

# **Aufbau eines QM-Systems**

Eine Präsentation von

**Jürgen Hollick**

Verband der bayerischen Bezirke

Zum 27. Symposium der Arbeitsgemeinschaft  
für Nephrologisches Pflegepersonal e.V.

Fulda 22./23. Oktober 2005

# Fragestellungen

- Was verstehen wir unter Qualität?
- Wie ist Qualität systematisierbar?
- Hauptaspekte eines QM-Systems
- Ziele eines QM-Systems
- Einige persönliche Anmerkungen.

# Definition von Qualität

Jede quantitativ (mengenmäßig) ausreichend vorhandene Eigenschaft kann zu einer Qualität werden.

Allerdings ist jede Qualität nur durch einen quantitativen Prozess erreichbar.

Wikipedia

# Dimensionen von Qualität

- **Struktur**
  - Personal
  - Ausstattung
- **Prozess**
  - Führungsmethodik
  - Organisation
  - Dokumentation
- **Ergebnis**
  - Erfüllungsgrad definierter Kriterien

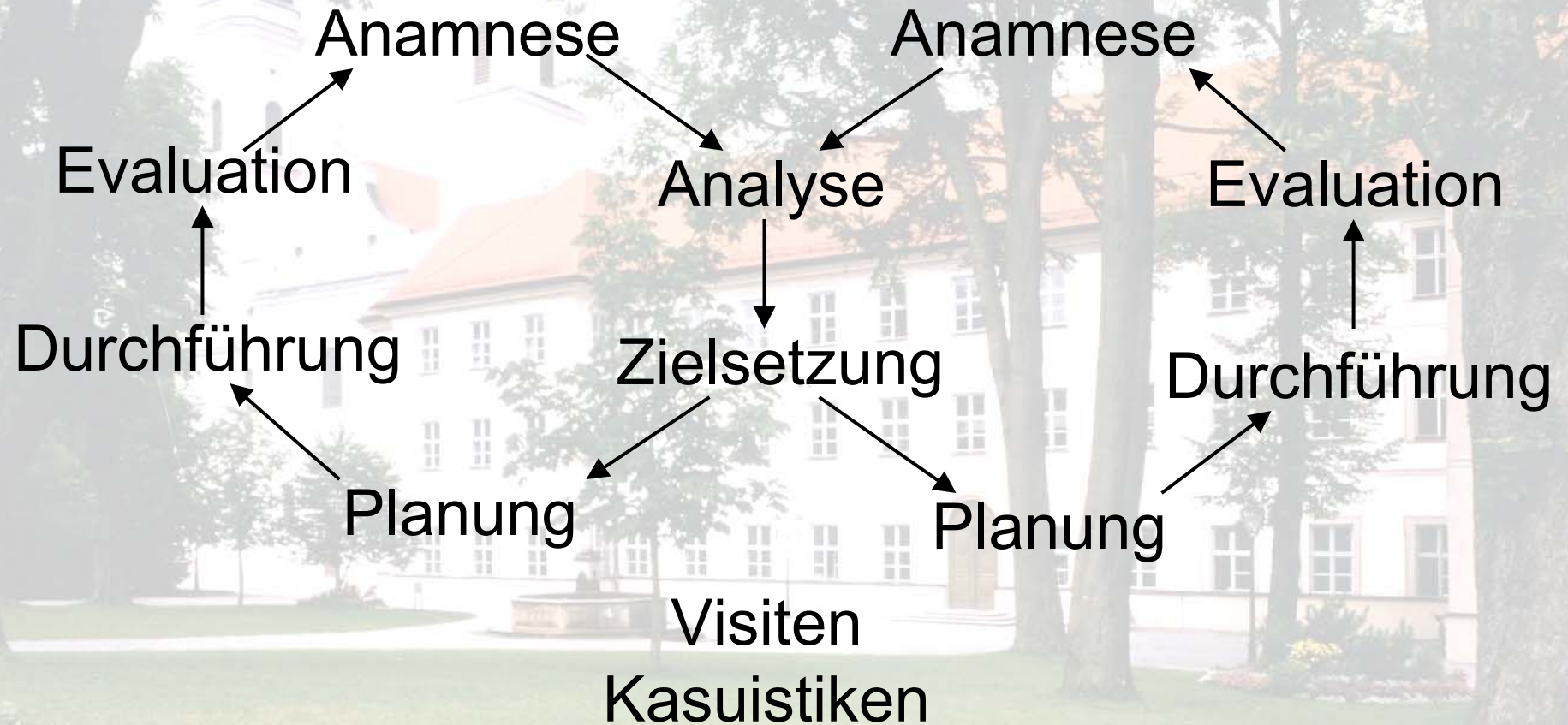
Donabedian, Avedis  
Evaluating the Quality  
of medical care. 1966.

