

Herfried Kohl

Qualitäts- und Umweltmanagement
in medizinischen Einrichtungen

Springer

Berlin

Heidelberg

New York

Barcelona

Budapest

Hongkong

London

Mailand

Santa Clara

Singapur

Paris

Tokio

Herfried Kohl

Qualitäts- und Umweltmanagement in medizinischen Einrichtungen

Implementierung Bewertung Zertifizierung

Mit 14 Abbildungen und 3 Tabellen



Springer

Dr. Herfried Kohl
LGA InterCert GmbH
Tillystraße 2
D-90431 Nürnberg

ISBN-13:978-3-642-64485-6

Die Deutsche Bibliothek CIP-Einheitsaufnahme
Qualitäts- und Umweltmanagement in medizinischen Einrichtungen: Implementierung – Bewertung –
Zertifizierung / Herfried Kohl. – Berlin; Heidelberg; NewYork; Barcelona; Budapest; Hongkong;
London; Mailand; Paris; SantaClara; Singapur; Tokio: Springer, 1997
ISBN-13:978-3-642-64485-6 e-ISBN-13:978-3-642-60631-1
DOI: 10.1007/978-3-642-60631-1

Buch. 1997
Diskette. 1997

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 1997
Softcover reprint of the hardcover 1st edition 1997

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinn der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Satz: Reproduktionsfertige Vorlage vom Autor
SPIN: 10548115 14/3133-5 4 3 2 1 0 Gedruckt auf säurefreiem Papier

*Dieses Buch ist all jenen Beschäftigten
in unserem Gesundheitswesen gewidmet,
die auch dann noch für andere da sind,
wenn die meisten sich schon abwenden und die dafür
zu wenig Anerkennung bekommen.*

Vorwort

Dieses Buch soll als praktischer Leitfaden für Mitarbeiter in medizinischen Einrichtungen dienen, die sich schnell und dennoch umfassend mit den unterschiedlichen Facetten des Themas Management in medizinischen Einrichtungen befassen müssen oder freiwillig möchten.

Es wendet sich an praktizierende und angehende Ärzte genauso, wie an Pflegekräfte, Verwaltungspersonal oder an Mitarbeiter in Labor- und anderen Service-Abteilungen oder an Personen, die sich noch in der Ausbildung befinden.

Ein gutes Buffet sollte so beschaffen sein, daß es für jeden Hunger und Geschmack etwas anbietet. Die Anordnung der Dinge auf dem Buffet sollte so gestaltet sein, daß man sich bei der Auswahl der Salate nicht die Krawatte in das Dressing taucht will sagen, daß man sich nicht mit Dingen beschäftigen muß, die man eigentlich nicht vorhatte.

Beim Zusammenstellen dieses Buches bin ich diesem "Buffet-Prinzip" gefolgt. Ich habe versucht, eine schnell lesbare Übersicht über das Thema Managementsysteme in medizinischen Einrichtungen vorzulegen. Dabei liegen Schwerpunkte auf den Themen

ISO 9001 (Internationaler Standard für Qualitätsmanagementsysteme),
ISO 14001 (Internationaler Standard für Umweltmanagementsysteme),
EN 45001 (Internationaler Standard für das Betreiben von Prüflaboratorien).

Bei den letztgenannten handelt es sich um branchenübergreifende, international anerkannte Standards, die in jüngster Zeit auch im medizinischen Bereich zusehends an Bedeutung gewinnen und Anwendung finden.

Mein Ziel ist es, Lesern mit unterschiedlichen Vorkenntnissen eine komprimierte und benutzerfreundliche Einführung in die unterschiedlichen Aspekte des Qualitäts-, Umwelt- sowie Labormanagements zu geben. Behandelt werden dabei nicht nur inhaltliche Fragen, sondern auch praktische Hilfsmittel für die Einführung und Optimierung von Managementsystemen.

Das Buch enthält außerdem eine Diskette, auf der diverse Checklisten nach den obengenannten Standards enthalten sind. Sie können zur Selbstbewertung in der medizinischen Einrichtung eingesetzt werden und eignen sich auch zur Vertiefung des behandelten Stoffes.

