

v

Q

**Einführung
in das
Qualitätsmanagement**

V. Buchrieser
2009

INHALT

1	EINLEITUNG	3
2	EINFÜHRUNG IN DAS QUALITÄTSMANAGEMENT	4
3	BEGRIFFE ZUM THEMA QUALITÄTSMANAGEMENT	7
4	PHILOSOPHIE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS	11
5	VERANTWORTUNG FÜR QUALITÄT	12
6	PROZESSMANAGEMENT	13
7	PROZESSORIENTIERTES ARBEITEN – PROZESSMANAGEMENT	15
8	INSTRUMENTENKREISLAUF	17
9	WAS IST NOTWENDIG FÜR EIN FUNKTIONIERENDES QUALITÄTSMANAGEMENT?	18
10	DOKUMENTATIONEN	20
11	ANHANG: MUSTER-ARBEITSANWEISUNG	21

1 Einleitung

1984 veröffentlichte die WHO das Programm "Gesundheit 2000" und empfiehlt: "Bis zum Jahr 1990 sollte es im Gesundheitsversorgungssystem jedes Mitgliedslandes effektive Verfahren der Qualitätssicherung in der Patientenversorgung geben."

Die meisten Länder haben diese Forderung in ihre nationalen Gesetze aufgenommen

Gesetzliche Regelungen allein bieten jedoch noch keine Erfolgsgarantie, wenn es sich hierbei ausschließlich um obrigkeitliche Anordnungen handelt, da Akzeptanz und Motivation Schlüsselfunktionen einnehmen.



Warum sprechen wir von Qualitätssicherung? Besteht die Gefahr eines Qualitätsverlustes? Wenn man die abgelaufenen Diskussionen und Berichte über Behandlungsfehler, Personalmangel, Arbeitszeiten, Kostendruck etc. mitverfolgt hat, könnte sich dieser Verdacht durchaus aufdrängen. Hier kann man sicher zu Recht die Frage nach der Qualität der medizinischen Versorgung stellen.

Dennoch wäre zu wünschen, dass Qualitätssicherungsmaßnahmen über eine Beibehaltung des Status Quo (Ist-Zustand) hinausgehen und sowohl eine Qualitätsverbesserung als auch eine Steigerung der Effizienz nach sich ziehen, d.h. kostendämpfend wirken.

Insofern charakterisiert der Ausdruck Qualitätsmanagement vielleicht besser, worum es geht, nämlich um die Optimierung der medizinischen Versorgung durch Verbesserungen im strukturellen, organisatorischen, ärztlichen, pflegerischen und technischen Bereich.

2 Einführung in das Qualitätsmanagement

Der Begriff Qualität wird häufig verwendet, wir informieren andere darüber, wo man z.B. gute Würste kaufen kann, eine vernünftige Beratung erhält usw.

Wir loben gleichbleibende Qualität: Die Würste von Herrn X sind Jahr für Jahr gleich gut.
Wir tadeln mangelnde Qualität: "Die Beratung ist auch nicht mehr das, was sie einmal war".

Kommt es zur Diskussion, können wir leicht feststellen, dass Menschen sehr unterschiedliche Qualitätskriterien haben.

Der eine mag die Wurst vom Bauern seiner Wahl mit dem Prädikat „Qualität“ auszeichnen, ein anderer eine Wurst, die nach den einschlägigen Normen hergestellt wurde.

In den Qualitätsbegriff fließen jedoch natürlich nicht nur die Produktqualitäten ein, sondern viele weitere Kriterien, z.B. Preis, Beratung, Service

Es ist daher notwendig, den Qualitätsbegriff zu definieren:

Was ist Qualität?

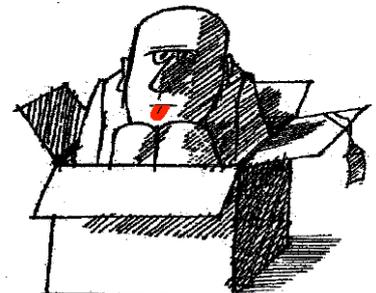
„Die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung wird bestimmt durch die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen dieses Produktes oder dieser Dienstleistung, welche sich auf der Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ (ISO 8402).

Anders gesagt:

- Nicht das Teure und Aufwändige ist Qualität, sondern das, was der Kunde will und braucht.
- Nicht das, von dem ich *glaube*, dass der Kunde es braucht, ist entscheidend - sondern jenes, von dem ich *weiß*, dass der Kunde es braucht.
- Qualität bedeutet die Abwesenheit von Fehlern. Das heißt: nicht das Aussondern von fehlerhaften Produkten am Ende einer Prozesses ist entscheidend, sondern ausschlaggebend ist, schon das Entstehen von Fehlern nach Möglichkeit zu vermeiden.

