



## EN 15224

### Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen nach der EN ISO 9001



#### MOTIVATION UND NUTZEN

Im März 2017 wurde die Revision der europäischen Norm ÖNORM EN 15224 verabschiedet und damit die Chance ergriffen, die allgemeine ISO 9001 spezifisch für das Gesundheitswesen zu übersetzen bzw. zu aktualisieren. Bei dieser Norm handelt es sich um eine bereichsspezifische Norm des Qualitätsmanagementsystems für Organisationen der Gesundheitsversorgung, die die ISO 9001 miteinschließt.

Mit dieser Norm ist eine Grundlage geschaffen, in allen EU-Ländern den Zugang zu Dienstleistungen vergleichbarer Qualität im Gesundheitswesen zu eröffnen und den Austausch über Landesgrenzen hinweg zu ermöglichen. Zusätzlich fällt die manchmal für Gesundheitsorganisationen schwierige „Übersetzung“ der Anforderungen der ISO 9001 weg.

Zur Förderung einer qualitativ guten Gesundheitsversorgung liegt der Schwerpunkt auf den klinischen Prozessen und deren Risikomanagement. Die Anforderungen in dieser Norm enthalten die der EN ISO 9001 mit zusätzlichen Auslegungen und Spezifizierungen für die Gesundheitsversorgung. Die Anforderungen wurden in Übereinstimmung mit dem spezifischen Kontext der Gesundheitsversorgung aufgenommen und verdeutlicht. Neue Anforderungen wurden aufgenommen, wenn dies als wichtig erachtet wurde. Diese Norm schließt auch Aspekte hinsichtlich des Managements klinischer Risiken in den gesamter Planungs-, Ausführungs- und Lenkungsprozessen ein (Auszug Einleitung EN 15224 Kapitel 0.1).

#### ZIELE

Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen das klinische Risikomanagement, die Erfüllung gesetzlicher bzw. behördlicher Vorgaben und die elf Qualitätsmerkmale:

- angemessene, richtige Versorgung
- Verfügbarkeit
- Kontinuität der Versorgung
- Wirksamkeit
- Effizienz
- Gleichheit
- evidenzbasierte / wissensbasierte Versorgung
- auf den Patienten, einschließlich der körperlichen, psychologischen und sozialen Unversehrtheit, ausgerichtete Versorgung

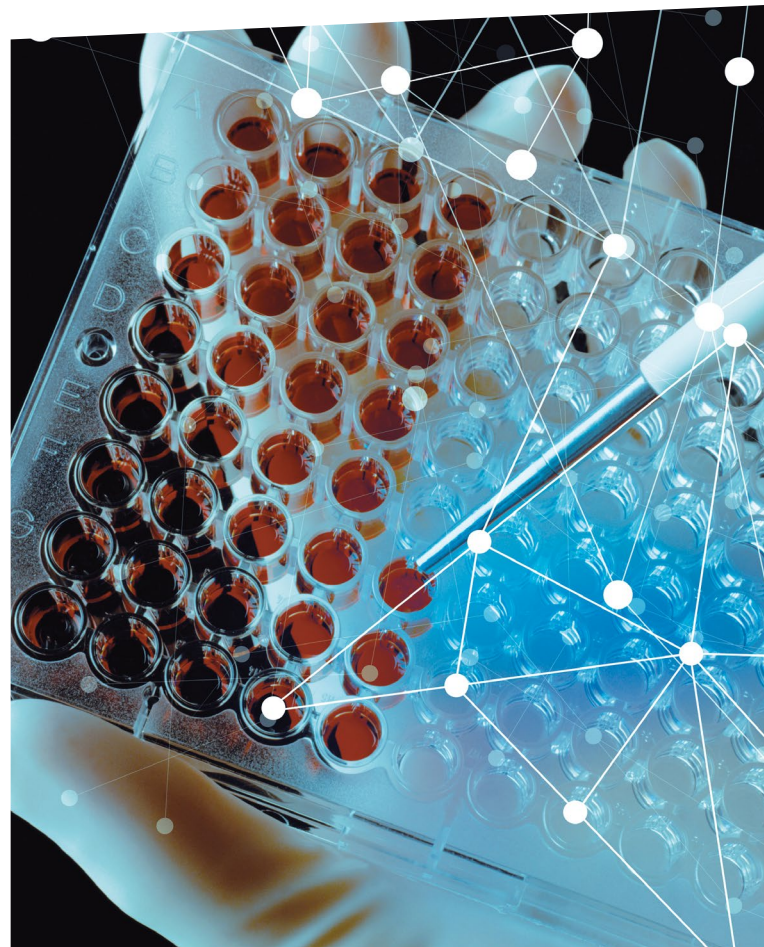
- Einbeziehung des Patienten
- Patientensicherheit
- Rechtzeitigkeit / Zugänglichkeit

