

QM in der Pflege: So finden Sie geeignete Zertifizierungsstellen

Viele Gründe sprechen aus Sicht von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen für die Einführung eines zertifizierbaren Qualitätsmanagement-Systems wie DIN EN ISO 9001: 2000. Immer mehr Kunden verlangen ein so zertifiziertes Unternehmen, das das Zertifikat für sein Marketing nutzen kann. Wie Pflegeeinrichtungen eine geeignete Zertifizierungsstelle finden, beschreibt Jan Knittel, Projektleiter bei der QM Service GmbH in Erlangen, in seinem Beitrag für CAREkonkret.

Erlangen (nh). Der positive Zwang zur Qualität und Weiterentwicklung durch regelmäßige externe Auditierungen baut das interne QM-System zu einer tragenden Säule der Einrichtung auf. Die internen Vorteile einer Zertifizierung werden durch einen Motivationsschub für die Mitarbeiter und deren berechtigten Stolz auf die erreichte Leistung sowie eine mögliche Reduzierung von Fehlerkosten unterstrichen.

Vier Schritte führen zur Auswahl einer guten Zertifizierungsstelle:

1. Recherche: Es gibt eine Vielzahl von Zertifizierungsstellen

für Einrichtungen im Gesundheitswesen. Daher sollte man bei Interesse immer erst recherchieren, welche Unternehmen akkreditiert und damit zugelassen sind und für Zertifizierungen im Gesundheitswesen zugelassen sind.

Helfen kann dabei die Trägergemeinschaft für Akkreditierung (www.tga-gmbh.de), welche über mögliche Zertifizierungsstellen informiert.

Neben den großen Zertifizierungsstellen wie der TÜV Management Service GmbH des TÜV Süd (www.tuev-sued.de) oder der TÜV Rheinland (www.tuev-rheinland.de), die

Dekra (www.dekra.de) oder EQ Zert (www.eqzert.de), ist auch ein Blick auf kleinere Zertifizierungsunternehmen interessant und lohnenswert. So sind nunmehr beispielsweise die Cert iQ GmbH in Fürth (www.cert-iq.de) oder ZertSozial GmbH in Stuttgart (www.zertsozial.de) ange treten, die mit der Branchenkenntnis ihrer Auditoren werben.

Etwa Cert iQ betont, dass ein Zertifikat nicht nur als „Privileg der Großen“ zu sehen ist, sondern auch für kleinere Einrichtungen realisierbar, erschwinglich und preislich attraktiv sein muss (vgl. „Altenheim“, 9/2005, S. 51).

2. Service & Kommunikation: Achten Sie als Kunde auf Freundlichkeit und Kompetenz der Ansprechpartner sowie auf eine schnelle und individuelle Bearbeitung Ihrer Anfragen. Das Angebot sollte passend auf Ihre Einrichtung zugeschnitten sein und ein möglicher Auditor schnell benannt werden, um Reisekosten und weitere Spesen zügig und genau vorausberechnen zu können. Serviceaspekte wie eine telefonische Vorbereitung des Audits oder Empfehlungen des Auditors sollten im Sinne der Kundenzufriedenheit möglich gemacht werden.

Einige Zertifizierungsgesellschaften weisen auch ein Partnernetzwerk auf, um Ihren Kunden einen Ansprechpartner für eventuell noch nötige QM-Aufgaben wie die Erstellung eines HACCP-Konzeptes oder eine pflegfachliche Beratung anbieten zu können. Dieser Service sollte für Sie Hand-in-Hand gehen, damit Sie sich gut aufgehoben fühlen und entspannt in Ihr Audit starten können.

3. Branchenkenntnis: Der Auditor sollte Ihre Sprache sprechen. Insofern ist es von unschätzbarem Vorteil im Vorfeld zu wissen, wer Ihre Einrich-

tung auditiert. Nur wer sich in der Pflege zuhause fühlt, kann genau auf die pflegespezifischen Problematiken eingehen und diese konkret prüfen und bewerten. Eine gute Zertifizierungsstelle sollte Ihnen also einen Auditor bieten, der aus dem Gesundheitswesen kommt und über ein hohes Maß an Branchenkenntnis und Sozialkompetenz verfügt. – Audits sollten stets auch als Hilfestellung gesehen werden, Schwachstellen und Schnittstellenprobleme zu identifizieren und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Dies beherrschen aber nur in der Pflege versierte Auditoren.

4. Kosten: Der (mit-)entscheidende Faktor ist der Preis. Ein sorgfältiges Abwägen der Vorteile und Leistungen einzelner Zertifizierungsgesellschaften kann nützlich sein, sich auch finanziell stark bemerkbar machen und Ihr Budget entlasten. Die Kosten eines Zertifizierungsaudits orientieren sich an der Anzahl der Einrichtungs-Mitarbeiter und dem damit verbundenen Aufwand der Auditierung vor Ort. Hinzu kommen Kosten für die „Jahresgebühr“ (Registrierung und Verwendung des Zertifikats) sowie Reise-

und Spesengebühren der Auditoren.

Lassen Sie sich von unterschiedlichen Zertifizierungsstellen Kostenvorschläge erstellen, die Kosten und entsprechende Leistungen klar definieren. Gerade bei den Reise- und Spesenkosten gibt es hier deutliche Unterschiede zwischen Zertifizierungsstellen. So ist es immens wichtig zu wissen, woher Ihr Auditor anreist, um keine überdimensionierten Reisekosten erstatten zu müssen. Reisepauschalen zu vereinbaren, kann hier unter Umständen von Vorteil sein. Werfen Sie auch einen Blick in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ein Vertrag mit einer Zertifizierungsgesellschaft sollte für die Einrichtung jederzeit kündbar sein und keine fest bindende Laufzeit haben.

Zwar entstehen Kosten bei einer Zertifizierung und beim Aufbau eines zertifizierbaren QM-Systems, diese sollten aber als Investition in eine erfolgreiche Zukunft verstanden werden.

Näheres: Jan Knittel, QM Service GmbH, Friedrichstr. 9, 91054 Erlangen, Tel. (0 91 31) 81 74 34, Handy: (01 73) 3 48 82 69.