Eine etwas lustigere Definition:

Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.



Was ist Qualität im Krankenhaus?

Vor nicht allzu langer Zeit waren 10-Bett-Zimmer kein Qualitätsproblem, heute bestehen jedoch andere Anforderungen. Obwohl es keine klar definierten Qualitätskriterien gibt, wird z.B. darüber gesprochen, welche Geburtshilfe-Stationen derzeit die "besten" sind, wo man am besten Hüftoperationen durchführen lässt, wer der Kinderarzt ist, dem man vertraut.



Die Sicherstellung der Qualität der medizinischen Leistung ist eine interdisziplinäre (fach- und berufsübergreifende) Aufgabe aller im Gesundheitswesen Beschäftigten und ein Recht des Patienten.

Qualität im Krankenhaus könnte dahingehend definiert werden:

Qualität ist die bestmögliche Diagnostik, Behandlung und Versorgung der Patienten. Das Ziel muss eine effiziente, adäquate und wirtschaftliche Patientenversorgung sein.

Was ist Qualitätssicherung ?

Die Wurst, hergestellt nach den ISO 9000-Normen oder vom Bauern, bleibt unverändert. Wenn uns die Wurst schmeckt und das Preis / Leistungsverhältnis stimmt, sind wir damit einverstanden.

Die Qualität ist gleichbleibend

Es wird durch verschiedene Methoden sichergestellt, dass das erreichte Qualitätsniveau gehalten wird, hierzu ist die fortlaufende Kontrolle und deren Dokumentation notwendig.

Qualitätssicherung ist ein statischer Prozess

Was ist Qualitätssicherung im Krankenhaus ?

10-Bett-Zimmer bleiben 10-Bett-Zimmer
Die Krankheit X ist nicht behandelbar
Die Ausbildung bleibt gleich

Die Qualität bleibt gleich, wir sichern den momentanen Stand

Was ist Qualitätsmanagement ?

Bei einer "guten" Wurst mag Qualitätssicherung über viele Jahre ausreichen, aber auch hier könnte es notwendig werden, Veränderungen durchzuführen. Der Konsumentengeschmack könnte sich ändern (unsere 10-Jährigen mögen in der Regel Fast Food lieber als ältere Semester), die Gesetze könnten sich ändern usw.

Qualitätsmanagement bedeutet das ständige geplante, zielgerichtete Bemühen, eine Dienstleistung oder ein Produkt zu verbessern.

Was bedeutet Qualitätsmanagement im Krankenhaus ?

Die beste medizinische Versorgung wird wenig effektiv sein, wenn es Nachlieferungs- oder Wartungsprobleme gibt, die beste Reinigung wird - insgesamt gesehen - wenig effektiv sein, wenn keine geeigneten Präparate usw. verwendet werden.

Qualitätsmanagement im KH ist die Optimierung der medizinischen Versorgung durch Verbesserungen im strukturellen, organisatorischen, ärztlichen, pflegerischen und technischen Bereich. Es ist wichtig, dass den Verbesserungen ein vernünftiger Plan zugrunde liegt, um so effizient wie möglich zu arbeiten.

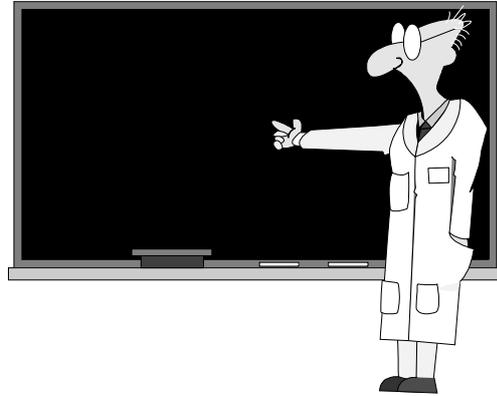
Qualitätsmanagement bedeutet das Engagement aller Berufsgruppen.



Qualitätsmanagement bezieht sich nie auf das Fehlverhalten einzelner Mitarbeiter.



3 BEGRIFFE ZUM THEMA QUALITÄTSMANAGEMENT1



Qualitätspolitik

Unter Qualitätspolitik versteht man die Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität.

Meistens wird die Qualitätspolitik eher allgemein formuliert:

z.B.:

„Menschen helfen Menschen“: Dieser Leitsatz prägt das Handeln der rund MitarbeiterInnen derKrankenanstalt.

