

Ablauf Zertifizierung

Phasen der Zertifizierung

Die Zertifizierung einer zentralen Notaufnahme durch **DGINA Zert®** betrachtet ausschließlich die von der DGINA definierten Qualitätsstandards. Diese sind festgelegte fachliche und strukturelle Anforderungen.

Zur Anmeldung eines Zertifizierungsverfahrens füllt die Notaufnahme den Erhebungsbogen aus und sendet diesen per E-Mail, Fax oder Post an

Dr. Margarete Mantke-Geiger
DQS-Branchenbeauftragte / Auditorin Gesundheitswesen
Vertrieb DQS GmbH
Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen
August-Schanz-Str. 21
60433 Frankfurt am Main
T: +49 69 95427 - 243
F: +49 69 95427 - 233
E-Mail: margarete.mantke-geiger@dqs.de
www.dqs.de

Wann sollte der Bogen übersandt werden?

- ▶ Mind. 4 Monate vor dem geplanten Audittermin.

Wie ist der Ablauf der Zertifizierung?

- ▶ Mit der Übersendung des Erhebungsbogens wird die Zertifizierung formell eingeleitet. Im Anschluss werden die Fachexperten benannt und die Termine für das Audit abgestimmt.
- ▶ Die Anforderungen sind im Erhebungsbogen festgelegt.
- ▶ Der Erhebungsbogen wird von der jeweiligen Notfallaufnahme ausgefüllt. Diese beschreibt das gelebte und implementierte Qualitätsmanagement innerhalb ihrer Abteilung.
- ▶ Das Audit dauert mindestens 1 Tag.
- ▶ Am vereinbarten Audittermin wird eine Begutachtung mit den Fachexperten und den Vertretern der Notfallaufnahme im kollegialen Dialog durchgeführt.

Welche Anforderungen gibt es?

Der Erhebungsbogen enthält die Qualitätsanforderungen, die die DGINA an Notfallaufnahmen stellt. Sie sind in folgende Schwerpunkte eingeteilt:

Sicherheitsqualität
Prozessqualität
Informationsqualität
Fort- und Weiterbildung

Alle Kriterien sind mit einer Kennung versehen. Die Kennung besteht aus dem Buchstaben der Kategorie sowie einer laufenden Nummer. Ein zusätzliches "D" bedeutet, dass es sich um ein DGINA Sollmerkmal handelt (z. B. **S 2 D**: 2. Frage aus dem Sicherheitsbereich und Sollmerkmal).

Beispiel:

S Sicherheitsqualität

D für DGINA Zert – Sollmerkmal

Nr.	DGINA Standard	Beschreibung der Klinik	Audit: Bewertung	Audit: Anmerkungen
S 1	Der Facharztstandard vor Ort ist 24 Stunden gewährleistet	ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	
S 2 D	Es erfolgt eine fachärztliche Supervision der Neuaufnahmen.	ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

S2: S steht für Sicherheit; 2: Nummer der Kategorie

Was ist ein Sollmerkmal?

Ein Sollmerkmal ist eine von den Fachexperten der DGINA festgelegte Qualitätsnorm.

30 von 33 Sollmerkmalen **(90%)** müssen erfüllt sein. Falls die Sollmerkmale mit **JA** bestätigt werden können, so sind die Maßnahmen kurz und stichpunktartig auf max. 4 Zeilen aufzuführen. Können keine 90 % der Sollmerkmale erfüllt werden, hat die Notaufnahme den für das Zertifikat notwendigen Reifegrad noch nicht erreicht und das Verfahren wird abgelehnt.

Welche Kategorien gibt?

Sicherheitsqualität	29 Fragen	12 Sollmerkmale
Prozessqualität	18 Fragen	11 Sollmerkmale
Informationsqualität	13 Fragen	6 Sollmerkmale
Fort- und Weiterbildung	6 Fragen	4 Sollmerkmale
Gesamtanzahl	66 Fragen	33 Sollmerkmale

Wie wird der Erhebungsbogen bewertet?

- ▶ Die DGINA legt im Erhebungsbogen Qualitätsstandards fest.
- ▶ Die festgelegten fachlichen und strukturellen Anforderungen werden durch Fachexperten in einem Audit vor Ort kollegial bewertet.
- ▶ Im Anschluss wird eine Empfehlung hinsichtlich der Vergabe des Zertifikates ausgesprochen. Bei möglichen Defiziten kann die Bewertung mit Auflagen verbunden sein. Die ZNA sollte diese Bewertung nutzen, um sich gezielt auf die Klärung oder Behebung beschriebener Schwachstellen zu konzentrieren.

