

ÜBER DEN WERT DER ISO-ZERTIFIZIERUNG

Das Qualitätsmanagement der Privatklinik Aadorf erfüllt die Kriterien der ISO-Norm 9001:2015. Was dies für die Klinik und die Patienten bedeutet, erklärt Managementberater Achilles Häring.

Herr Häring, warum soll sich eine Klinik ISO-zertifizieren lassen?

In einer Klinik ist es wichtig, dass sich Ärzte, Therapeuten, Psychologen und Pflegefachleute auf die Patienten konzentrieren können und nicht durch fehlerhafte Strukturen und Abläufe behindert werden. Eine ISO-Zertifizierung weist nach, dass diese Grundlage gegeben ist und die betrieblichen Abläufe optimal, standardisiert und transparent organisiert sind. Die ISO-Norm verlangt auch ein kontinuierliches Verbesserungsmanagement. All das wirkt sich letztendlich auf die Qualität und den Erfolg der Patientenbetreuung aus.

Inwiefern spüren Patienten die Zertifizierung?

Die optimalen Prozesse und Abläufe in der Klinik geben den Fachleuten mehr Zeit für die Patienten. Sie können sich auf die Ziele und den Erfolg der Behandlungen konzentrieren. Die strukturierte Organisation gibt mehr Raum für Erfahrungsaustausch unter

den Fachleuten, was ebenfalls wieder den Patienten zugutekommt.

Wie läuft ein (Re-)Zertifizierungs-Audit ab?

Die Zertifizierungsfirma prüft in einem ein bis zwei Tage dauernden Audit, ob die beschriebenen Prozesse die Anforderungen der Norm erfüllen. Diese verlangt zum Beispiel, dass eine Klinik gemessene und verständliche Prozesse definiert, Kriterien und Methoden zur Effektivität, Effizienz und Lenkung bestimmt oder die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sicherstellt. Ein sehr wichtiger Punkt ist auch die Überprüfung, ob die Prozesse in der Praxis so gelebt werden, wie sie beschrieben sind.

Welchen Aufwand bedeutet die Zertifizierung für eine Institution wie die Privatklinik Aadorf?

Die Prozesse und Abläufe müssen mit oder ohne Qualitätsmanagement definiert und laufend überprüft werden. Die Zertifizierung «zwingt» eine Klinik, dies laufend zu tun. Das bedeutet aber keinen Mehraufwand – im Gegenteil. Denn die verbesserte Qualität und Effizienz dürften den Aufwand mindern. Die Zertifizierung selbst mit einem internen und externen Audit erfordert drei bis vier Arbeitstage pro Jahr.

Wie haben sich die Zertifizierungskriterien bei ISO 9001 verändert?

Inwiefern unterscheiden sich ISO 9001:2008 und ISO 9001:2015?

Die ISO-Norm 9001:2015 verlangt in erster Linie, dass die Chancen und Risiken professionell gemanagt werden. Weitere Anforderungen sind Wissensmanagement, Prozessorientierung, Kernkompetenzen und Erfolgsnachweise. Zudem wird vermehrt von Dienstleistungen gesprochen, die in der Norm abgehandelt werden.

In welcher Hinsicht kann sich die Privatklinik Aadorf im Bezug auf das Qualitätswesen besonders profilieren?

Das Qualitätsmanagement wird von den Mitarbeitern als selbstverständliches Hilfsmittel benutzt, da es eine deutliche Arbeits-

erleichterung und Qualitätssteigerung im Arbeitsalltag bedeutet. Die Prozesse werden stetig optimiert. So haben wir zum Beispiel bei der Umsetzung der neuen ISO-Anforderungen einen neuen Prozess «Kernkompetenzen» erstellt, in welchem die differenzierten Überlegungen und Leistungsnachweise der Klinik behandelt werden.

Wie wird sich das Schweizer Gesundheitswesen in Bezug auf das Qualitätsmanagement entwickeln?

Vermutlich wird es noch wichtiger, dass Leistungs- und Qualitätsnachweise erbracht und gemessen werden. Die neuen Normanforderungen «Chancen und Risiken» dürften ebenfalls an Bedeutung zunehmen. So wird im Moment in der Klinik Aadorf das CIRS (Critical Incident Reporting System) eingeführt.

Achilles Häring

Mit der Absolvierung der kaufmännischen Führungsschule in St. Gallen, der Wirtschaftsinformatikausbildung, der Ausbildung zum Certified System Information Auditor (CISA) sowie dem Aufbau des TQMI (Total Quality Management für Informatik) setzte Achilles Häring die



Grundsteine für seine Beratertätigkeit. Die Ausbildungen in Sozialpolitik und zum Systemischen Arbeitsgogen waren die Basis im Sozialbereich.

Verschiedene Ausbildungen wie Management Business Forum, eine Coaching-Ausbildung und weitere bilden derweil die persönliche Grundlage. Darauf aufbauend, gibt Achilles Häring heute sein Wissen und seine Erfahrungen als Managementberater in seiner eigenen Firma weiter und betreut Unternehmen und Institutionen im Bezug auf Beratung, Schulung, Aufbau und Unterhalt von Qualitätsmanagement-Systemen. Zudem bietet er Führungs-, Mitarbeiter- und Team-Coaching sowie Supervision an.