

KTQ + pCC oder doch DIN ISO 9001 + pCC ?

Seit 2009 besteht für konfessionelle Krankenhäuser die Möglichkeit, die proCum Cert-Zertifizierung in Kombination mit DIN ISO 9001 durchzuführen, was bisher nur in Kombination mit KTQ möglich war.

Ab diesem Zeitpunkt hat die Dynamik der Diskussion „KTQ“ oder „DIN ISO“ als zugrunde liegendes Zertifizierungsverfahren deutlich zugenommen. Das vorliegende Dokument soll die wichtigsten Aspekte dieser Diskussion zusammenstellen.

Es sei vorweg gestellt, dass beide Zertifizierungsverfahren hervorragend zur Zertifizierung eines Managementsystems in konfessionellen Krankenhäusern geeignet sind. Die Managementelemente, die durch die beiden Verfahren gefordert und geprüft werden, sind in hohem Maße vergleichbar und können wechselseitig ineinander überführt werden.

Gegenüberstellung

„KTQ + proCum Cert (pCC)“ vs. „DIN EN ISO 9001:2008 + Kriterien der proCum Cert“

Zertifizierungsvoraussetzungen

KTQ + pCC

Selbstbewertungsbericht mit erfolgter Selbstbewertung und min. 55% der maximal erreichbaren Punktzahl muss in jeder der 9 Qualitätskategorien überschritten werden:

1. Patientenorientierung
2. Mitarbeiterorientierung
3. Sicherheit im Krankenhaus
4. Information und Kommunikation
5. Führung
6. Qualitätsmanagement
7. Spiritualität
8. Verantwortung gg. der Gesellschaft
9. Trägerverantwortung.

DIN ISO 9001 + pCC

Dokumentiertes Managementsystem, das die nach der DIN und pCC erforderliche Regelungen umfasst:

1. Verantwortung der Leitung
Leitbildorientierung, Strategie- und Zielorientierung
Gesellschaftliche Verantwortung,
Management Review
2. Management der Ressourcen
Mitarbeiter, Infrastruktur und Umgebung
3. Realisierung der Dienstleistung
Darlegung der zentralen Krankenhausabläufe
Patientenorientierung, Spirituelle und religiöse Aspekte
4. Messung, Analyse und Verbesserung
Klinisches Risikomanagement
Interne Audits, Kennzahlen
Beschwerde- und Fehlermanagement, Befragungen
5. Qualitätsmanagement-System
Management-Dokumentation
Dokumentenlenkung
6. Umsetzung gesetzlicher Forderungen.

Konzept

KTQ + pCC

- kriteriengegliederter Anforderungskatalog zur systematischen Selbst- (und Fremd-)Bewertung

DIN 9001 + pCC

- Anforderungen zur Realisierung eines systematischen Managements

Kosten

KTQ + pCC

- tendenziell höher als DIN + pCC

DIN 9001 + pCC

- tendenziell günstiger als KTQ + pCC

Auditzyklen

KTQ + pCC

- Visitation alle drei Jahre

DIN 9001 + pCC

- alle drei Jahre Zertifizierungsaudit, jährliche Überwachungsaudits (zusätzlich interne Audits)

KTQ + pCC oder doch DIN ISO 9001 + pCC ?

Gültigkeit des Zertifikats

KTQ + pCC

- drei Jahre

DIN 9001 + pCC

- drei Jahre

Vorteile

KTQ + pCC

- spezifisch auf die Anwendung im Krankenhaus entwickeltes Verfahren
- Fragestellungen im KTQ-pCC-Katalog sind sehr praxisbezogen
- im deutschen Krankenhaussystem stark etabliert.

DIN 9001 + pCC

- international anerkanntes und etabliertes Verfahren
- ausgeprägte Prozessorientierung
- kennzahlenbasierte Controlling-Instrumente
- Die Managementdokumentation (Handbuch, VA'en, etc.) kann zu verschiedenen Zwecken (z.B. Einarbeitung neuer Mitarbeiter) genutzt werden.
- Das Pflichtelement „Management Review“ (Strategietag) unterstützt den strategischen und operativen Zielfindungsprozess.
- Es finden durch geforderte Interne Audits kontinuierlich Maßnahmen zur „Selbstbewertung“ statt.
- Jährliche externe Auditierungen fördern den kontinuierlichen Entwicklungsprozess.
- Der gegenüber KTQ+pCC „eingesparte“ Aufwand für die Selbstbewertung kann nutzbringend in die weitere Managemententwicklung investiert werden.

Nachteile

KTQ + pCC

- Der zeitliche und personelle Aufwand zur Erstellung des umfangreichen Selbstbewertungsberichtes ist auf alle Hierarchieebenen des Krankenhauses sehr hoch.
- Der Selbstbewertungsbericht ist im Alltag und im Management nicht weiter verwertbar.
- Externe Zertifizierungs-Audits finden nur alle drei Jahre statt, was oft zu „phasenhafter Entwicklungsaktivität“ führt.

DIN 9001 + pCC

- Durch die Forderung obligater Regelungen im Rahmen des Managements (z.B. was die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben betrifft) wird die DIN gel. als „strengeres“ Verfahren bewertet.
- Daraus folgend müssen zur Erlangung der Zertifizierungsreife nach DIN+pCC einige Bereiche des Managementsystems „sorgfältiger“ entwickelt und umgesetzt werden als nach KTQ+pCC.

Hinweise:

- Die Zertifizierung nach der DIN ISO 9001 erfordert die Einrichtung eines übergreifenden, auf das Krankenhaus angepassten Managementsystems gegenüber der Katalog- und Kriterien-Orientierung des KTQ-Verfahrens.
- Die Inhalte des Managements und der Organisation, die in der Regel zur Erlangung der Zertifizierungsreife entwickelt bzw. optimiert und dokumentiert werden müssen, sind für beide Zertifizierungsverfahren nahezu gleich. Der etwas höhere Entwicklungsaufwand bei der DIN wird durch das Einsparen der Selbstbewertung mehr als kompensiert.
- Die Managementelemente sind absolut vergleichbar und können wechselseitig ineinander überführt werden. Alle Inhalte und Ergebnisse von QM-Projekten nach KTQ können in der Regel ohne Ausnahme für eine Zertifizierung nach DIN+pCC genutzt werden.