

Kriterien für die Zulassung und Empfehlung von IQMG-Partnern

Zielsetzung der Zulassung und Empfehlung von IQMG-Partnern ist die Sicherstellung qualitativ hochwertiger methodenunabhängiger Beratungs- und Evaluierungsleistungen (DIN EN ISO, EFQM) für Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Die inhaltliche Ausrichtung der Leistungen erfolgt branchenbezogen (Rehabilitation, Krankenhaus, Pflegeeinrichtungen) und indikationsspezifisch.

Die Kundenzufriedenheit ist eine entscheidende Voraussetzung für die Auswahl der IQMG-Partner. Die positive Bewertung von realisierten Projekten durch die Kunden ist ein wesentliches Kriterium für die erwartete hohe Ergebnisqualität in der Einrichtung. Die Kundenzufriedenheit ist sowohl im Rahmen des Auswahlverfahrens als auch für die fortlaufende Beurteilung der Partner ein wesentliches Kriterium. Die Partner sind damit einverstanden, dass die Ergebnisse der Kundenbefragung und IQMG-Evaluation regelmäßig veröffentlicht werden.

Das IQMG arbeitet ausschließlich mit speziell ausgewählten Partnern zusammen. An die zur Zertifizierung von IQMP-Reha eingesetzten Auditoren stellt das IQMG besondere Anforderungen, deren Erfüllung regelmäßig nachgewiesen werden muss. Neben den unter 3. beschriebenen Grundvoraussetzungen, muss einmalig die Teilnahme an der zweitägigen (12 h) Basisschulung „IQMP-Reha“ sowie alle zwei Jahre an den „IQMP-Reha-Refresher-Kursen“ (4h) nachgewiesen werden. Die „Zulassung“ eines Auditors erfolgt für zwei Jahre. Die Zertifizierungsunternehmen benennen die „IQMP-Reha-Auditoren“ namentlich mit Nachweis der Qualifikation. Das IQMG führt darüber eine Liste, die auf der Homepage veröffentlicht wird.

Die Teilnahme am Refresher-Kurs muss spätestens einen Monat nach Ablauf der Zulassung erfolgen. Sofern der Refresher-Kurs innerhalb eines Monats nach Ablauf der Zulassung erfolgt, verlängert sich diese nahtlos um zwei Jahre. Ansonsten verliert der Auditor seine Akkreditierung. Mit einem Eingangstest wird das Wissen der Teilnehmer überprüft. Bei Nichtbestehen des Tests ist die Teilnahme an einem weiterführenden „Refreher-Intensivkurs“ verpflichtend.

Das IQMG überwacht die Anforderungen. Bei einer Zertifizierung muss mindestens ein persönlich akkreditierter Auditor mitwirken. Anderenfalls ist die Zertifizierung unwirksam.

Gegebenenfalls sind die Vereinbarungen mit den Zertifizierungsunternehmen anzupassen. Dabei können Übergangsfristen vereinbart werden.

Die Kriterien ermöglichen die Auswahl derjenigen Anbieter, die gemeinsam das gesamte Spektrum von gesundheitseinrichtungsrelevanten Dienstleistungsangeboten abdecken.

Der Kriterienkatalog für die Zulassung und Empfehlung von IQMG-Partnern umfasst folgende Punkte:

(A) Allgemeine Kriterien

1. Die Partner haben einen nachweisbaren Schwerpunkt im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen (Art und Anzahl der Projekte bei Vorsorge-, Rehabilitations- und Akutkrankenhäusern im Rahmen der Einführung von Management-Systemen) und verfügen über mehrjährige Erfahrungen in diesem Bereich.
2. Die Partner legen im Rahmen des Auswahlverfahrens mindestens fünf Referenzen (Einrichtung, Aufgabenstellung, Ansprechpartner, Telefon) vor, die vom IQMG hinsichtlich Projektverlauf, Ergebnisqualität und Kundenzufriedenheit evaluiert werden. Die Partner erklären sich damit einverstanden, dass hierzu entsprechende Befragungen der Referenzkunden durch das IQMG erfolgen.
3. Die Partner verfügen über ein ausreichendes Potential an fachkompetenten und erfahrenen Beratern/Auditoren im Gesundheits- und Sozialwesen. Es werden mind. zwei Auditorprofile vorgelegt, aus denen hervorgeht, dass die Berater/Auditoren
 - über eine mindestens fünfjährige Erfahrung in Akutkrankenhäusern bzw. Rehabilitationskliniken verfügen,
 - mind. zweijährige Berufserfahrung im QM aufweisen
 - eine klinikspezifische Ausbildung (aus den Bereichen Medizin, Therapie, Verwaltung, Pflege) besitzen
 - und eine zertifizierte Ausbildung im Qualitätsmanagement (ISO- Auditor/ TQM-Auditor/ KTQ-Visitor) nachweisen können.
4. Die Partner verfügen über Erfahrung mit der Beratung, Beurteilung und Zertifizierung von Klinik- bzw. Unternehmensgruppen oder Projektverbänden.
5. Die Partner sind eingebunden in fach- bzw. methodenspezifische Netzwerke, so dass bei entsprechender Nachfrage der angebotenen Dienstleistungen die erforderlichen personellen Ressourcen in der geforderten fachlichen Qualifikation bereitgestellt werden können.
6. Die Partner stellen im Rahmen des Auswahlverfahrens eine „Arbeitsprobe“ zur

