



*75 Jahre*



**LANDKREIS STADE**

*Stärke · Vielfalt · Zukunft*

**Ein pragmatischer Weg zum Qualitätsmanagement:  
Das Betriebsbuch des Gesundheitsamtes Stade**

**Gesundheitsamt Landkreis Stade**

**G. Pallasch,**

Vortrag Hamburg, 31.05.2008

# Gliederung



- Stellung und Aufgaben eines Gesundheitsamtes
- Ressourcen
- Probleme
- Grundüberlegungen
- Wegweiser
- Eigener Weg
- Wirksamkeitsindikatoren
- Ausblick

# Stellung und Aufgaben



- „3. Säule“ im Gesundheitswesen
- Aufgabenzuweisung durch Gesetze
  - der EU: BadewasserVO
  - Der Bundesrepublik: IfSG
  - Der Bundesländer NGöGD 2007
- Verfügungen des Landrates

# Aufgaben



- Multidisziplinäres Team im
  - ✓ Amtsärztlichen Dienst
  - ✓ Röntgen/Labor
  - ✓ Kinder-Jugendzahnärztlicher Dienst
  - ✓ Sozialpsychiatrischer Dienst
  - ✓ Kinder-Jugendärztlicher Dienst
  - ✓ Sozialdienst
  - ✓ Gesundheitsaufsicht
  - ✓ Verwaltung

# Ressourcen



- Schaffung der Strukturqualität:
  - Ärztliche Planstellen für Psych., KÄD, ZÄD
  - Weiterbildung
- Verbesserung der Umfeldbedingungen (Räume, PC, Programme)
- Steuerung der Ablaufqualität
- Priorität: Zeitoptimierung

# Probleme



- QM nicht Pflicht für nds. GÄ = keine eigenen Ressourcen für QM
- häufiger Außendienst der Mitarbeiter
- Im GA ist ein Generalist an der Spitze
- Konsequenz: Führen in „Linie“ nicht zweckmäßig

# Probleme



- Unterdurchschnittliche Ausstattung
- In „kleinen“ Ämtern gibt es nur einen Spezialisten pro Abteilung
  - Problem: fachübergreifende Vertretungen (z T „Multitasking“ für mehrere Abteilungen)
- ÖGD de facto nicht universitär vertreten

# Grundüberlegungen



- Der Weg ist das Ziel,  
nicht die Umsetzung eines Konzeptes  
in einem engen Zeitrahmen
- Auch kleine Fortschritte sind  
Fortschritte (*Festina lente*)
- Kurze übersichtliche Ausarbeitungen

# Grundüberlegungen



- Spannbreite der Aufgaben: Auswahl unterschiedlicher Instrumentarien für einzelne Abläufe zweckmäßig, nicht ein Konzept für alles
- Orientierung an Instrumenten aus der Anfangszeit des QM
- Es muss nicht alles evidenzbasiert sein

# Konsequenzen



- Pragmatismus statt Konzeption

*Motto:*

*Beginne dort, wo Du stehst,*

*- mache das was Du kannst,*

*- nutze das, was Du hast*

# Wegweiser



- „Aldi Richtlinien“ 1
  - Gestatten Sie Fehler
  - Ändern Sie den Blickwinkel
  - Verzichten Sie auf Management –Phrasen
  - Gut ist besser als perfekt
  - Vertrauen Sie

# Wegweiser



- Aldi Richtlinien“ 2
  - Fördern Sie Selbständigkeit
  - Setzen Sie Prioritäten
  - Hören Sie auf Ihren Bauch
  - Starten Sie schnell los
  - Hinterfragen Sie

# Eigener Weg



- Beachtung der Wirklichkeit:
  - Einstellung passender Fachleute
- Konsequenz:
  - Fachkompetenz kann vorausgesetzt werden
  - Beschränkung der Regelungen auf Wichtiges und Wesentliches
  - Übersichtlichkeit der Regelungen des QM
  - Einarbeitung von Neulingen mit dem Konzept