Gibt es eine Hotline für Fragen?

- ▶ Für Fragen wenden Sie sich bitte unter oben genannten Kontaktdaten an Frau Dr. Margarete Mantke-Geiger, die Ihnen bei organisatorischen Belangen gerne weiterhilft bzw. Sie bei inhaltlichen Punkten mit den Fachexperten der DGINA verbindet.

Wie ist der Ablauf der Zertifizierung?

- ▶ Das Audit wird an mindestens einem Tag durchgeführt. Der Termin wird drei Monate vorher mit der Klinik abgestimmt und bestätigt. Ebenfalls werden die Namen und Lebensläufe der Auditoren der Klinik mitgeteilt.
- ▶ Es wird erwartet, dass die Leitung der ZNA, ärztlich und pflegerisch, sowie möglichst der Qualitätsmanager der Klinik bei dem Audit anwesend sind.
- ▶ Die Auditoren legen an Hand des eingesandten Erhebungsbogens einen Auditplan fest. Während des Audits werden kollegiale Gespräche geführt, Dokumente eingesehen sowie strukturelle Begebenheiten der ZNA begutachtet.
- ▶ Am Abend des Audittages wird in einem Abschlussgespräch das vorläufige Ergebnis mitgeteilt.

Wer ist Auditor?

Die Überprüfung wird vor Ort in den Notfallaufnahmen durch mindestens zwei DGINA-akkreditierte Auditoren vorgenommen. Das Auditorenteam muss immer mindestens aus einem ärztlichen Auditor bestehen. Weitere Auditoren können bspw.

- ▶ ein weiterer Arzt
- ▶ eine Pflegekraft
- ▶ ein Qualitätsmanager

sein.

Wie wird man akkreditierter DGINA- Auditor?

Die DGINA bietet in Kooperation mit unterschiedlichen Partnern entsprechende Schulungen an. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter www.dgina.de

Wie verläuft die Abschlussbewertung?

- ▶ Werden in dem Zertifizierungsaudit Abweichungen gegenüber den fachlichen Anforderungen, insbesondere bei den Sollmerkmalen, festgestellt, sind diese innerhalb einer Frist von zwei Monaten durch die Notfallaufnahme zu beheben. Die Behebung der Abweichung wird von den Fachexperten bewertet. Dies kann in Form einer Unterlagenbewertung oder über ein Nachaudit vor Ort erfolgen.
- ▶ Die Fachexperten sind lediglich befugt, eine Empfehlung über die Zertifikatserteilung auszusprechen. Die schlussendliche Beurteilung erfolgt durch die Zertifizierungsgesellschaft, die in der Regel der Empfehlung der Fachexperten folgt. Durch die Zertifizierungsgesellschaft können zusätzliche Auflagen definiert werden, deren Erfüllung Voraussetzung für die Erteilung des Zertifikates ist.

Wer erteilt das Zertifikat?

Nach positiver Rückmeldung durch die Auditoren und entsprechender Überprüfung wird das Zertifikat durch die DQS erteilt.

Wie lange ist das Zertifikat gültig?

Bei einer jährlichen Überwachung beträgt die Gültigkeitsdauer des **DGINA Zert®** Zertifikates 3 Jahre.

Was geschieht mit den eingereichten Daten?

Die Zertifizierungsgesellschaft sowie die Fachexperten sind zur Verschwiegenheit über die eingereichten Daten, Informationen sowie die Inhalte der durchgeführten Audits verpflichtet. Die Daten werden exklusiv für den internen Zertifizierungsprozess genutzt. Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist ausgeschlossen.

Was kostet das Verfahren?

Die jeweils gültigen Auditgebühren teilt Ihnen die Zertifizierungsgesellschaft auf Anfrage gerne mit.

Gibt es weitere Leistungen?

Für weitere Leistungen wie

- ▶ Beratung
- ▶ Aufbauplanung einer interdisziplinären Notfallaufnahme
- ▶ Unterstützung beim Aufbau eines QM-Systems

wenden Sie sich bitte an die DGINA Servicegesellschaft unter kontakt@dginaservices.de