

Einführung eines QM-Systems  
DIN ISO 9001 oder KTQ

in vivo GmbH  
Unternehmensberatung

Sandbachstraße 10  
49134 Wallenhorst  
Tel.: 05407-803260  
Fax: 05407-8032666  
mail@in-vivo.info  
www.in-vivo.info



# Fragen Sie sich, wie Sie ein QM-System mit einem überschaubaren Arbeitsaufwand nachhaltig einführen können?

Viele Krankenhäuser haben bereits mehrere Versuche unternommen, ein QM einzuführen.

Vielfach sind diese Versuche gescheitert oder haben eine illegitim lange Zeit in Anspruch genommen, ohne jemals die versprochenen Effekte hervorzubringen oder gar zertifizierungsfähig zu sein.

Dies liegt vielfach daran, dass der Einstieg in das QM komplex und schwierig erscheint sowie Prioritäten nicht richtig gesetzt werden.

Anzeichen dafür können sein:

- Sitzungen und Arbeitsgruppen tagen überdurchschnittlich lange, bis ein Ergebnis vorliegt
- Es ist mühselig, Mitarbeiter von der Mitarbeit in Qualitätsgremien zu überzeugen
- Verbindliche Absprachen werden häufig nicht eingehalten
- Mitarbeiter stehen dem Begriff des Qualitätsmanagements eher abgeneigt gegenüber und sind frustriert, wenn Sie diesen Begriff hören
- Die Erstellung von Dokumenten (Dienst- und Verfahrensanweisungen, Standards, Behandlungspfade etc.) verschlingt unnötig viel Zeit und die Ergebnisse müssen häufig überarbeitet werden, bis ein Konsens besteht
- Es fällt schwer, die Motivation der Mitarbeiter aufrecht zu erhalten

**Dann sollten Sie auch Ihr QM mit externem Know-How einführen. So gelingt der Schritt der nachhaltigen Implementierung mit überschaubarem Aufwand.**

# Welche Vorteile bietet das externe Know How?

Die Durchführung durch die in vivo GmbH Unternehmensberatung hat folgende entscheidende Vorteile:

- Die Strukturierung **vermeidet unnötig lange interne** Sitzungen zur Erstellung der Selbstbewertung.
- Durch die Position eines Externen erreichen Sie eine **strukturiere und nachhaltigere Umsetzung** des Qualitätsmanagements, was sich in einer besseren Verankerung widerspiegelt.
- Die Position des Externen sichert bei allen relevanten Instrumenten wie z.B. Audits einen **effektiven und effizienten Blickwinkel** und vermeidet Betriebsblindheit.
- Uns liegen **sämtliche qualitätsrelevanten Konzepte, Formulare, Checklisten usw.** vor. Diese müssen nicht in langen Sitzungen praxisintern entwickelt werden.
- Durch die externe Betreuung wird eine **höhere Verbindlichkeit** erreicht.
- Die Frustration der Mitarbeiter bzgl. des Qualitätsmanagements wird reduziert bzw. in **konstruktive Mitarbeit** umgewandelt.
- Insgesamt wird das Qualitätsmanagement **hochwertiger**, da wir umfangreiches erfahrungsorientiertes Wissen besitzen.
- Wir bringen zusätzlich unsere Erfahrung als Organisationsentwickler ein, wodurch das Qualitätsmanagement sich langfristig von einer lästigen Pflicht zur **strategischen Organisationsentwicklung** wandelt.
- Die Erfahrung aus ca. 200 Zertifizierungen stellt eine **realistische Bewertung** der Kriterien sicher.
- Die **enge Kooperation mit der Zertifizierungsstelle QMS Cert** sichert eine Vorbereitung, die die individuellen Blickwinkel der jeweils für Sie ausgewählten Visitoren berücksichtigt.
- Der folgende Projektablauf umfasst auch die Erstellung der Handbücher. Allein dadurch wird der interne Zeitaufwand in **erheblichem Umfang reduziert** ⇒ **die Mitarbeiter können sich wieder ihrem Kerngeschäft widmen.**

# Wie ist der Ablauf?

Die Einführung des QM umfasst zunächst den Zeitraum bis zu einer erstmaligen Zertifizierung.

## Schritt 1: Informationen geben und Grundlagen schaffen

- Informationsveranstaltungen für die Einrichtungsleitung und die Mitarbeiter
- Ziel- und Strategieworkshop mit der Einrichtungsleitung
- Schaffung der Aufbauorganisation mit QM-Lenkungsgruppe und Abteilungs-QMB's
- Schulung der Abteilungs-QMB's
- Erstellung notwendiger schriftlicher Regelungen für die Aufbauorganisation

## Schritt 2: Prozesserhebung und Handbuch- bzw. Berichterstellung

- Seminar für beteiligte Mitarbeiter zum Procedere der Prozesserhebung. Dies umfasst z.B. Seminare zur Selbstbewertung nach KTQ oder zur Prozessdarstellung nach dem DIN ISO 9001-Verfahren
- Moderation der einzelnen Sitzungen zur Erhebung der Prozesse
- Erstellung von Maßnahmenplänen mit Priorisierung der Maßnahmen zur Erreichung der Zertifizierungsreife
- Erstellung der ersten Version eines Selbstbewertungs- und KTQ-Qualitätsberichtes bzw. eines DIN ISO- Handbuches