# Eigener Weg



- **Notwendige Regelungen**
  - Erkennung von Wissenslücken
  - Vergessenskurve
  - Schlechte Tagesform
  - Blackout

## Instrumente:

Einarbeitungsleitfaden, Fortbildungsplanung  
Checklisten, Merkpunktlisten

# Eigener Weg



## Charakteristik:

- Richtige Auswahl der Mitarb.
- „Personalentwicklung“
- Aktualisierung der Kenntnisse
- Vertrauen in die Kompetenz
- Nutzung der Listen als Souffleur

# Eigener Weg



- Direkte Botschaft:
  - Bei Problemen nachdenken, nicht nachlesen
- Indirekte Botschaft:
  - Leitung setzt auf Fachkompetenz der eigenen MA (und bevormundet nicht Leistungsträger durch „Fachleute“ von außen)

# Eigener Weg



- 1. Schritt: Festlegung des Vorgehens  
QM ist Führungsaufgabe
  - Das 80/20 Prinzip
  - Das Deming Rad
- 2.Schritt: Anordnung durch Vorgesetzten  
Bereich mit guter Erfolgsaussicht auswählen
  - Kleine, überschaubare Schritte  
(Veränderungen machen Angst)
  - Nur Wesentliches regeln
  - Gut ist besser als perfekt

# Eigener Weg



- 3. Schritt: Gewinnung der Mitarb.
  - Vorteil begreiflich machen  
Einmal im Jahr überprüfen und  
nachregulieren  
(Neue Standards verwirren)
  - Erfolgsindikator:  
Verbesserungsvorschläge durch die Mitarb.  
Änderungsordner

# Eigener Weg



- 4. Schritt: Nutzung externer Standards

Steuerung der Fortbildung zwecks Benchmarking

- 5. Schritt: Einbeziehung von Kundenbelangen

# Eigener Weg



- 6. Schritt: Ausweitung auf andere Abteilungen  
Zeitpunkt: „Reklame“ durch den Erfolg
- 7. Schritt: Organisation des Verbesserungsprozesses im gesamten Amt

# Eigener Weg/ Regelungstiefe



- Anleihen in der OE  
z B Metapher:

