatz
- e. Systemorientierter Managementansatz
- f. Ständige Verbesserung
- g. Sachbezogene Herangehensweise an das Treffen von Entscheidungen
- h. Lieferantenbeziehung von gegenseitigem Vorteil

Konzept Gesundheit nach WHO

Gesundheit ist ein „Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur das Nichtvorhandensein einer Erkrankung oder eines Gebrechens“.

Gesundheit nach WHO wird operationalisiert in der ICF in 5 Dimensionen:

- Körperfunktionen
- Körperstrukturen
- Aktivitäten
- Partizipation
- Umweltfaktoren

Qualität

Erfüllung der Anforderungen

Der zuständigen Gesetze, Regeln und
Verordnungen

Der Erwartungen der Patienten

Der Erwartungen ggf. weiterer Kunden

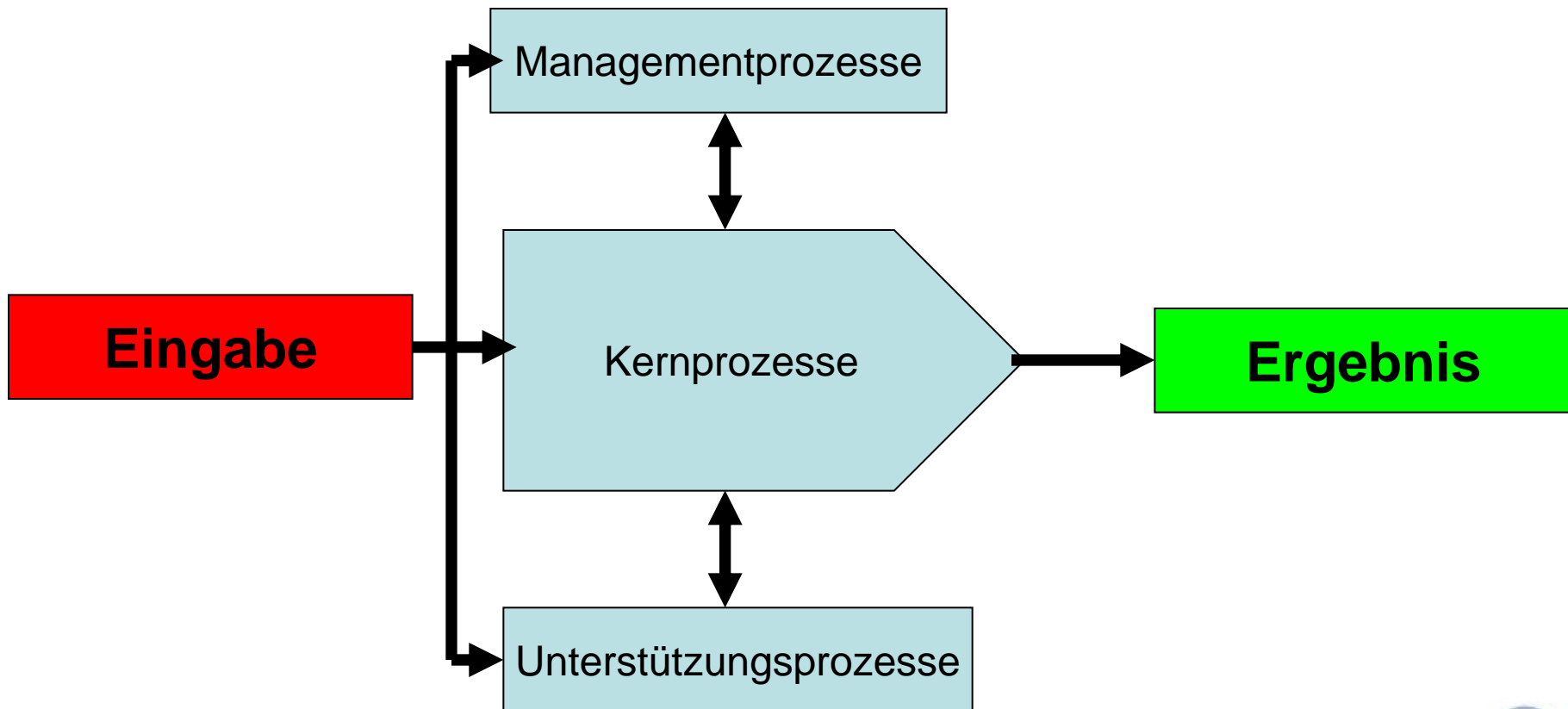
Besonderheiten der Gesundheitsversorgung

- Das QM beschreibt eine vollständige Behandlungskette oder nur einen Teil davon
- Der Patient kann niemals alle Aspekte der Prozessergebnisse beurteilen. In Teilbereichen ist eine Beurteilung durch medizinische Fachpersonen erforderlich.
- Ausgleich zwischen Erwartungen des Patienten und fachlich begründeten Betreuungserfordernissen
- Vertraulichkeit der Dokumentation
- Management klinischer Risikofaktoren
- Zahlreiche nationale Gesetze, Normen und Regeln

