

Qualitätsmanagement zum „Leipziger Allerlei“

Am 18.02.2012 hat die Vereinigung Medizinisch-Technischer Berufe (VMTB) in der Deutschen Röntgengesellschaft e.V. zum zweiten Mal zur Fortbildungsveranstaltung „Leipziger Allerlei“ ins Universitätsklinikum Leipzig eingeladen. Ich bedanke mich herzlich für die Einladung, dort einen einführenden Vortrag zum Thema Qualitätsmanagement zu halten.

Qualitätsmanagement (QM) steht bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitswesen meist nicht im guten Ruf. In der praktischen Umsetzung wird QM mit hohem Papieraufwand in Verbindung gebracht. Jedoch steckt hinter einem QM-System wesentlich mehr. „Management“ bedeutet immer, etwas aktiv steuern zu wollen und nicht nur auf äußere Einflüsse zu reagieren.

Qualitätsziele

Im Qualitätsmanagement sind Qualitätsziele wesentlich. Sie müssen definiert werden, damit ein gemeinsames Qualitätsverständnis entsteht und angestrebt werden kann. Eine Umsetzung von Qualitätszielen, die in einem festgelegten Zeitraum erreichbar sein sollen, ist sehr gut möglich, wenn das Personal beim Festlegen einbezogen wird. Prozesse (Standards) effizient und effektiv zu steuern, ist ein wesentliches Ziel des Qualitätsmanagements. „Qualität ist Chefsache“ heißt es gerne in der Fachliteratur – was ich voll und ganz unterstütze. Jedoch ist Qualität auch Teamwork. Es ist notwendig, dass die Leitung sich im Qualitätsmanagement engagiert und nicht nur Pflichten delegiert. Nur so ist es in der Zusammenarbeit möglich, die interessierten Parteien des Hauses zu identifizieren und deren Zufriedenheit anzustreben.

Beispiel Personal – Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008

Die ISO 9001 wird aufgrund ihrer Sprache häufig als abschreckend empfunden. Dabei sind die Normenforderungen auf jedes Unternehmen übertragbar und sind somit die Grundlage für ein kompatibles QM-System auf dem Markt. Die Normenforderungen an das Personal seien beispielhaft erläutert:

- **Qualifikationen festlegen**
Mit Hilfe von Stellenbeschreibungen wird festgelegt, wer für welchen Bereich zuständig ist und welche Qualifikationen nachweisen muss.
- **Personal fort- und weiterbilden**
Wissen veraltet. Neue Technologien, neue rechtliche Verordnungen usw. müssen vom Haus berücksichtigt werden. Dementsprechend ist Fortbildung unausweichlich.
- **Erfolg von Fort- und Weiterbildung feststellen**
Ob die Schulungsmaßnahme Erfolg gebracht hat, sollte auf jeden Fall festgestellt werden. Hier lassen sich Verfahren festlegen, die ein leichtes Überprüfen ermöglichen. Indirekt wird dadurch die Qualität des Schulungsanbieters festgestellt.
- **Fort- und Weiterbildung planen**
Fort- und Weiterbildung sollte regelmäßig stattfinden. Daher ist eine jährliche Planung empfehlenswert. Ob die Planung umgesetzt wurde, lässt sich anhand von Teilnahmebescheinigungen und Zertifikaten belegen.

Das Personal ist besonders im Dienstleistungssektor entscheidend für das Niveau der Prozesse. Dementsprechend erfüllen diese Anforderungen nicht nur gesetzliche und weitere Anforderungen, sondern sorgen auch dafür, dass Standards gesichert und verbessert werden können. In der Röntgenverordnung sind entsprechende Anforderungen ebenfalls verankert. Das QM-System hilft, eigene Standards festzulegen und sie gesetzeskonform umzusetzen.

Sicherheit mit Dokumentation und QM-Kontrollen

Die Dokumentation des QM-Systems bietet Sicherheit. Das Unternehmen kann bei gepflegter (stets aktueller) Dokumentation davon ausgehen, dass wie geplant gearbeitet wird. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen neben ihrer fachlichen Kompetenz daraus die Sicherheit, gemäß den gesetzten Qualitätszielen zu handeln.

- festgeschriebene Standards = festgeschriebenes Niveau
- aktuelle Dokumentation = aktuelles Know-how
- Audits und Bewertungen = Chancen zu verbessern

Audits sind ein gängiges Kontrollinstrument des QM-Systems, das nicht die Person des Mitarbeiters kontrollieren will, sondern mit dessen Hilfe die Leistungsfähigkeit der Prozesse. Bei der Gelegenheit können Anregungen zur Verbesserung weitergegeben werden. Nach Audits werden nicht nur aufgedeckte Fehler beseitigt, sondern auch Maßnahmen für die aktive Qualitätsgestaltung ergriffen. Dazu gehören zum Beispiel auch Schulungsmaßnahmen.

Fazit: QM-Systeme ...

- schaffen Sicherheit
- bieten Kontrollmöglichkeiten
- helfen Fehler zu vermeiden
- organisieren Abläufe effizient und effektiv
- ermöglichen es, Anforderungen zu berücksichtigen

Ein QM-System wird lebendig durch die Transparenz und die sachliche Ausrichtung der Qualitätsziele.

<http://blog.eMeurer.com>

Qualitätsmanagement | Projektmanagement