Sie lassen den jährlich rund stationären und ambulanten PatientInnen die bestmögliche medizinische, pflegerische und menschliche Betreuung zukommen: Gesundheit, Geborgenheit und Zufriedenheit der PatientInnen sind für sie oberstes Gebot.

Es ist auch ihre Aufgabe, wirtschaftlich verantwortungsvoll, umweltbewusst und

organisatorisch effizient zu handeln.

Wie könnte man die Qualitätspolitik einer Aufbereitungseinheit für Medizinprodukte definieren?

Qualitätssicherung

Bei der Qualitätssicherung wird sichergestellt, dass die Qualität gleich bleibt.

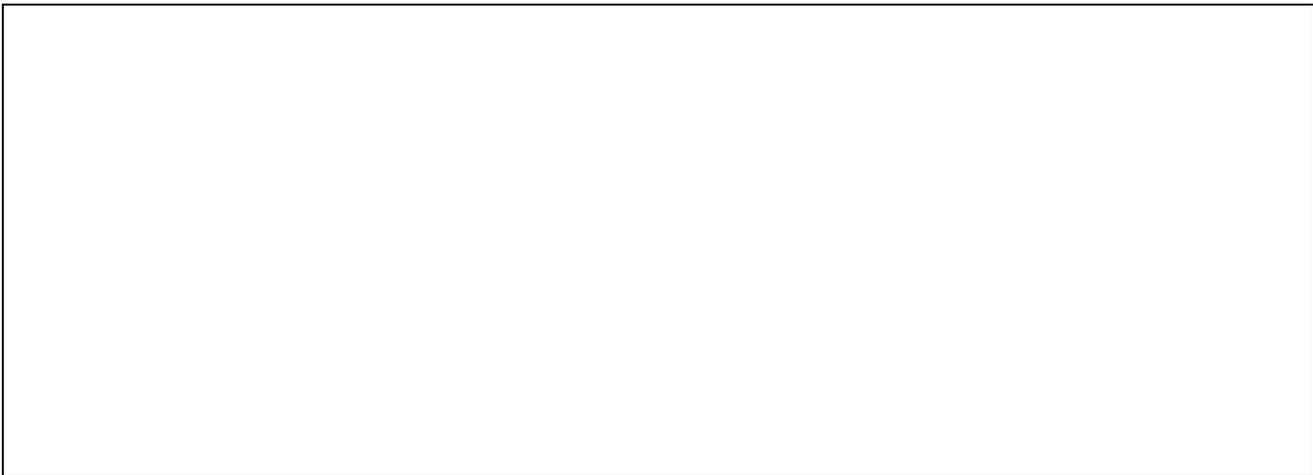
Etwas komplizierter ausgedrückt::

Die Maßnahmen zur Erzielung der geforderten Qualität.

Alle geplanten und systematischen Tätigkeiten, die innerhalb des Qualitätsmanagements verwirklicht sind und die wie erforderlich dargelegt werden, um angemessenes Vertrauen zu schaffen, dass eine Einheit die Qualitätsanforderungen erfüllen wird.

Welche qualitätssichernden Maßnahmen werden in der Instrumentenaufbereitung durchgeführt?





Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement bedeutet das ständige geplante, zielgerichtete Bemühen, eine Dienstleistung oder ein Produkt zu verbessern.



Etwas komplizierter ausgedrückt::

„Alle Tätigkeiten der Gesamtführungsaufgabe, welche die Qualitätspolitik, Ziele der Verantwortung festlegen, sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems verwirklichen.“

Welche Maßnahmen des Qualitätsmanagements könnten in der Medizinprodukte-Aufbereitung durchgeführt werden?





Audit

Unter einem Audit versteht man eine Qualitätsprüfung, es wird festgestellt, inwieweit Produkte oder Tätigkeiten die vorgegebenen Qualitätsanforderungen erfüllen.



Was sollte alles in einer Medizinproduktaufbereitung überprüft werden?





Was ist der Unterschied zwischen einem Qualitätssicherer und einem Terroristen?

Terroristen haben Sympathisanten!

4 PHILOSOPHIE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS



**Ein Qualitätsmanagementsystem ist kein starrer Zustand des Unternehmens,
sondern ein dynamischer Vorgang im Unternehmen, mit dem Ziel
einer ständigen Qualitätsverbesserung.**



5 VERANTWORTUNG FÜR QUALITÄT



Jeder im Betrieb ist Kunde eines vorgelagerten Arbeitsprozesses und gleichzeitig Lieferant eines nachgelagerten Arbeitsprozesses.