#### ZIELGRUPPE

Prinzipiell ist die Norm auf alle entsprechenden Leistungsanbieter anwendbar, sowie auf Arztpraxen, Krankenhäuser, Pflegeheime, Hospize, Gesundheitsvorsorgeeinrichtungen, psychiatrische Versorgungseinrichtungen, Zahnarztpraxen, Physiotherapieeinrichtungen, Arbeitsschutzdienstleistungseinrichtungen und Apotheken.

#### ANDERE RELEVANTE NORMEN

ISO 9001, ISO 13485, ISO 14001, ISO 27799, ISO 31000





**qualityaustria**

Erfolg mit Qualität

## QUALITY AUSTRIA – WER WIR SIND

Wir sind der führende österreichische Ansprechpartner für das Integrierte Managementsystem – aufbauend auf Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement sowie zum Thema Unternehmensqualität. Unsere Kernbereiche sind System- und Produktzertifizierung sowie Trainings und Personenzertifizierung. Wir sind sowohl für die System-, Produkt- als auch für die Personenzertifizierung beim BMDW akkreditiert und verfügen über zahlreiche internationale Zulassungen. Außerdem vergeben wir gemeinsam mit dem BMDW den Staatspreis Unternehmensqualität und verleihen das Austria Gütezeichen.

Neben der Veranstaltung diverser Fachforen (z. B. zum Thema Umwelt und Energie, Lebensmittel und Gesundheit) und Konferenzen sind wir auch Herausgeber zahlreicher Publikationen und arbeiten

aktiv in Normungsgremien und internationalen Netzwerken (EOQ, IQNet, EFQM etc.) mit. Weltweit kooperieren wir mit rund 50 Partner- und Mitgliederorganisationen und sichern so die Vermittlung von globalem Know-how.

Mit über 1.000 Auditoren, Trainern, Assessoren und Fachexperten stellen wir die erfolgreiche Umsetzung in den Organisationen von Normen, inkl. branchen- und produktspezifischem Wissen mit hohem Praxisbezug, sicher. Über 10.000 Kunden in knapp 30 Ländern und mehr als 6.000 Trainingsteilnehmer im Jahr profitieren von der langjährigen Expertise unseres Unternehmens. Wir passen das Angebot an unsere Kunden an und unterstützen bei der konzentrierten Ausrichtung auf langfristige Ziele!



**Dr.med.univ. Günther Schreiber**

**Netzwerkpartner  
Projektmanagement und  
Koordination Branche  
Gesundheitswesen**

guenther.schreiber@qualityaustria.com



**qualityaustria**

Erfolg mit Qualität

**Quality Austria**

Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH

[www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)

[office@qualityaustria.com](mailto:office@qualityaustria.com)

**Headquarters**

Zelinkagasse 10/3

1010 Wien, Austria

Tel.: +43 1 274 87 47

Fax: +43 1 274 87 47-100

**Customer Service Center**

Am Winterhafen 1/1

4020 Linz, Austria

Tel.: +43 732 34 23 22

Fax: +43 732 34 23 23