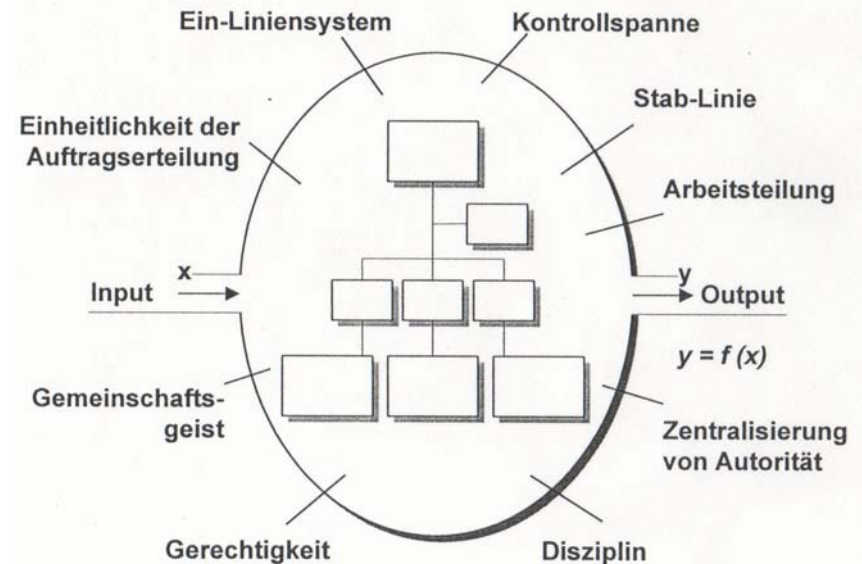
„Organisation als  
Maschine“

Beispiel: Arbeit im  
Labor, Desinfektion

Checkliste, Volltext

## Organisation als Maschine (1)

Organon  $\hat{=}$  Werkzeug, Maschine



# Eigener Weg/ Regelungstiefe

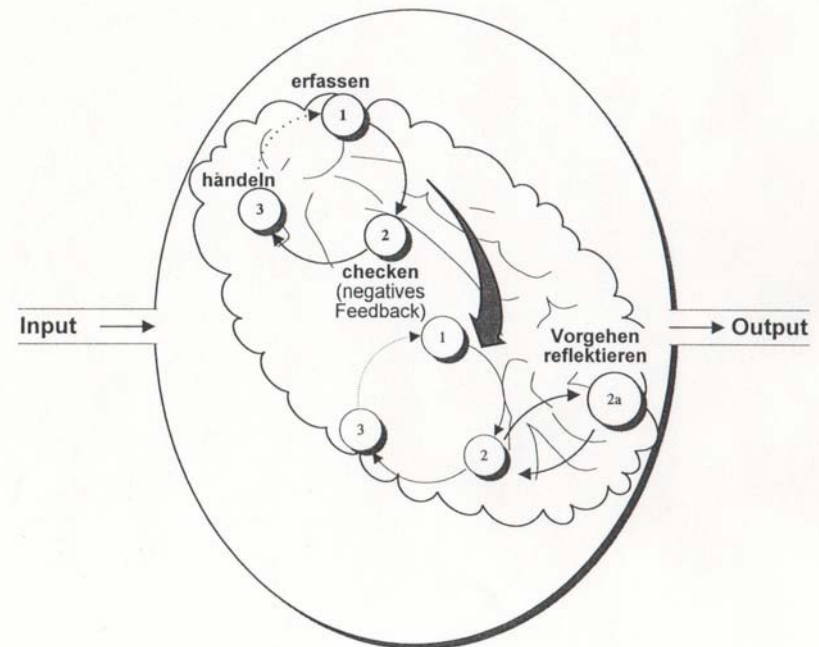


- Anleihe in der OE  
„Organisation als Gehirn“

Beispiel:  
Trinkwasserstörfälle

Merkpunktliste

Organisation als Gehirn (1)