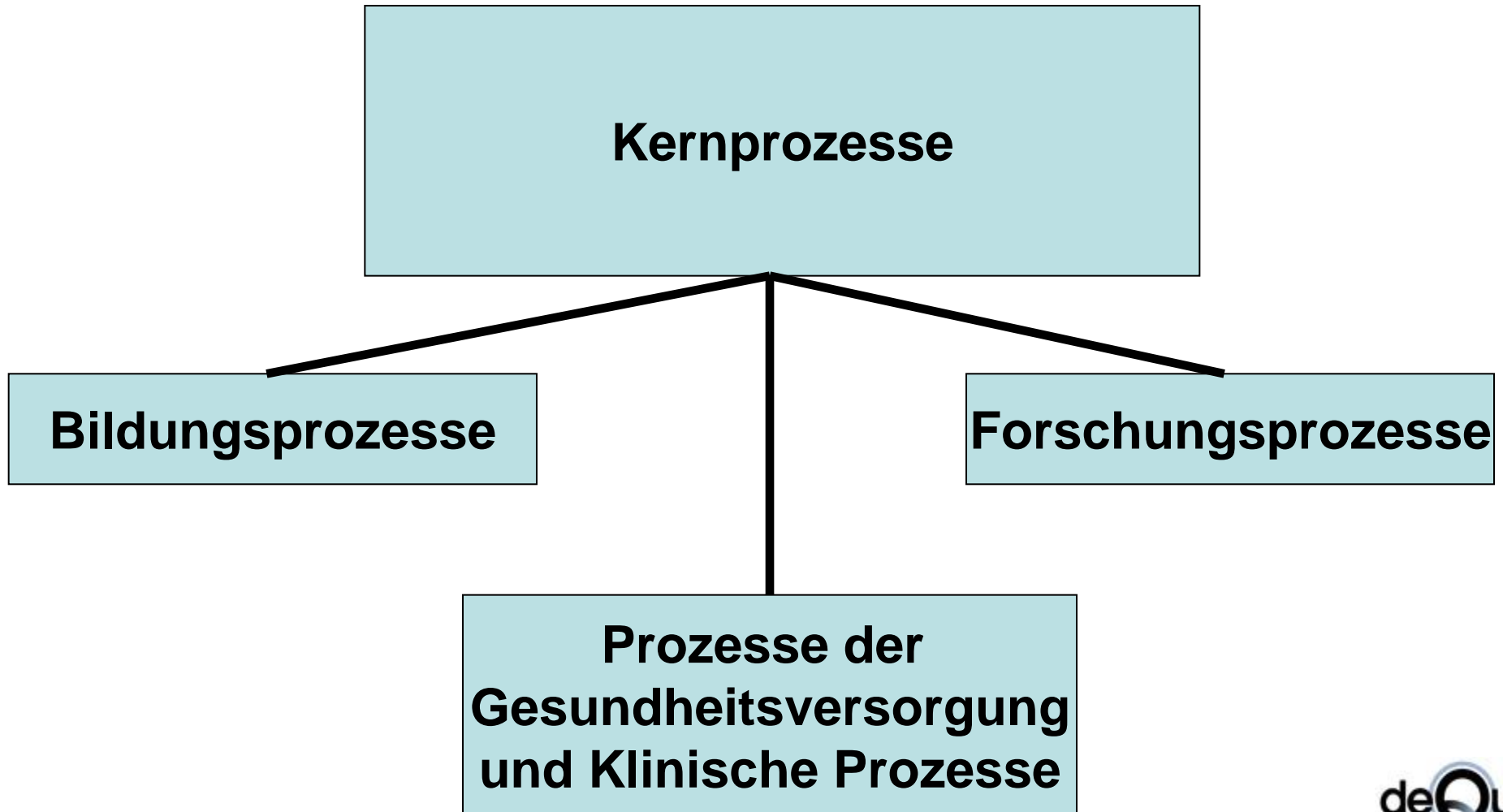
11 Qualitätsmerkmale

1. Angemessene, richtige Versorgung
2. Verfügbarkeit
3. Kontinuität der Versorgung
4. Wirksamkeit
5. Effizienz
6. Gleichheit
7. Evidenzbasierte/wissensbasierte Versorgung
8. Auf den Patienten, einschließlich der körperlichen und psychologischen Unversehrtheit ausgerichtete Versorgung
9. Einbeziehung des Patienten
10. Patientensicherheit
11. Rechtzeitigkeit / Zugänglichkeit