Die Diskette enthält außerdem noch ca. 80 farbige Vortragsfolien zu den genannten Standards, die bei internen Schulungsmaßnahmen Verwendung finden können.

Als früherer Leiter der Zentralstelle Zertifizierung und jetziger Geschäftsführer der LGA InterCert GmbH (Nürnberg) bin ich im Verlauf der Jahre mit praktisch allen Fragen der Zertifizierung von Managementsystemen, Produkten, Dienstleistungen und Personen sowie mit der Akkreditierung von Prüflaboratorien konfrontiert worden. Meine Mitarbeit in verschiedenen einschlägigen Fachausschüssen trug ebenfalls das ihre bei.

Ich habe auch in sehr vielen Veranstaltungen über diese Themen vorgetragen und unzählige Gespräche in Unternehmen unterschiedlichster Branchen geführt, darunter natürlich auch in medizinischen Einrichtungen mit verschiedenen Schwerpunkten. Die Erfahrungen aus diesen Gesprächen und den von mir durchgeführten zahlreichen Audits sind natürlich in dieses Buch eingegangen.

Die in diesem Buch behandelten Themen sind bisher nicht Standardinhalt in der Ausbildung für angehende Mitarbeiter im Gesundheitswesen, in welchem Bereich und auf welcher Ebene auch immer. Erst ganz allmählich gehen verschiedene Hochschulen und andere Aus- und Weiterbildungseinrichtungen auf diese wichtigen Themen ein. Ich habe ständig die Gelegenheit, mit Studierenden zu sprechen, die Seminar-, Studien- oder Diplomarbeiten über unterschiedliche Aspekte des Managements in medizinischen Einrichtungen schreiben. Ich hoffe sehr, daß dieses Buch auch ihnen helfen kann, die Vorarbeiten für ihre Arbeiten schneller zu erledigen.

Der typische Leser dieses Buches hat in der Regel vielfältige Tagesaufgaben zu erledigen und daher wenig Zeit, langwierige Darstellungen über welches Thema auch immer zu lesen.

Ich persönlich mag auch keine Bücher, die in einem länglichen und zeitraubenden Stil geschrieben sind und in erster Linie den Leser damit beeindruckend wollen, was der Verfasser alles weiß. Ich habe deshalb diesen Stil möglichst vermieden.

Meine eigene Methode, mich in neue Sachverhalte einzuarbeiten, ist folgende.

Zuerst brauche ich eine zuverlässige Antwort auf die Frage: "Wieso sollte ich mich mit dieser Materie beschäftigen, worum geht es, was sind die wichtigsten Resultate oder Inhalte und welchen geistigen oder praktischen Nährwert hat die Sache für mich?" Dies sollte der Prolog zu diesem Buch leisten.

Anschließend beschäftige ich mich mit verschiedenen Hauptaspekten und, wo nötig, nach und nach mit den Details. Dies sollte das Kapitel 1 in Verbindung mit Kapitel 2 liefern.

Zum wirklichen Verständnis brauche ich dann noch Fallbeispiele und praktische Übungen. Das Kapitel 3 des Buches bietet Fallbeispiele aus unterschiedlichen Bereichen medizinischer Einrichtungen. Praktische Übung muß der Leser selbst in eigenen Projekten erlangen. Die Checklisten des Kapitels 2 sollten ihm dazu eine gute Hilfe sein.

Wenn jemand diesen Arbeitsstil ebenfalls mag, sollte sie oder er nicht zögern und dieses Buch kaufen.

Ich möchte mich an dieser Stelle beim Springer-Verlag dafür bedanken, daß dieses Buch im Rahmen seines Programms erscheinen darf und insbesondere bei Herrn Dr. Mager für die kompetente und freundliche Betreuung des gesamten Projektes. Frau Romy Ackermann hat die Abbildungen im Buch gezeichnet und die letzte Version des Manuskriptes formatiert.

