



Leidenschaft
fürs Leben.

SRH Klinikum Burgenlandkreis GmbH
Warum zurück von DIN EN ISO
zur KTQ®

Marika Hesse
Referentin der Geschäftsführung, QM, Marketing

Naumburg/Zeitz, 13.05.2022

Gliederung

- 1. SRH Klinikum Burgenlandkreis**
Lage, Daten, Fakten unserer Klinikstandorte Naumburg und Zeitz
- 2. Rückblick 2012: Von KTQ® zur ISO 9001**
Vorteile von ISO 9001 gegenüber KTQ aus damaliger Sicht
- 3. Kehrtwende 2020: Von der ISO 9001 zurück zur KTQ®**
Eindrücke von den Standorten
- 4. Ausblick 2023: Verbundzertifizierung nach KTQ®**
Zertifizierung im Verbund mit dem SRH Waldklinikum Gera und dem SRH Zentralklinikum Suhl im kommenden Jahr

1. SRH Klinikum Burgenlandkreis

Lage, Daten, Fakten - Klinikstandorte Naumburg/Zeitz



1. SRH Klinikum Burgenlandkreis

Lage, Daten, Fakten – Klinikstandorte Naumburg/Zeitz



- Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung
- ca. 750 Betten stationär
- 12-14 Fachabteilungen pro Standort
- 2 Tageskliniken (Psychiatrie und Geriatrie)
- ca. 1.100 Mitarbeiter gesamt + Tochtergesellschaften
- Anzahl stationäre Patienten: ca. 25.000 p.a.
- Anzahl ambulante Patienten: ca. 35.000 p.a.
- 2020 Insolvenz – Trägerwechsel zur freigemeinnützigen SRH



1. SRH Klinikum Burgenlandkreis Eindrücke aus Naumburg und Zeitz



1. SRH Klinikum Burgenlandkreis Bienengarten Zeitz



2. Rückblick 2012: Von KTQ® zur ISO 9001

Vorteile von ISO 9001 ggü. KTQ® aus damaliger Sicht



Vorteile von ISO 9001 gegenüber KTQ

- Gründe für die Zunahme von ISO 9001 waren die guten Entwicklungsmöglichkeiten.
- QM-System nach KTQ beim Einstieg einfacher, etwa wegen der verständlichen Sprache und der überschaubaren Abarbeitung von Punkten, jedoch enthalte es auch aufwändige Dokumentationspflichten (Selbstbewertungsberichte).
- Kosten: für eine Erstzertifizierung noch einigermaßen vergleichbar, aber bei einer Rezertifizierung (ISO 9001) deutlich geringer

Wo lag der Unterschied zu KTQ®

Das Klinikum Burgenlandkreis wollte einvielseitiges und umfangreiches QM-System, das Weiterentwicklungsmöglichkeiten – auch über den medizinischen Bereich hinaus – bietet. Zudem sind die jährlichen Systembegutachtungen hier Pflicht, was ein weiterer, ausschlaggebender Punkt war.

2. Rückblick 2012: Von KTQ® zur ISO 9001

Vergleich ISO 9001 mit KTQ® aus damaliger Sicht (1)

KTQ	DIN ISO
Kriterienkatalog	Normenreihe Keine explizierten Vorgaben „freie Themenauswahl“ und verpflichtende Elemente
Anforderungen klar definiert	DIN ISO Sprache schwer zu verstehen, ist prozessorientiert
Krankenhauspezifisch	branchenübergreifender Bekanntheitsgrad, kommt aus der Industrie
Selbstbewertungsbericht QM-Handbuch umfangreiche Dokumentenliste	Kein Selbstbewertungsbericht Qualitätspolitik, Ziele, QM-Handbuch mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Formblätter
Hoher Aufwand durch viel Personaleinbindung	Hoher Aufwand zu Beginn durch Erstellung des QM-Handbuches

2. Rückblick 2012: Von KTQ® zur ISO 9001

Vergleich ISO 9001 mit KTQ® aus damaliger Sicht (2)

KTQ	DIN ISO
nur in Deutschland	weltweit anerkannt
nur Gesamtkrankenhaus kann zertifiziert werden	Zertifizierung von Teilbereichen ist möglich (z.B. Darmzentrum)
Assessmentverfahren Leistungen werden beschrieben und mit Punkten bewertet, ist subjektiv	Auditverfahren Mindesteinhaltung vorgegebener Standards wird überprüft
Zertifizierung aller 3 Jahre (3 Visitoren ca. 6 Tage)	Zertifizierung aller 3 Jahre jährliches Überwachungsaudit
Höhere Kosten	Niedrigere Kosten

3. Kehrtwende 2020:

Von der ISO 9001 zurück zur KTQ®



Die Zertifizierung nach der **DIN ISO** zwingt durch mindestens jährliche Audits (engmaschige Überwachung des QM-Systems) stärker zu kontinuierlichen Verbesserungen stellt aber eine enorme zusätzliche Belastung für die MA dar.

