Qualitätsmanagement und Zertifizierung – wozu?

„Um klar zu sehen, genügt oft ein Wechsel der Blickrichtung“

Antoine de Saint-Exupéry

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Qualitätsmanagement (QM) ist aus der Radiologie nicht mehr wegzudenken. Von der Wortbedeutung her kommt der Begriff „Qualität“ vom lateinischen „qualitas“, der Beschaffenheit oder Eigenschaft von etwas. Genau hiermit befasst sich Qualitätsmanagement – mit den Eigenschaften von Prozessen, von Dienstleistungen, von Produkten, ja letztlich mit der Beschaffenheit der Praxis, der Abteilung oder des Krankenhauses. Hierbei ermöglicht es eine Art von Perspektivenwechsel – einen Blick von einer anderen, neuen Warte, einen Schritt heraus aus einer Betriebsblindheit, die aufgrund einer jahrelangen Routine oft unvermeidlich scheint.

Qualitätsmanagement kann mühsam sein. Gerade die Neueinführung eines Qualitätsmanagementsystems erfordert ein hohes Maß an Aufwand. Es gilt, Prozesse zu erfassen und zu verschriften, Dokumente zu lenken und ein umfassendes Qualitätshandbuch zu erstellen. All dies bedeutet zunächst einen Mehraufwand, der sich erst im Laufe der Zeit auszahlt.

Qualitätsmanagement bietet aber zugleich auch eine große Chance. Während der Erfassung von Prozessen fallen nicht selten Inkonsistenzen und potenzielle Fehlerquellen auf, die ausgemerzt werden können. Bei der Erstellung einer Prozesslandschaft werden oft Bruchstellen deutlich, die sich durch Schnittstellenvereinba-

rungen optimieren lassen können. Durch die Befragungen von Patienten, Zuweisern und Mitarbeitern können entscheidende Verbesserungspotenziale identifiziert werden, die die Zufriedenheit aller steigern können – nicht zuletzt die eigene.

Die Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems und die Teilnahme an Maßnahmen der Qualitätssicherung sind in §135 SGB V in Deutschland gesetzlich vorgeschrieben. Plant man die Einführung eines QM im eigenen Bereich, stehen verschiedene QM-Systeme zur Verfügung – einige eignen sich besser für den niedergelassenen Bereich, andere für das Krankenhaus, einige sind für Teilbereiche geeignet, andere nur für eine gesamte Institution. Der Artikel von Steinbrucker in diesem Themenheft von *Der Radiologe* beleuchtet die unterschiedlichen QM-Systeme, die für radiologische Abteilungen oder Praxen zur Verfügung stehen, und wägt deren Vor- und Nachteile ab. Auch werden die unterschiedlichen Möglichkeiten der Zertifizierung beleuchtet.

Ist die Entscheidung für ein QM-System gefallen, gilt es, dieses in die Abteilung einzuführen und umzusetzen. Hierzu gehören u. a. Schulungen und Training der Mitarbeiter, die Erstellung eines Handbuchs, eine lückenlose Lenkung der Dokumente, die Erstellung von Maßnahmenplänen und zahlreiche weitere Schritte. Der Artikel von Zech et al. befasst sich mit der Umsetzung von QM in einer radiologischen Abteilung, von der ersten Einführung bis zu Zertifizierung und Rezertifizierung.

Audits sind ein entscheidender Baustein eines jeden QM-Systems. Sie stellen den wichtigen Schritt des „Checks“ des PDCA(Plan-Do-Check-Act)-Zyklus, also des Überprüfens des Erreichten, dar. Der Artikel von Ertl-Wagner et al. in diesem Themenheft beschreibt die unterschiedlichen Formen und die Bedeutung von Audits unter dem Titel „(K)eine Angst vor Audits? Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser“. Auch wenn Audits zunächst oft Ängste und Unsicherheiten verursachen, bieten sie doch eine wertvolle Möglichkeit des Lernens und nicht selten – beispielsweise im Rahmen eines erfolgreichen Zertifizierungsaudits – einen Motivationsschub für die Mitarbeiter.

Für die Radiologie hat der Begriff des klinischen Audits europaweit eine besondere Bedeutung bekommen, da die European Council Directive 97/43/EURATOM aus Gründen des Strahlenschutzes die Durchführung klinischer Audits in medizinisch-radiologischen Abteilungen verlangt.

Der Umgang mit Fehlern und Beschwerden ist für ein erfolgreiches QM-System außerordentlich wichtig. Jeder Fehler oder Beinahefehler und auch jede Beschwerde bieten eine Chance zu lernen. Wird diese Chance verpasst, steigt das Risiko weiterer und ggf. gravierenderer Fehler. Ein Fehlermanagement im Rahmen eines QM-Systems kann sehr gut mit dem Risikomanagement eines Krankenhauses verknüpft werden. Der Artikel von Seyfert-Metzger beleuchtet Aspekte des Fehler- und Risikomanagements als besonders wichtiger Komponente eines QM-Systems.

Radiologische Abteilungen sind zunehmend in die Zertifizierung von Zentren eingebunden – dies können beispielsweise Darm-, Brust- oder Gefäßzentren sein. Der Artikel von Gross-Fengels in diesem Themenheft befasst sich mit den zertifizierten Gefäßzentren in Deutschland, der Artikel von Hellerhoff mit der Zertifizierung von Brustzentren. Bei all diesen Zentren spielt die Radiologie eine entscheidende Rolle, nicht zuletzt auch im Rahmen der Zertifizierung.

Insgesamt kann man sich als Radiologe dem QM nicht mehr entziehen – nicht zuletzt aufgrund der geltenden gesetzlichen Vorschriften. Qualitätsmanagement sollte aber nicht als lästige Verpflichtung ver-

standen werden, die es auf dem einfachsten Weg zu absolvieren gilt – QM sollte vielmehr als Chance begriffen werden, die Dinge aus einer anderen Blickrichtung zu sehen und sie dadurch anders zu begreifen und zu verbessern.

Prof. Dr. Birgit Ertl-Wagner

Prof. Dr. Dr. h.c. Maximilian Reiser

Prof. Dr. Thomas Helmberger