

Autorin:
Katja Rothe

Zertifikate in Gesundheitseinrichtungen

Den Überblick behalten | Kennen Sie das auch? Sie betreten eine Arztpraxis, ein Krankenhaus oder eine Rehabilitations-Klinik und stehen vor einer Wand voll schön eingerahmter Zertifikate. Das wirkt auf den ersten Blick beeindruckend, aber was können Sie als Patienten daraus ableiten?

Lassen Sie mich kurz mit einem theoretischen Exkurs beginnen: Die gesetzliche Grundlage findet sich in Deutschland im Sozialgesetzbuch. Hier ist unter anderem geregelt, dass alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen, das sind Ärzte, Krankenhäuser, medizinische Versorgungszentren sowie ambulante und stationäre Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen, zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der von ihnen erbrachten Leistungen verpflichtet sind.

Externes und internes Qualitätsmanagement

Um diese Verpflichtung zu erfüllen, müssen sich alle Leistungserbringer an Maßnahmen der sogenannten externen Qualitätssicherung beteiligen und auch ein internes Qualitätsmanagement (QM) vorhalten. Extern bedeutet in diesem Zusammenhang, dass sie sich an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung beteiligen. Das sind häufig Verfahren, die von den Leistungsträgern (zum Beispiel Rentenversicherung oder Krankenkassen) entwickelt werden und mit denen Leistungserbringer zu ihrer Qualität befragt werden. Im internen Qualitätsmanagement werden, vereinfacht gesagt, alle Abläufe, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung anfallen, schriftlich geregelt. In der Regel wird dazu ein sogenanntes »QM-Handbuch« erstellt, das verbindliche Standards definiert, denen alle Mitarbeiter folgen müssen, um Qualität sicherzustellen.

Eine Wand voller Zertifikate

Was verstehen wir eigentlich unter Qualität und Qualitätsmanagement? Qualität bemisst sich daran, wie gut ein Produkt – in unserem Fall eine Dienstleistung – den Anforderungen entspricht. Was man systematisch dafür tut, um Qualität zu erreichen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern, nennt man Qualitätsmanagement. Dieses können Leistungserbringer dann auch durch unabhängige Dritte zertifizieren lassen – und damit sind wir jetzt wieder bei unserer eingangs genannten Wand voller Zertifikate! Zertifizierung bedeutet, dass eine unabhängige Organisation (Zertifizierungsgesellschaft)



Katja Rothe, Qualitätsmanagerin/Risikomanagerin, Beraterin im Gesundheitswesen, Auditorin, Berlin

untersucht, ob das QM vorher definierten Kriterien entspricht. Diese Untersuchung findet in Form von sogenannten Audits durch speziell ausgebildete Auditoren statt. Erfüllt es die Kriterien, verleiht die Organisation der Einrichtung das Zertifikat.

Freiwillige Zertifizierung spricht für Engagement

Eine Zertifizierungspflicht besteht lediglich für die stationären Rehabilitationskliniken, für die anderen Leistungserbringer im Gesundheitswesen nicht. Also kann man grundsätzlich schon daraus schließen, dass – wenn Sie Zertifikate in einer Arztpraxis oder einem Krankenhaus sehen – sich diese Einrichtungen freiwillig mit dem »Qualitätsgedanken« auseinandersetzen. Aber so einfach und eindeutig ist das leider nicht, da es eine Vielzahl von Zertifizierungsmöglichkeiten gibt, die ganz unterschiedliche Themen betreffen und völlig verschiedene Ansprüche haben. Man könnte diese in zwei Kategorien einteilen: die System-Zertifizierungen und Spezial-Zertifizierungen.