KTQ

- ist greifbar und verständlich und daher vor allem für die Erstzertifizierung von Einzelhäusern gut geeignet und im Verbund einfacher umzusetzen
- In der Praxis verleiten aber die nur alle drei Jahre anstehenden Rezertifizierungen dazu, in der Zwischenzeit die QM-Arbeit ruhen zu lassen. Wir bemühen uns zur Selbstdisziplin. :)
- Die Selbstbewertung wurde bereits erfolgreich vorgenommen und wird als Maßstab kritisch überarbeitet. Man fängt nicht mehr bei „0“ an.

3. Kehrtwende 2020: Von der ISO 9001 zurück zur KTQ®

- das DIN ISO-Qualitätsmanagementsystem (ohne das ein DIN ISO-Zertifikat nicht möglich ist) verlangt von den leitenden Akteuren ein deutlich höheres Maß an systematischem QM-Wissen - oftmals nicht zu leisten
- „KTQ“ ist selbst kein Qualitätsmanagementsystem, sondern dient nur zur Bewertung eines solchen. Mit KTQ muss sich die Einrichtung nicht mit tief greifenden Fragen des QM-Systems beschäftigen, wenn sie nicht will oder keine Ressourcen dafür sieht. Für ein KTQ-Zertifikat ist es wichtig, sich an den Katalog zu halten. Das bedeutet nicht, dass KTQ-Häuser weniger Qualitätsbewusstsein haben! Der Ansatz ist nur ein anderer.
- KTQ liefert weitgehend klare Vorgaben. Fachleute, die am KTQ-System mitwirken, nehmen der Einrichtung viel Arbeit ab, indem sie stellvertretend festlegen, wo welche Messlatten liegen und welche Anforderungen für „Qualität“ für die verschiedenen Einrichtungen im Gesundheitswesen gelten sollen. Wer das meiste davon für seine Einrichtung erledigt, hat gute Chancen auf das Zertifikat.

3. Kehrtwende 2020: Von der ISO 9001 zurück zur KTO[®]

- DIN ISO hat Wurzeln in der Industrie und wird deshalb von vielen Praktikern beim ersten Kontakt immer noch als unpassend empfunden.
- Begrifflichkeiten sind allgemein gehalten und gelten für alle Dienstleistungen. Es ist daher große Herausforderung für das Management, für die Unternehmensbereiche mit Führungskräften und letztlich für alle Mitarbeiter, das QM-System individuell zu interpretieren, anzupassen und zum Leben zu erwecken. Viel Freiheit die zur Bürde wurde.
- DIN ISO benötigt eine gehörige Portion Motivation, Selbstkritik, Wissen und Bewusstsein dafür, wie ein Qualitätsmanagementsystem geschickt und effizient entwickelt werden kann. Unter der veränderten Trägerschaft und den personellen Anpassungen war dies nur noch schwer abzudecken.
- die Entwicklung ganzer Prozessketten konnte bei DIN ISO nicht mehr im Blick behalten und damit die Entwicklung nicht umstandslos gesteuert werden

4. Ausblick 2023: Verbundzertifizierung nach KTO® mit dem SRH Waldklinikum Gera und dem SRH Zentralklinikum Suhl

- Kategorie 1 (Patientenorientierung)
sind entsprechend der spezifischen Situation des jeweiligen Standortes zu beschreiben
- Kategorien 2 bis 6
sind für den gesamten Verbund gemeinsam zu beschreiben
- Jeder Standort erhält ein Zertifikat
- Zertifizierungsstatus erreicht jeder Standort unabhängig voneinander

Geschafft!

Das Audit liegt hinter uns.



Geschafft!

Zertifikatsübergabe Juni 2021



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Marika Hesse

SRH Klinikum Burgenlandkreis GmbH

Humboldtstraße 31

06618 Naumburg

T +49 3445/ 210-0 (Zentrale Naumburg)

T +49 3441/ 201-0 (Zentrale Zeitz)

marika.hesse@klinikum-burgenlandkreis.de

www.klinikum-burgenlandkreis.de