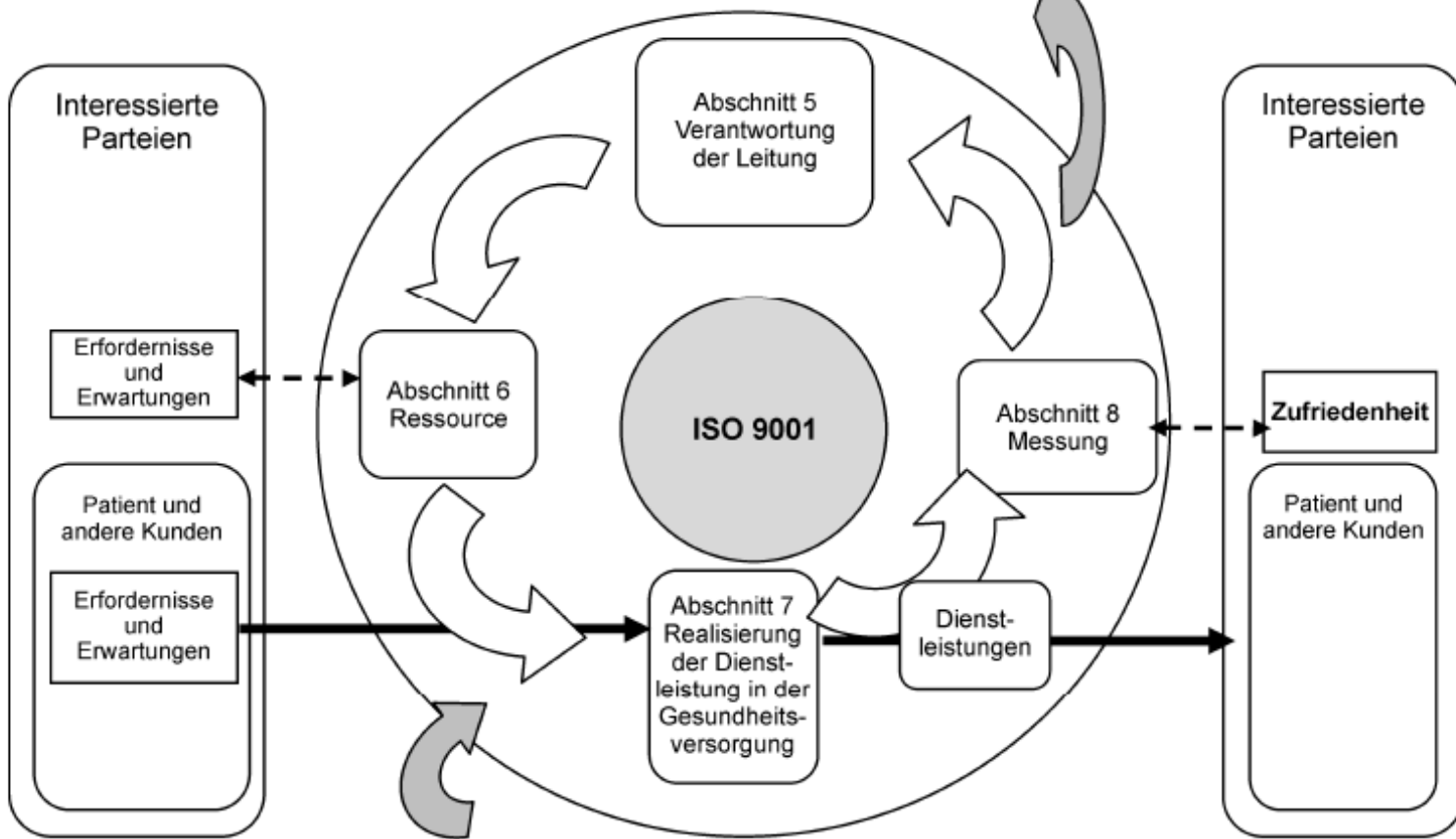
Prozesse in der Gesundheitsversorgung



Kernprozesse im Gesundheitswesen



Ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems



Basis: Grundsätze des Qualitätsmanagements (ISO 9000:2005)

Wertschöpfung —————>
Information - - - - ->

Erweiterungen gegenüber 9001

- Risikomanagement
- Dokumentation
- Managementbewertung
- Validierung von Prozessen
- Entwicklung

Anhang

- Im Anhang gibt es eine Anleitung zur Umsetzung der Norm in Organisationen der Gesundheitsversorgung

Zusammenfassung: DIN EN 15224

- Wer das deQus-System incl. Risiko-Management anwendet, erfüllt die Anforderungen der neuen Norm, müsste für eine Zertifizierung das Handbuch lediglich formal überarbeiten.
- Die ISO EN 15224 bietet keine Vorteile gegenüber den im Reha-Bereich etablierten Systemen.
- Eine Zertifizierung nach dieser Norm ist für Reha-Einrichtungen sinnlos, weil die BAR-Anerkennung notwendig ist.
- Die neue Norm könnte für Akutkrankenhäuser eine interessante Alternative zu KTQ sein.