

Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen Qualitätsmanagement in Dialyseeinrichtungen

Nicht nur gesetzliche Vorgaben verlangen nach der Installation eines Qualitätsmanagementsystems, ein zuverlässiges Managementsystem ist unerlässlich, um Chancen zu erkennen und die Forderungen aller Interessenspartner erfüllen zu können. Qualitätsmanagement ist ein modernes Führungskonzept zur Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, zur kontinuierlichen Verbesserung sowie zur Erhöhung der Sicherheit und Absicherung im Haftungsfall. Viele Fehler können vermieden und bereits gemachte Fehler als Potenzial für Verbesserungen genutzt werden.

Verbesserungspotenziale erkennen und nutzen

Jede Dialyseeinrichtung hat diese Verbesserungspotenziale. Wenn man sie erkannt hat, können sie mit einem gut funktionierenden Qualitätsmanagementsystem in Patientenzufriedenheit oder Mitarbeiterzufriedenheit umgewandelt werden. Werden möglichst viele Mitarbeiter in die Verantwortungsbereiche einbezogen, entwickelt sich deren Standpunkt gegenüber Qualitätsmanagement mit Sicherheit positiv. Potenzial für Verbesserungen liegen etwa in Zuständigkeiten, die nicht klar und eindeutig definiert sind: „Man könnte das doch so machen...“, „Besser wäre doch...“.

Mangelnde Kommunikation blockiert Effektivität – mit dieser Erkenntnis hat man den Schlüssel für Verbesserungen bereits in der Hand. Ein typisches Beispiel hierfür ist, dass entweder alle die gleiche Aufgabe erledigen, oder keiner sie macht. Die systematische Dokumentation, beispielsweise die Desinfektionsdokumentation, und das Wissen über das Ablaufen der Prozesse von Partnern, etwa aus dem Verwal-

tungs- und Pflegebereich, sind häufig mangelhaft. Zudem fehlt meist ein Fehlermanagement, das verhindert, ein und denselben Fehler mehrfach zu machen. Generell sollten Fehler nicht nur als Verursacher von Kosten verstanden werden.

Grundprinzipien des Qualitätsmanagements

Das deutsche Institut für Normung (DIN) definiert Qualität folgendermaßen: „Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ oder: „Sind medizinische Anforderungen und Patientenanforderungen (...) an die durchzuführende Dialyse erfüllt worden?“

Man unterscheidet zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Personelle, technische und bauliche Rahmenbedingungen kennzeichnen die Strukturqualität. Deutlich veranschaulichen kann man dies am Beispiel der Händedesinfektion. Sollen sich alle Mitarbeiter die Hände desinfizieren, müssen ausreichend Desinfektionsmittelpender vorhanden sein und das Personal muss über die Notwendigkeit der Händedesinfektion geschult werden.

Maßnahmen, die sich auf den Versorgungsablauf beziehen, kennzeichnen die Prozessqualität. Am Beispiel der Händedesinfektion bedeutet dies, den Ablauf so zu organisieren, dass die Mitarbeiter sich die Hände desinfizieren, wie es nach hygienischen Gesichtspunkten sinnvoll und in den aktuellen Richtlinien beschrieben ist. Die Ergebnisqualität sagt etwas über die Zielerreichung der zuvor festgelegten Ziele aus. Ein Vergleich der angestrebten Ziele mit dem tatsächlichen Zustand ist zur

Beurteilung der Ergebnisqualität unbedingt notwendig, so könnte man beispielsweise messen, wie viele nosokomiale Infektionen in einer Dialyseeinrichtung auftreten.

Ein Qualitätsmanagementsystem umfasst ganz allgemein verschiedene Aspekte wie Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung. Bei der Qualitätsplanung werden Qualitätsziele festgelegt und Qualitätsanforderungen definiert. Durch Qualitätslenkung wird festgelegt, wie diese Qualitätsanforderungen erfüllt werden können. Im Sozialgesetzbuch ist geregelt, dass „Vertragsärzte (...) verpflichtet sind, sich an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung zu beteiligen, die insbesondere zum Ziel haben, die Ergebnisqualität zu verbessern“.

Grundprinzipien eines Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen sind

- Patientenorientierung
- Politik der Führung
- Mitarbeiterorientierung
- kontinuierliche Verbesserung
- Prozessmanagement
- sachliches Vorgehen.

Nur wenn alle Grundsätze beachtet werden, ist es möglich ein Qualitätsmanagement zu installieren und dauerhaft erfolgreich fortzuführen. Auf diese Weise werden klare Verantwortlichkeiten geschaffen, die Patientenzufriedenheit wird gesteigert und die Mitarbeitermotivation erhöht. Durch Fehlervermeidung werden Kosten reduziert und damit die Wettbewerbsfähigkeit verbessert. Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement vermindert daher Risiken und kann helfen, das Image zu verbessern.

*Antje Prütz,
Ländervertreterin für Berlin und
Brandenburg*