## Schritt 3: Umsetzungsbegleitung

- Installierung von Projekten anhand des Maßnahmenplanes
- Moderation der Projekte
- Einführung eines internen Auditsystems
- Durchführung interner Audits
- Aufbau eines Kennzahlensystems
- Weiterentwicklung von Konzepten und Nachweisdokumente
- Pflege des QM-Handbuches bzw. von Selbstbewertungsberichten
- Erstellung der endgültigen Zertifizierungsunterlagen
- Durchführung einer Test-Visitation zur Vorbereitung der Mitarbeiter
- Vorbereitung und Begleitung der Echt-Visitation

## Schritt 4: Zertifizierungsvorbereitung

- Fortlaufende Pflege und Anpassung des Selbstbewertungsberichtes bzw. des QM- Handbuches
- Erstellung der abschließenden Zertifizierungsunterlagen
- Vorbereitung und Durchführung einer Probevisitation
- Begleitung der Echt-Visitation als externer QMB

## Während des gesamten Projektablaufs:

- Moderation der regelmäßigen Treffen des Lenkungsteams und der Abteilungs-QMB's

## So rechnet sich das für Sie

Neben den schon beschriebenen qualitativen Vorteilen rechnet sich die externe Begleitung bei der Einführung des QM auch in monetärer Hinsicht.

Bei externer Durchführung ist eine volle Stelle im Qualitätsmanagement nicht mehr notwendig. Diese kann in erheblichem Umfang (ca. 70%) reduziert werden, denn es ist lediglich eine administrative Assistenz notwendig.

Ihre Ersparnis macht folgende Beispielrechnung deutlich:

	pro Jahr	in drei Jahren
Kosten für einen QM-Mitarbeiter mit <b>100 % Stellenanteil</b> (Arbeitgeber-Brutto)	ca. 50.000,--€	ca. 150.000,-- €
Kosten für einen administrativen QM-Mitarbeiter mit <b>30% Stellenanteil</b> (Arbeitgeber-Brutto) und Übernahme des des QM durch die in vivo GmbH Unternehmensberatung	ca. 15.000,--€	ca. 45.000,--€
<b>Ersparnis</b>	ca. 35.000,--€	ca. 105.000,--€
Entfallene Kosten für die Vorbereitung der Rezertifizierung, da bereits in unserem Angebot enthalten		ca. 30.000,--€
<b>Ersparnis</b>		ca. 135.000,--€
Kosten für unsere Beratung		ca. 50.000,--€
<b>Ihre effektive Ersparnis</b>		<b>ca. 85.000,--€</b>

Neben dieser effektiven monetären Ersparnis ergeben sich weiteren Einsparungen im Hinblick auf interne Personalkosten einbezogener Mitarbeiter. Dies erklärt sich folgendermaßen:

- Arbeitsgruppen erhalten strukturierte Entscheidungsvorlagen statt mühsamer und langwieriger Eigenentwicklung
- Arbeitsgruppen werden moderiert und arbeiten strukturierter
- Zeitraubende Tätigkeiten (Erstellung von Selbstbewertungsberichten etc.) müssen nicht mehr intern geleistet werden.

⇒ **Arbeitsstunden werden weniger mit QM sondern am Patienten verbracht**

⇒ **Die Motivation steigt und Mitarbeiter können sich mehr ihren Kernaufgaben widmen**

⇒ **Die Produktivität steigt**

**Zusätzliche Ersparnis an internen Personalkosten:  
~30.000,--€/Jahr**

## Weitere Beratungsschwerpunkte:

- Externes Qualitätsmanagement
- Einführung eines Risikomanagement-Systems
- Einführung klinischer Pfade
- Durchführung von Führungsseminaren
- Geografisch-statistische Analysen zur Beurteilung des Marktumfeldes und von Patientenströmen
- Ermittlung von Personalkennzahlen anhand der InEK-Kalkulation in Kombination mit der Einführung von Steuerungsinstrumenten wie z.B. Balanced Scorecard
- Befragungen von Patienten, Mitarbeitern, Einweisern
- Einführung des pauschalierten Entgeltsystems in der Psychiatrie
- Umsetzung von Arbeitszeitmodellen und Prämiensystemen

Alle Berater der in vivo GmbH Unternehmensberatung sind auf die Beratung von Einrichtungen des Gesundheitswesens spezialisiert. Unser Team besteht u.a. aus:

- Diplompsychologen
- Pflegewissenschaftlern
- Gesundheitsökonomen
- .....



in vivo GmbH  
Unternehmensberatung

Sandbachstraße 10  
49134 Wallenhorst  
Tel.: 05407-803260  
Fax: 05407-8032666  
mail@in-vivo.info  
www.in-vivo.info