Verfügung, wie z. B. eine Fragenliste/einen Auditleitfaden zur Auditierung des Reha-Prozesses, Schulungspläne oder Evaluationskriterien zur Beratung eines Entwicklungsprojektes (möglichst aus dem Rehabilitationsbereich, zumindest aus dem Gesundheitsbereich).

(B) Besondere Kriterien für Zertifizierungsgesellschaften

7. Das Auditteam selbst sollte Vertreter unterschiedlicher Professionen enthalten (gemischtes Team bei Visitationen).

8. Zertifizierungsgesellschaften müssen bei der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkks) gemäß DIN EN ISO/IEC 17021:2006 (Zertifizierung von Managementsystemen) und DIN EN ISO/IEC 17011:2005 (Akkreditierung) zur Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen) für das "Gesundheitswesen" (EA-Wirtschaftsbereich 38) akkreditiert sein. Die Akkreditierung durch die DAkks (ehemals TGA-Träbergemeinschaft für Akkreditierung GmbH) stellt sicher, dass die Anforderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) aus der Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement nach §20 Abs.2a SGB IX (Stand: 01.10.2009) erfüllt sind. Die Grundanforderungen an Zertifizierungsstellen beinhalten insbesondere die Einhaltung der allgemeinen Grundsätze: Unparteilichkeit, Kompetenz, Verantwortung, Offenheit, Vertraulichkeit und Offenheit für Beschwerden. Zusätzlich sind Akkreditierungen für die Bereiche "Erziehung und Unterricht" (EA-Wirtschaftsbereich 37) sowie "Erbringung von Dienstleistungen für Unternehmen" (EA-Wirtschaftsbereich 35) wünschenswert.

Durch die Akkreditierung bei der DAkks wird die internationale Akzeptanz der Zertifikate gemäß DIN EN ISO 9001:2008 sichergestellt.

Darüber hinaus sollten Zertifizierungsgesellschaften:

- bei der DAkks gemäß DIN EN ISO/IEC 17021:2006 und DIN EN ISO/IEC 17011:2005 zur Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen nach DIN EN ISO 14001:2004 akkreditiert sein.
- bei der DAU - Deutsche Akkreditierungs- und Zulassungsgesellschaft für Umweltgutachter mbH zur Validierung gemäß "Öko-Audit-Verordnung" (Verordnung (EG) Nr. 761/2001) zugelassen sein.
- bei der DAkks für Akkreditierung GmbH gemäß DIN EN ISO/IEC 17024:2003 zur Zertifizierung von Personal für das QM (QM-Fachkraft, Q-Manager, interner Auditor etc.) akkreditiert sein.

(C) Besondere Kriterien für Beratungsgesellschaften

9. Die Berater verfügen über berufliche Fachkompetenz, Erfahrungen sowie ausreichendes Potential bezüglich Schulung von Kunden im Gesundheits- und Sozialwesen.

10. Die Beratungsgesellschaften stellen sicher, dass ihr Personal seine Fachkompetenz regelmäßig weiterentwickelt (beispielsweise durch Schulungen).

11. Beratungsgesellschaften verfügen über nachgewiesene Kompetenz in der Management-/ Unternehmensentwicklung nach:

- DIN EN ISO 9001:2008
- EFQM-Modell für Excellence (Mitglied der EFQM)
- Fachspezifischen Management- und Zertifizierungsansätzen (z. B. KTQ).