Anders ausgedrückt : Wir beziehen zB die Instrumente vom OP und bereiten sie für den OP wieder auf.

Jeder der Kunde ist, erwartet Perfektion und ist sich bewusst, dass die gleiche Perfektion von ihm erwartet wird.

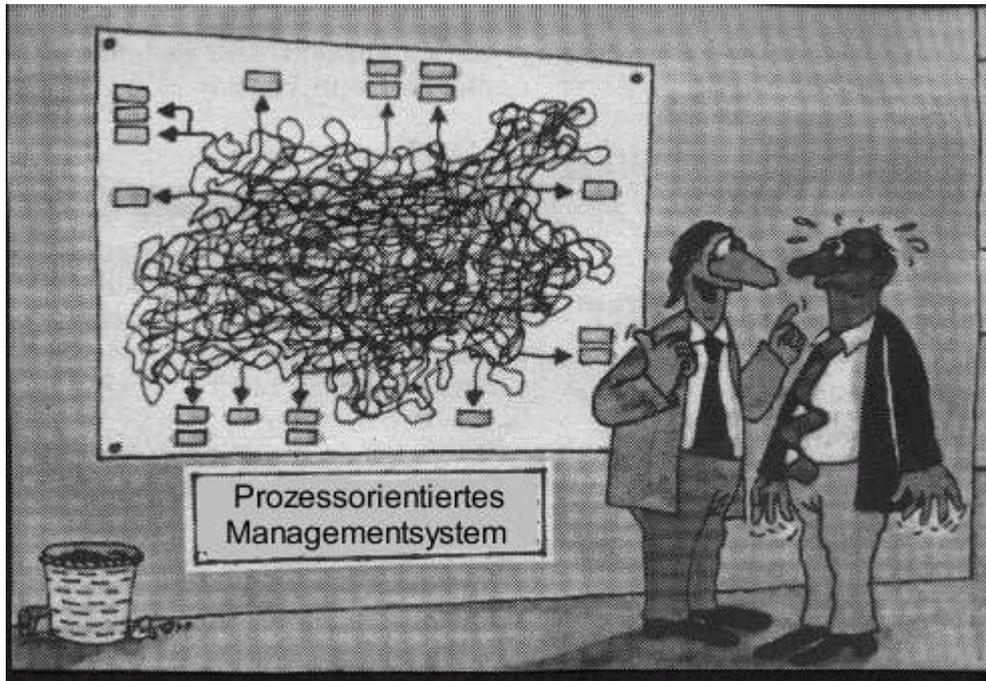
Anders ausgedrückt : Wir erwarten uns vom OP, dass wir richtig zusammengestellte Sets zur Aufbereitung bekommen, der OP erwartet sich von uns, dass wir richtig gepackte Sets zurückschicken.

Jeder im Betrieb hat direkt oder indirekt Einfluss auf die Qualität der Dienstleistungen und deren Abläufe und ist damit für diese verantwortlich.

Anders ausgedrückt: jeder Einzelne ist wichtig, damit wir einwandfreie Produkte liefern, es nützt uns ein richtig gepacktes Set wenig, wenn die Funktionskontrolle nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde usw.

Daher steht im Zentrum der Qualitätsbemühung ein jeder einzelne Mitarbeiter!

6 PROZESSMANAGEMENT



Prozesse sind Tätigkeiten, die, zusammen genommen, einen Wert für den Kunden schaffen z.B. warmes, gesundes Essen, das dem Patienten schmeckt

In der Regel sind das funktionsübergreifende Tätigkeiten, die von interdisziplinären Teams durchgeführt werden z.B. Versorgung von Patienten im Gesundheitswesen.

Nennen sie einige Berufsgruppen, die zusammen arbeiten müssen, um das Ziel gute (bzw. optimale) Patientenversorgung zu erreichen:

Oft wird die Arbeit als Einzeltätigkeit gesehen, z.B. meine Aufgabe ist es, Instrumente zu verpacken. Wenn jeder seine Arbeit isoliert sieht und nicht den gesamten Prozess im Auge behält, kann es leicht zu Problemen kommen, dies ist in einer Abteilung so und erst recht in einer großen vernetzten Organisation wie z.B. in einem Krankenhaus.

Selbst wenn jeder für sich gut arbeitet, es aber keine ausreichende Zusammenarbeit und kein vernetztes Denken gibt, kann es erhebliche Probleme geben.