»Große« und »kleine« Zertifikate

Zu den bekanntesten System-Zertifizierungen gehört die sogenannte »DIN EN ISO 9001«. Diese kann sowohl für Teilbereiche (eine bestimmte Abteilung eines Krankenhauses) als auch für die gesamte Einrichtung erfolgen. Der Schwerpunkt liegt auf der organisatorischen Regelung von Strukturen, Abläufen, Zuständigkeiten, Schnittstellen und internen Qualitätsvereinbarungen. Weitere Bestandteile sind die Verpflichtungen, sich mit den Themen »Umgang mit Beschwerden«, »Umgang mit Fehlern« und »Risiken« zu beschäftigen. Darüber hinaus ist gewährleistet, dass die Einrichtung alle geforderten gesetzlichen Anforderungen erfüllt. Das QM-System wird engmaschig überwacht durch eine begrenzte Laufzeit des Zertifikats von drei Jahren sowie zusätzliche jährliche Überwachungsaudits. Weitere Systemzertifizierungen sind zum Beispiel KTQ, EFQM und JCI. Im ambulanten Bereich ist das meistverbreitete QM-System das »QEP« (Qualität und Entwicklung in Praxen) der Kassenärztlichen Vereinigungen, welches auf die Abläufe und Bedingungen in der ambulanten Gesundheitsversorgung zugeschnitten ist. Auch hier ist eine Zertifizierung freiwillig. Das Spektrum der Spezial-Zertifizierungen ist noch weitaus größer. Da gibt es »kleine« Zertifikate wie zum Beispiel »Rauchfreies Krankenhaus« oder »Ökoprofit-Betrieb«, die keine Aussagen zur Behandlungsqualität enthalten.

Zertifikate von Fachgesellschaften

Anders sieht es bei Zertifizierungen durch Fachgesellschaften aus. In vielen medizinischen Bereichen gibt es durch Fachgesellschaften festgelegte Qualitätskriterien mit speziellen fachlichen Anforderungen, so zum Beispiel von der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG), der Deutschen Schlaganfallgesellschaft (DSG), dem Bundesverband Geriatrie oder der Deutschen Gesellschaft für Angiologie (DGA) – um nur einige zu nennen. Hier müssen die Einrichtungen sowohl strukturelle und personelle als auch besondere fachliche Anforderungen erfüllen. Die Deutsche Krebsgesellschaft zum Beispiel fördert mit ihren QM-Verfahren die Entstehung von onkologischen Zentren mit einem festgelegten qualitativen Anspruch, um die Versorgung von Krebspatienten zu verbessern. In diesen Zentren werden onkologische Patienten ganzheitlich und in allen Phasen der Erkrankung durch ein Netzwerk von Spezialisten unterschiedlicher Fachrichtungen und Berufsgruppen betreut und versorgt.

Wichtige Eckpunkte:

- Stationäre Rehabilitationseinrichtungen sind gesetzlich verpflichtet, ihr QM-System zertifizieren zu lassen. Somit beschäftigen sich diese bereits seit mindestens 2012 mit der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung ihrer (Organisations-) Qualität. Aber auch hier gibt es eine Vielzahl von Verfahren auf unterschiedlichem Niveau.
- Krankenhäuser und Arztpraxen müssen zwar ein internes QM-System vorhalten, sind jedoch nicht verpflichtet, dieses durch unabhängige Dritte untersuchen zu lassen.
- Alle Leistungserbringer, die sich zertifizieren lassen, müssen sich intensiv mit der Qualität ihres Hauses befassen – egal ob gesetzlich verpflichtend oder freiwillig.
- Einrichtungen, die sich freiwillig zertifizieren lassen, zeigen Eigeninitiative und ein hohes Engagement für die ständige Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung ihrer Qualität.

Aber verlassen Sie sich nicht nur auf Zertifikate! Oftmals wissen wir intuitiv – aufgrund von Lebenserfahrung, Krankengeschichten oder ganz einfach aufgrund der inneren Überzeugung –, ob etwas gut ist, das heißt die Qualität unseren Vorstellungen entspricht.

Beispiele für Systemzertifizierungen:

- KTQ – Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
- EFQM – European Foundation of Quality Management
- JCI – Joint Commission International
- QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen

