

Praxen professionell managen: Strategie – Qualitätsmanagement – Marketing – Controlling.

Buchbesprechung:

Dr. Christian Bamberg / Christine Schmidt:

Die DIN EN ISO15224: 2012 – Interpretation der Anforderungen

Reihe Praxiswissen Qualitätsmanagement

TÜV Media, TÜV Rheinland Group, 1. Auflage, Köln 2014, ISBN 978-3-8/249-1717-4.

Gesamtbewertung:

- Den Autoren ist es gelungen, eine gut lesbare und verständliche Anleitung zu einem an sich trockenen Themenkomplex zu schreiben.
- Die Zielsetzung dieser Anleitung, durch konkrete Hinweise die einzelnen Anforderungen der Norm leichter umsetzen zu helfen, wird voll erreicht. Dies gelingt auch durch die fundierten und praxisnahen Beispiele.
- Insgesamt ist das Buch verständlich formuliert, daher leicht lesbar, logisch und systematisch aufgebaut.
- Die neun als Download verfügbaren Arbeitshilfen runden die praxisorientierte Ausrichtung des Heftes ab.

Layout und Aufbau des Buches

Das Buch überzeugt durch

- eine klare, übersichtliche und Ziel orientierte Gliederung,
- einen methodischen Aufbau der einzelnen Kapitel,
- eine verständliche und praxisorientierte Darstellung der Forderungen der DIN EN ISO 15224:2012.

Was sehe ich kritisch?

- Dieses Buch ist nur für Qm-Fortgeschrittene geeignet; die bereits über eine fundierte Kenntnis der DIN EN ISO 9001-2008 verfügen.
- Der Begriff „Qm-System“ kann m. E. nur für die ISO 9001-Familie oder EFQM angewandt werden. „Systeme“ wie KTQ oder QEP sind aus meiner Sicht nur Qm-Modelle, da man Qualitätsmanagement nicht neu erfinden kann, sondern diese „Systeme“ nur auf den Gesundheitssektor methodisch anders umgesetzt hat.

Fazit insgesamt:

Dieses Buches trägt zur Klarheit darüber bei, welche Anforderungen eine neue Norm im Gesundheitswesen an Gesundheitseinrichtungen stellt. Wer bisher bereits ein QM-System nach ISO 9001 eingeführt hat, wird sich in seiner Entscheidung bestätigt fühlen, die richtige Wahl getroffen zu haben. Er kann sich mit der Umsetzung der ISO 15224 in bisher weniger entwickelten Bereichen weiter verbessern.

Als überzeugter Anhänger der ISO 9001 im Gesundheitswesen und auch als langjähriger Berater habe ich bei der Lektüre sehr hilfreiche Ansätze gefunden, um bei meinen Kunden Verbesserungen im Sinne dieser neuen Norm und der Patienten anzustoßen.

Auch ohne eine Verpflichtung zur Zertifizierung.

Meine Gesamt-Note für alles: Gut bis Sehr Gut !

Frank Schwartz

Tauberbischofsheim, den 26.03.2014

Einzelheiten zu den Kapiteln

1. Kapitel A – Einführung

Eine gute und prägnante Einführung ohne Überflüssiges. Medizinische Dienstleistungen müssen und können unter Qualitätsgesichtspunkten bewertet werden. Zugleich wird der Zusammenhang von DIN EN ISO 9001-2008 und DIN EN ISO 15224:2012 dargestellt.

2. Kapitel B – Umsetzung/Anwendung der Norm

- a. Das vollkommen Neue sind die 11 Qualitätsmerkmale für klinische Prozesse. Diese erläutern die Autoren mit praktischen Beispielen. Die Anwendung dieser Qualitätsmerkmale wird den Nutzern wohl die meisten Probleme bereiten, da das Messen medizinischer Qualität mit Hilfe von Kennzahlen und konkreten Forderungen oft Kopfzerbrechen bereiten wird. Die praxisnahen Hinweise zur Umsetzung geben hierbei eine gute Hilfestellung.
- b. Die stringente Forderung, die Qualität der Gesundheitsversorgung messbar zu machen, wird sehr gut erläutert und Lösungshilfen dazu aufgezeigt.
- c. Ein Schwerpunkt der ISO 15224 liegt auf der Darstellung der klinischen Prozesse und dem dazu erforderlichen Risikomanagement. Auch hierfür werden praktisch anwendbare Beispiele angeführt, die sehr gut in die jeweilige Organisation umsetzbar sind.
- d. Der Managementbericht wird in seiner erweiterten Umfang sehr anschaulich beschrieben ebenso wie die Forderungen nach einer angepassten Schulung des Personals.
- e. Dem bisherigen ISO 9001-Anwender werden der nun geforderte Umfang der Prozessplanung und -entwicklung, die gestiegene Bedeutung der Kundenanforderungen an die medizinische Dienstleistungen wie auch die neue Qualität der Lieferantenbewertungen in den notwendigen Einzelheiten vermittelt; aber alles mit sehr guten praktischen Beispielen und Dokumentenentwürfen präsentiert.
- f. Dies gilt auch für die weiter entwickelten Forderungen an Messung, Analyse und Verbesserung.

Insgesamt wird das hohe Maß an Qualitätsanforderungen sehr anschaulich und übersichtlich dargestellt, ohne sich dabei in zu vielen Details zu verlieren.