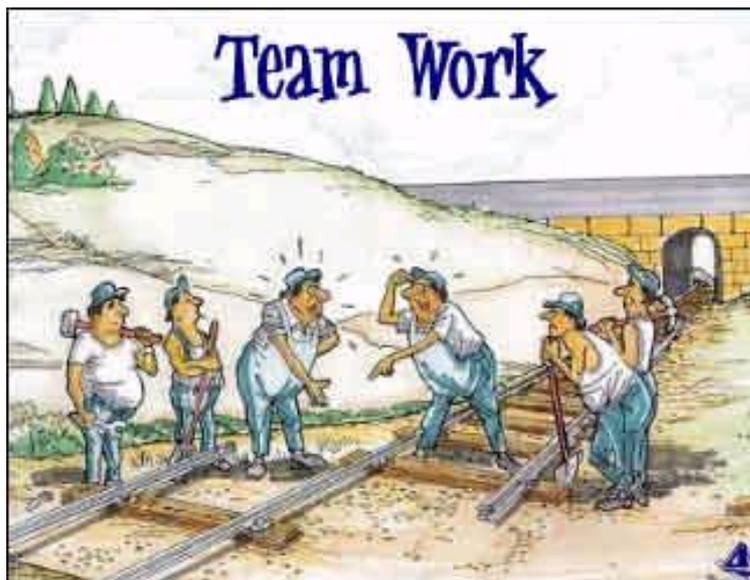
Z.B.: Ein Krankenhaus hat einen Haubenkoch angestellt, der hervorragende Speisen zaubert, allerdings erreichen die Speisen auf Grund der langen Transportwege den Patienten kalt.

Diese Art der Arbeitsteilung, bei der jeder nur seine eigene Arbeit sieht, nennt man funktionale Arbeitsteilung.

Qualitätssicherer würden das folgendermaßen ausdrücken:
Arbeitsabläufe werden innerhalb der Kompetenzbereiche über Jahre aufgebaut, deren einziges Bestreben die Erreichung der eigenen Ziele ist, auch wenn das auf Kosten anderer Kompetenzbereiche geht.

Dieses Prinzip führt sehr rasch zu einem „Tunneldenken“ und viele Probleme, die an den Schnittstellen der einzelnen Bereiche entstehen, sind oftmals nur sehr schwer zu erkennen und zu lösen.

Was passiert, wenn jeder isoliert gut arbeitet, sehen wir auf dem Bild:



7 Prozessorientiertes Arbeiten – Prozessmanagement



Dass uns der Haubenkoch nicht viel nützt, wenn das Essen kalt ankommt, haben wir schon gesehen. Nun könnten wir natürlich den Transport verbessern, zB geeignete Warmhaltewägen ankaufen, das ist sicher eine feine Sache, aber muss der Patient dann automatisch ein warmes Essen bekommen? Natürlich nicht, er könnte ja gerade bei einer längeren Therapie sein. Nun könnten natürlich Maßnahmen getroffen werden, um auch dieses Problem zu beseitigen, aber muss der Patient, selbst wenn er ein warmes Essen bekommt, zufrieden sein? Natürlich nicht, z.B. auf einer

Kinderstation kommen Pizza und Wienerschnitzel vermutlich weit besser an, als Haubenmenüs. Wenn man will, könnte man noch die Diätassistentin ins Spiel bringen, die über Wienerschnitzel vermutlich nicht ganz glücklich sein wird.....

Unter Prozessmanagement wird der Grundgedanke verstanden, bei welchem das gesamte betriebliche Handeln als Kombination von Prozessen oder Prozessketten betrachtet wird.

Ziel dabei ist eine ständige Steigerung der Qualität durch eine ständige Verbesserung der Prozesse.

Woran muss man beim Prozessmanagement in der Aufbereitung denken?

PROZESSTYPEN

Wir unterscheiden verschiedene Prozesse

FÜHRUNGSPROZESSE

dienen der strategischen Unternehmensführung

Beispiel: Budgetkontrolle, Med. Angebotsplanung (z.B. brauchen wir eine Gebärstation?)