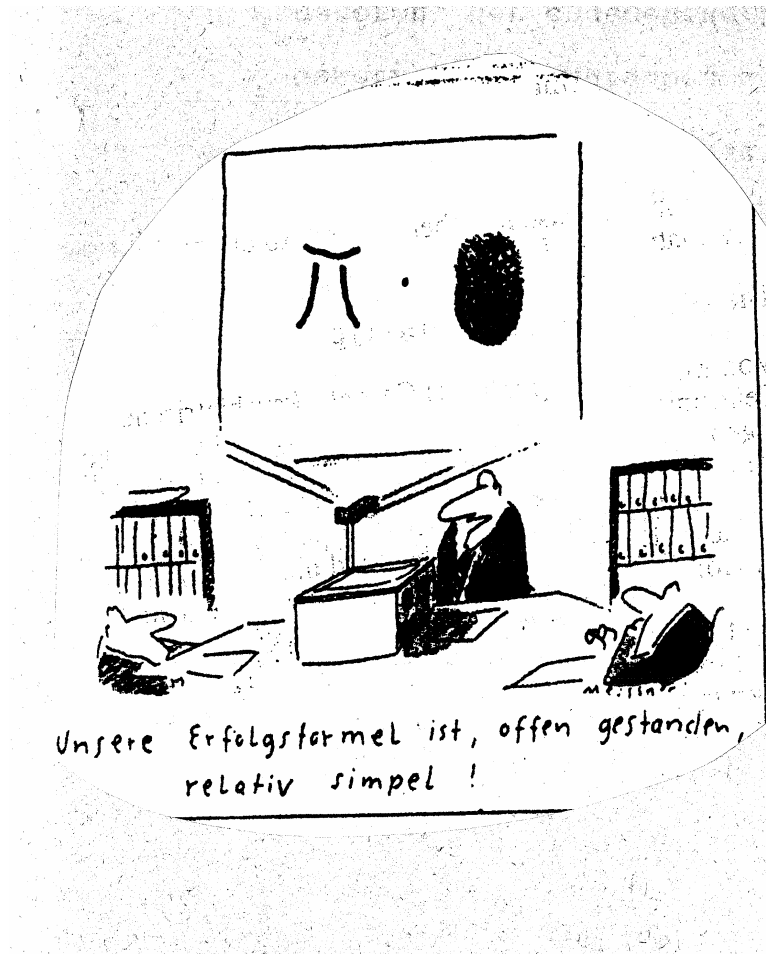
# Eigener Weg/ Regelungstiefe



- Modifikation durch die Persönlichkeitsmerkmale der MA
- Risikobereitschaft des Vorgesetzten
- Anforderungs / Ausbildungsprofil der MA  
(Spezialisten / Generalisten in der GA?)

**Muss ganz individuell entschieden werden**

# Eigener Weg



# Erfolgsindikatoren



- Preisträger des Prix ÖGD
- Veröffentlichung Technik „Vertrauenspersonen“ in „Gesundheit und Integration“ der Bundesregierung
- Veröffentlichung der Masernimpfstrategie durch RKI
- Preisträger des Qualitätspreises der Akademie für öffentliches Gesundheitswesen
- Veröffentlichung des Kapitels SpDi des Betriebsbuches durch Landesfachbeirat Psychiatrie Niedersachsen [www.lfbpn.de](http://www.lfbpn.de)
- Veröffentlichung Konzept Kontrolle TW Hausinstallation durch GI



## Der soziale Brennpunkt Altländer Viertel Stade

Stadt Stade: rund 46.000 Einwohner

Davon im Kerngebiet Altländer Viertel: 1.635

Bildungsgrad der Eltern: Schulabschluß bei 40%  
bekannt

<u>Status</u>		<u>Verständigungsprobleme</u>
Ausländer	49%	(67%)
Aussiedler	6%	(57%)
Deutsche	45%	(45%)

**Einkommensstatus:** 76% der Personen unter 18 J

HLU

**Problem:** Maserndurchimpfungsrate 15-20% unter LK  
Durchschnitt

## Ergebnisse der Intervention

Daten der Einschulungsuntersuchung durch den Kinder- und jugendärztlichen Dienst



### Im Altländer Viertel:

- Anhebung der Durchimpfungsrate komplett gegen Masern geschützter Kinder von 7 (21)% im Jahr 2002 auf den Landkreisdurchschnitt.
- Ergebnisse in den drei (zwei) letzten Jahren:
  - o Kein Impfpass: 9-12% (9 -14%)
  - o Mit Impfpass:
    - Keine Impfung: 3 – 7% (5 -7%)
    - Zwei MMR Impfungen: 77 – 88% ( 79 – 83%)

# Perspektiven



- Maßnahmen des QM in Gesundheitsämtern werden unterstützt von
  - Der Akademie für Öffentliches Gesundheitswesen in Düsseldorf
  - Niedersächsischen Landesgesundheitsamt
  - Niedersächsischen Landkreistag und Sozialministerium (Zertifizierung?)

# Zusammenfassung



- Schon die Anwendung des „kleinen 1x1“ des QM ergibt selbst unter erschwerten Bedingungen gute Ergebnisse, wenn
  - ✓ kontinuierlich vorgegangen wird,
  - ✓ die Mitarbeiter eingebunden sind,
  - ✓ kein Zeitdruck vorhanden ist,
  - ✓ „Kunden“ einbezogen werden

Vielen Dank für die  
Aufmerksamkeit