# Ebenen eines QM-Systems



- Intern vs. extern
- Zentral vs. Dezentral
- Schnittstellen

# Schnittstellenentwicklung



# Operationalisierungen

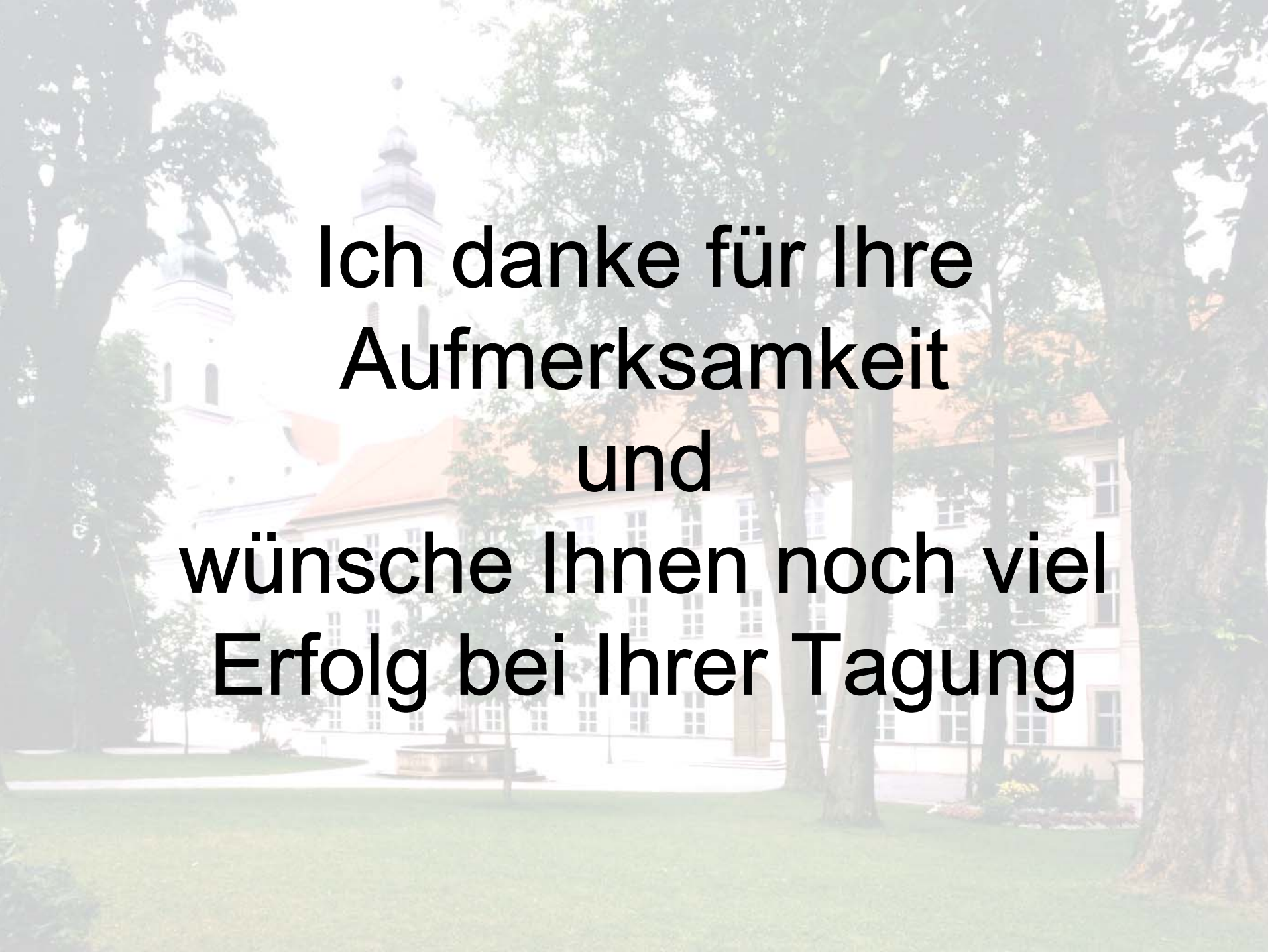
- Standards und Kriterien
- Leitlinien und Richtlinien
- Qualitätszirkel und Prozesse
- Bewertung und Zertifizierung

# Pflege - Qualität - Gesundheit

<b>Pflege</b>	<b>EFQM</b>	<b>Gesundheits- förderung</b>
Patientenorientierung	Kundenorientierung	Patientenorientierung
Ressourcenorientierung	Mitarbeiterentwicklung	Mitarbeiterorientierung
Interpersonale Beziehungen	Aufbau von Partnerschaften	Partnerschaften für Gesundheit
Familien- und Umweltbezug	Verantwortung geg. der Öffentlichkeit	Gemeindeorientierung
Ganzheit	Ergebnisorientierung	Umfassende Gesund- heitsorientierung
Kontinuierlich Lernen	Edukation, Aktivitäten	Empowerment

# Offene Fragen

- Leistet QM das erwünschte?
- Ist die Methode passend?
- Klarheit über Qualitätsindikatoren?
- Bremsen der Qualitätsentwicklung?



**Ich danke für Ihre  
Aufmerksamkeit  
und  
wünsche Ihnen noch viel  
Erfolg bei Ihrer Tagung**