LEISTUNGSPROZESSE

dienen direkt der eigentlichen Arbeit

Beispiel: pflegerische / medizinische Leistungen

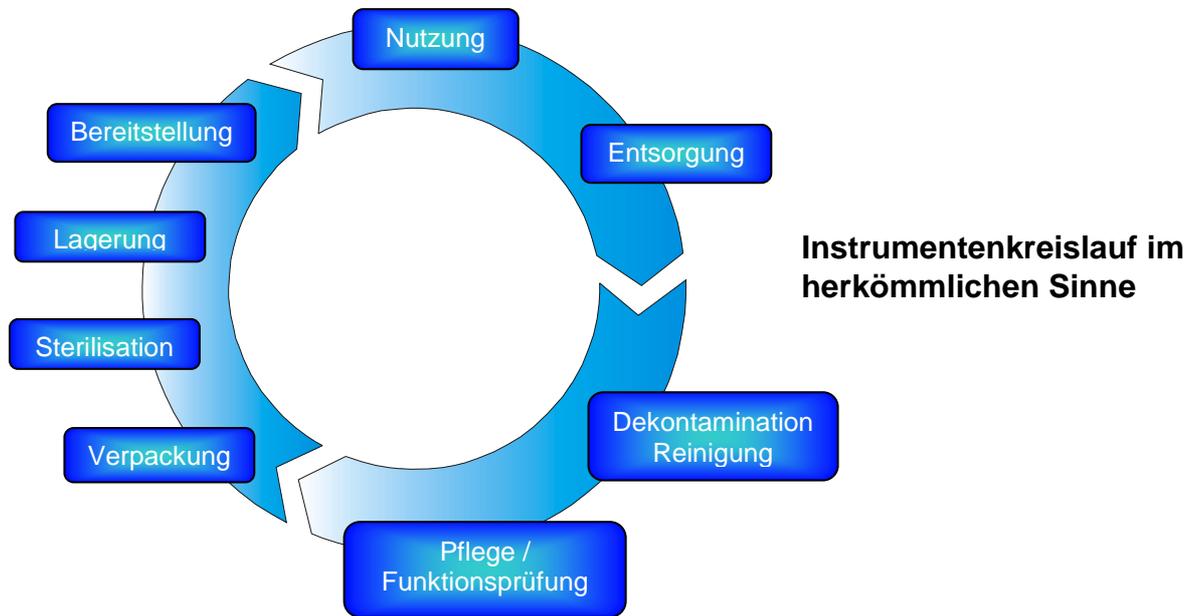
UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

dienen indirekt der betrieblichen Arbeit

- Beziehen sich im wesentlichen auf die Bereitstellung der erforderlichen Mittel

Beispiel: steriles Instrumentarium

8 Instrumentenkreislauf



Das ist der Instrumentenkreislauf, wie man ihn im herkömmlichen Sinne kennt. Es soll nun überlegt werden, was man alles berücksichtigen müsste, wenn man den Instrumentenkreislauf als Prozess sieht

9 Was ist notwendig für ein funktionierendes Qualitätsmanagement?

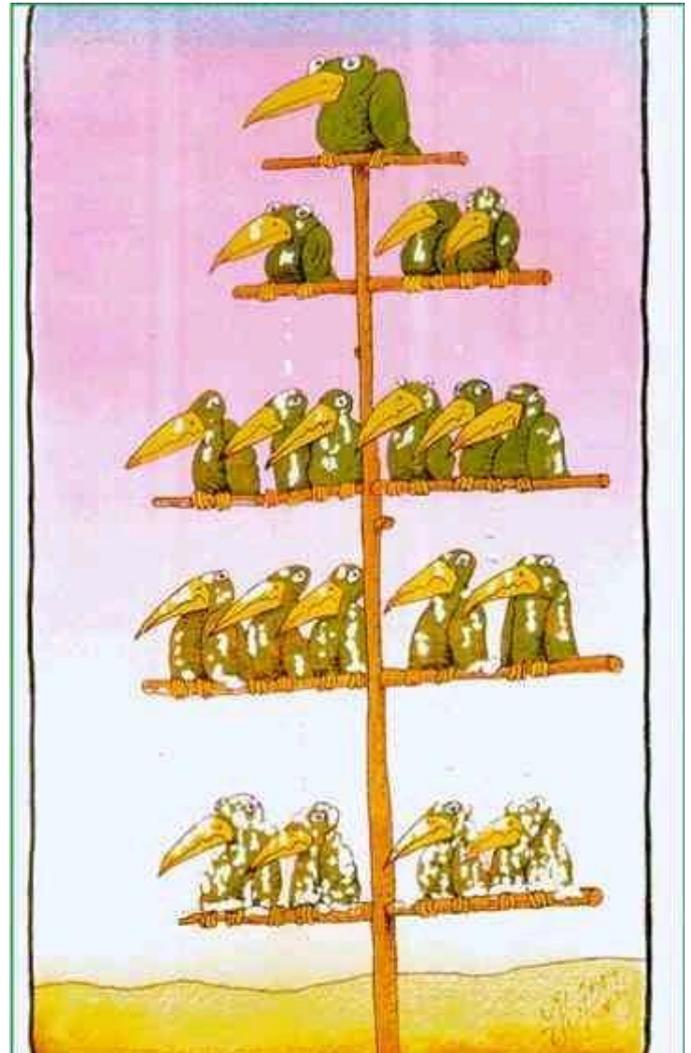
- Struktur

Um gut arbeiten zu können, braucht eine Medizinprodukte - Aufbereitung eine Leitung, deren Stellvertretung und Mitarbeiter.