Herr Ralph Lampert opferte die letzten Tage und Nächte seines Junggesellendaseins und half beim Korrekturlesen des Manuskriptes.

Mein besonderer Dank gilt meiner Assistentin, Frau Andrea Sterl, die nicht nur die Korrekturen des Buches gelesen, sondern durch verschiedene Hinweise auch auf den Inhalt Einfluß genommen hat. Ihre besondere Aufgabe war es, mich während der Abfassung des Textes bei der Stange zu halten ... eine sicherlich nicht immer ganz leichte Aufgabe.

Nürnberg, im März 1997

Dr. Herfried Kohl

Note nach Abschluß des Manuskriptes

Ich habe mich in diesem Buch darum bemüht, dem Anwender einen komprimierten und dennoch umfassenden Überblick über die Materie zu geben. Zweifellos wird aber die eine oder andere spezielle Frage noch offen geblieben sein. Ich denke dabei besonders an spezielle Interpretationsfragen der ISO 9000- oder ISO 14000-Reihe im medizinischen Bereich oder an Fragen der Anwendung der EN 45001 in medizinischen Laboratorien. Bitte zögern Sie nicht, mich in diesen Fällen zu kontaktieren:

LGA InterCert GmbH
Tillystraße 2
D-90431 Nürnberg

Tel.: 0049-911-6554160
Fax: 0049-911-6554170

e-mail: intercert@gw.lga.de

Inhaltsverzeichnis

ANSTELLE EINER EINLEITUNG:

Die am häufigsten gestellten Fragen zu den Themen ISO 9001, ISO 14001, EN 45001, Zertifizierung, Akkreditierung und TQM	1
---	---

TEIL I STANDARDS FÜR MANagementsYSTEME UND IHRE UMSETZUNG

	17
--	----

1.1	Standards für Managementsysteme	17
1.2	Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001	23
1.3	Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	64
1.4	Der Auf- und Ausbau von Managementsystemen in medizinischen Einrichtungen	74
1.5	Tools	86
1.6	Zertifizierung, Akkreditierung und damit zusammenhängende Fragen	101
	Literaturverzeichnis	106

TEIL II CHECKLISTEN

	110
--	-----

2.1	Verwendung der Checklisten	110
2.2	Checkliste nach DIN EN ISO 9001	111
2.3	Checkliste nach DIN EN ISO 14001	154
2.4	Checkliste nach DIN EN 45001	173

**TEIL III PRAXISBERICHTE:
ZERTIFIZIERTE MEDIZINISCHE EINRICHTUNGEN
STELLEN SICH VOR 227**

3.1 Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagement-
 systems nach DIN EN ISO 9001 in einer Rehabilitationsklinik
 "Berücksichtigung von Widerständen und deren Überwindung" 228
 Günther Knauer

3.2 Zertifizierung einer Lehranstalt im Gesundheitswesen
 nach DIN EN ISO 9001239
 Günther Knauer

3.3 Erfahrungen und praktisches Vorgehen beim Aufbau eines
 QM-Systems und dessen Zertifizierung im Krankenhaus 253
 Dr. Frank Kleinfeld

3.4 Das QUM-System nach ISO 9001 und ISO 14001 in einer
 orthopädischen Facharztpraxis 270
 Dr. med. Wolfgang Oberthaler

3.5 DIN EN ISO 9001, ein Meilenstein auf dem Weg zu TQM 275
 Renate Mader

3.6 ISO 9000 in der Zahnarztpraxis 282
 Dr. Thomas Bischof

3.7 Erfahrungsbericht mit der Einführung eines QM-Systems
 und anschließender Zertifizierung nach DIN EN ISO 9002
 und den ersten Erfolgen hiermit 289
 Dr. Stephanus Steuer

3.8 Zertifizierung einer Fachklinik für Geriatrie und Rehabilitations-
 medizin, einer Senioren-Residenz und eines Kinder- und Jugend-
 hilfverbundes des Unternehmensverbundes
 Sozialwerk Sauerland e. V. 295
 Margret Quellmalz, Thomas Brand und Ute Braun

Sachverzeichnis 307