In der Regel wird die Struktur in Form von Organigrammen dargestellt.

- Schulung

Aber die Struktur nützt uns noch lange nichts, wenn die Mitarbeiter nicht gut ausgebildet und geschult sind. Dass dies sogar die Vogelwelt weiß, zeigt uns das nächste Bild:



In vielen Ländern werden spezielle Lehrgänge zur Medizinprodukte-Aufbereitung angeboten, in anderen müssen sie erst ins Leben gerufen werden., aber auch innerbetriebliche Schulungen, Firmeneinschulungen auf Maschinen usw. dürfen nicht vernachlässigt werden.

Die Schulungen sollten dokumentiert werden. In gut geführten Einheiten werden Schulungen genau geplant, so dass in einem gewissen Zeitraum alle Mitarbeiter geschult werden. Für neue Mitarbeiter gibt es ebenfalls einen genauen Einschulungsplan.

- Aufgaben und Verantwortlichkeiten



Jedem Mitarbeiter müssen seine Aufgaben und Verantwortlichkeiten bewusst sein. Am besten ist das schriftlich zu Regeln. In einer gut geführten Medizinprodukte - Aufbereitung ist z.B. schriftlich geregelt, wer Chargen freigeben darf und der Vorgesetzte hat sich davon überzeugt, dass der Mitarbeiter das auch kann. Es darf nicht so sein, dass z.B. im Nachtdienst der ,der gerade da ist, ein Programm startet, es sei denn er ist geschult.

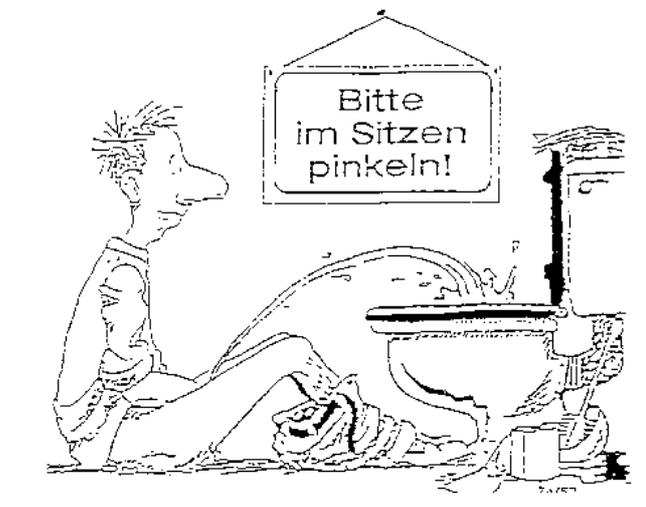
- Arbeitsanweisungen

Arbeitsanweisungen kennt man seit vielen Jahrhunderten in Form von Kochrezepten. Und letztendlich sind Arbeitsanweisungen - von Manchen auch als Standard oder SOP bezeichnet - nichts anderes als Kochrezepte.



Arbeitsanweisungen halten genau fest, wie man z.B. eine Desinfektionsmittellösung herstellt oder sich bei Nadelstichverletzungen verhält. Arbeitsanweisungen sollen sicherstellen, dass alle Mitarbeiter die gleiche Tätigkeit auch wirklich gleich machen. Denn nur so können wir sicherstellen, dass die Qualität auch stimmt.

Muster-Arbeitsanweisung – siehe Anhang



10 Dokumentationen

Neulich in der Qualitätssicherung



Damit wir beweisen können, dass wir unsere Aufgaben ordnungsgemäß durchgeführt haben, müssen wir einige Dinge dokumentieren, sprich aufschreiben. So wird z.B. die Chargenfreigabe dokumentiert.

- **Wartungsplan und Überprüfungen**

Selbstverständlich verfügen gut organisierte Einheiten auch über Wartungspläne, sie lassen Ihre Maschinen regelmäßig warten und überprüfen und dokumentieren das auch.

- **Fehler**

Fehler die gemacht wurden, werden in gut geführten Einheiten aufgeschrieben. Es geht dabei nicht darum, Schuldige zu suchen, sondern sich zu überlegen, wie man die Fehler in Hinkunft vermeiden könnte.



Krankenhaus Muster	ARBEITSANWEISUNG	Dok.Nr.:	AA-XY
	Titel: Zubereitung der Flächendesinfektionslösung	Revision:	00
		Gültig ab:	

11 Anhang: Muster-Arbeitsanweisung

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck	3
2	Geltungsbereich / Arbeitsplatz	3
3	Begriffe	3
4	Zuständigkeit	3
5	Vorgehensweise	3
5.1	Utensilien	3
5.2	Handhabung	3
5.3	Anwendung	3
6	Personalschutz	4
7	Störungshinweise	4
8	Mitgeltende Unterlagen	4

Krankenhaus Muster	ARBEITSANWEISUNG	Dok.Nr.:	AA-XY
	Titel: Zubereitung der Flächendesinfektionslösung	Revision:	00
		Gültig ab:	

Verteiler:

Hinweis:

Die im Verteiler genannten Stellen haben den Inhalt dieses Dokumentes in ihrem Verantwortungsbereich bekannt zu machen. Wenn durch das vorliegende Dokument bereits bestehende Dokumente ersetzt werden, sind diese zu vernichten, oder eindeutig als ungültig zu kennzeichnen. Dies ist auch für weitergegebene Kopien des Dokumentes sicherzustellen (Beispiel: Vermerk, an wen Kopien weitergegeben wurden).

Änderungsprotokoll

Revision	Revisionsdatum	Änderungsgrund

	Name	Datum	Unterschrift
Erstellt			
Geprüft			
Freigeben			

Krankenhaus Muster	ARBEITSANWEISUNG	Dok.Nr.:	AA-XY
	Titel: Zubereitung der Flächendesinfektionslösung	Revision:	00
		Gültig ab:	

1. Zweck

Diese Arbeitsanweisung beschreibt die Zubereitung der Flächendesinfektionsmittel für den XY - Bereich

2. Geltungsbereich / Arbeitsplatz

Angaben über den Bereich, wo die Lösung gerichtet und verwendet wird

3. Begriffe

ml = Milliliter

l = Liter

4. Zuständigkeit

Angaben wer für die Tätigkeit Zuständig und verantwortlich ist

5. Vorgehensweise

Standardmäßig ist eine 0,5 % ige Lösung herzurichten

Andere Konzentrationen werden für bestimmte Anwendungsbereiche gesondert von der diensthabenden DGKS angeordnet

5.1 Utensilien

- ◆ Reinigungswanne grün vom Reinigungswagen
- ◆ Desinfektionsmittel (5l Kanister mit Dosierpumpe)
- ◆ Dosierbecher klein mit genauer ml Einteilung

5.2 Handhabung

- Täglich morgens ist die Lösung frisch herzurichten
- Dosiertabelle klebt im Schrank über der Wasserleitung im Raum „Entsorgung Unrein“
- 8 l Wasser (kühl) sind in die Wanne einzufüllen (Markierung am Wannenrand innen)
- danach ist das Desinfektionsmittel mit der Dosierpumpe in den kleinen Messbecher zu dosieren
- kontrollieren ob es genau 40 ml sind
- nun die 40 ml dem Wasser zufügen

Krankenhaus Muster	ARBEITSANWEISUNG	Dok.Nr.:	AA-XY
	Titel: Zubereitung der Flächendesinfektionslösung	Revision:	00
		Gültig ab:	

5.3 Anwendung

Die Lösung darf einen Tag lang verwendet werden
 Es darf niemals ein gebrauchtes Tuch in die Lösung eingetaucht werden
 Die Flächen werden feucht gewischt

6. Personenschutz

Beim Richten der Lösung sind Handschuhe, Mundschutz und Schutzbrille zu tragen
 Bei der Anwendung sind immer Handschuhe zu tragen
 Jeder Mitarbeiter wird in Bezug auf Gefährdungen durch Arbeitsstoffe unterwiesen
 Erste-Hilfe-Maßnahmen laut Sicherheitsdatenblatt sind jedem Mitarbeiter bekannt

7. Störungshinweise

Das Ablaufdatum ist zu kontrollieren
 Nach Unfällen und Beinaheunfällen ist wie in der Dienstanweisung DA Nr.05 vorzugehen

8. Mitgeltende Unterlagen

Hygieneplan
 Dienstanweisungen
 Sicherheitsdatenblatt