

- 26 Jahre GQMG



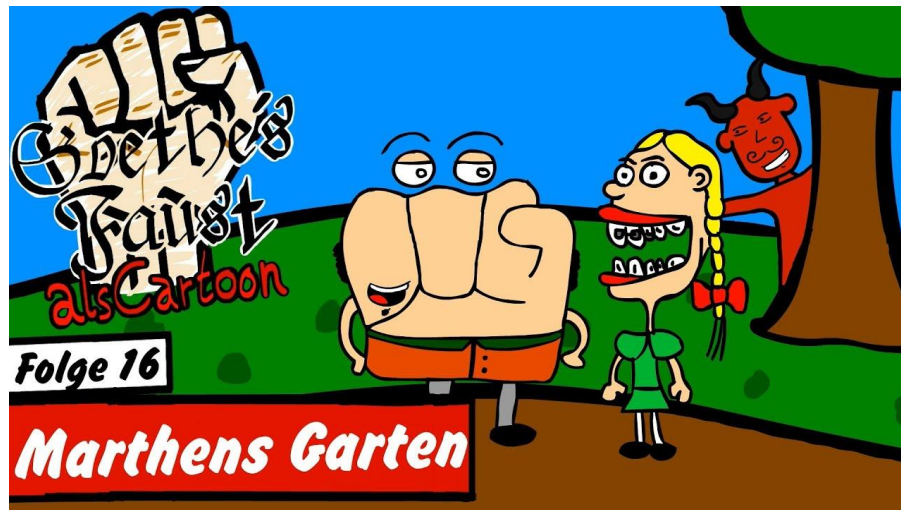
Gretchenfrage: „Nun sag, wie hast du’s mit der Religion? Du bist ein herzlich guter Mann, allein ich glaub, du hältst nicht viel davon. (Faust I von Johann Wolfgang von Goethe)

Gemälde (1861)
von James Tissot



Die Gretchenfrage bezeichnet eine direkte, an den Kern eines Problems gehende Frage, die die Absichten und die Gesinnung der Gefragten aufdecken soll. Sie ist den Gefragten oft unangenehm, da sie sie zu einem Bekenntnis bewegen soll, das sie bisher nicht abgegeben haben.

- Nun sagt, wie habt ihr's mit der Qualität?
- Und sagt, wie habt ihr's mit der Moral und der Ethik?
- Ihr seid so herzlich gute Menschen, allein ich mach mir manchmal Sorgen, ihr hält nicht genug davon!!



QM ist nicht mehr gleich QM

- (1) Das «traditionelle QM»; Demingkreis, PDCA, Struktur, Prozesse, Q-Sicherung, -Verbesserung und -Entwicklung
 - (2) Das «Kennzahlen-QM»; Umgang und Einordnen von Kennzahlen, Codierung, erfordert statistische Kenntnisse
 - (3) Das «technische QM»; Einrichten, betreuen und Warten technischer Geräte, Roboter,
 - (4) Das «digitale QM»; Folgen und Auswirkungen der Digitalisierung (Big Data) und Automatisierung, erfordert IT-Kenntnisse, Kenntnisse im Umgang mit Social Media
 - (5) Das **Qualitäts Management**; Qualität als Grundlage im Management. Erweitert die Zielgruppen, QM als verbindendes Element zwischen Praktiker*Innen, Anwender*Innen UND Führungspersonen/Manager»Innen.
 - (6) folgt
-

- ❖ Outputs des QMs wie Checklisten, Standards waren eine Bereicherung und Unterstützung.
- ❖ Qualitätsmessungen, Datensammlung wären fast eine Bereicherung und Unterstützung geworden.
- ❖ Qualität wurde immer mehr zur zeitintensiven Bürokratie und zur Zertifizierungsschiene
- ❖ Kontinuierliche Verbesserung als Grundlage für die nötige Flexibilität im Umgang mit Veränderungen wurde vermehrt zur ökonomischen Optimierung.
- ❖ QM als Gemischtwarenladen mit Alibifunktion!

- ❖ Angetreten als Brückenbauer und Spielwiese bewegt sich das QM im Gesundheitswesen in Richtung Tal der Frustration und Bürokratie.
(hier in der Samariaschlucht Kreta)



QM als Instanz der Werte?

- Wer stellt die Fragen bezüglich Ethik und Moral?
 - ✓ Ethik: Definiert Kriterien für gutes und schlechtes Handeln. Versucht die Motive des Handelns und deren Folgen darzustellen und zu bewerten.
 - ✓ Ethik beleuchtet (Grundsatz-)Fragen aus Sicht der Fachlichkeit oder einer Organisation.
 - ✓ Moral: Werte, Handlungsprinzipien, Normen, die persönliches Handeln leiten, und mich möglicherweise in einen persönlichen Konflikt führen.
-

- Sind die Rechte und Pflichten der Fachperson und die Rechte und Pflichten aus Sicht der Patienten bekannt, damit der Handlungsspielraum von einer Massnahme festgelegt werden kann?
- Welchen Stellenwert hat Patientensicherheit, falls ein Eingriff die Sicherheit der Patienten nicht vollumfänglich gewährleistet oder ein Eingriff das Bedürfnis der betroffenen Person nicht berücksichtigt.
- Wie verhalte ich mich, wenn eine Massnahme aus dem QM letztlich ein Qualitätsabbau bedeutet oder kontraproduktiv sein kann (Pflege-Mindestzahlen)?



Schweizerische Gesellschaft
für Qualitätsmanagement
im Gesundheitswesen

- QM-Begriffe klassisch:
Sicherung, Entwicklung, Prozesse, Leanmanagement, Messung, kontinuierliche Verbesserung, Kosten-Nutzen, Ressourceneinsatz, Patientensicherheit, Patienten-Zufriedenheit, sektorübergreifende Versorgung, Interdisziplinarität, Interprofessionalität, Fallzahlen, Mindestzahlen.....
 - QM-Begriffe neu:
Patientenorientierung, Partnerschaft, Kooperation, Kommunikation, Werte, Soziale Gerechtigkeit, Solidarität, Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Transparenz, Integration/Empowerment der Beteiligten bei der Erarbeitung der Frage-/Problemstellung und Lösungsfindung
-

- QM ist sinnstiftend, nutzenbringend,
- QM ist wertebasiert
- QM ist Arbeit mit und Arbeit am Menschen
- QM verknüpft die Arbeit vor Ort mit der Wissenschaft
- QM ermöglicht gestalten und umsetzen
- QM wird bezahlt

- **QM ist ein Traumjob!**

(Bild dreamstime.com)





"I don't make the rules, folks — I just carry them down the mountain."

Es ist fast unmöglich, die Fackel des Qualitätsmanagements durch die Organisation zu tragen, ohne jemandem den Bart zu versengen.

(nicht ganz nach Georg Christoph Lichtenberg, 1742-1799)

„Ich hasse und liebe es zugleich
Warum, magst du mich fragen,
Ich weiss es nicht, ich spür's
Und ich zerbrech daran“
(G.V. Catullus)

WIR SAGEN
Adieu!

Auslaufprodukte nur noch für
kurze Zeit erhältlich! Bis zum 31.
Mai oder solange der Vorrat reicht.



Sag' beim Abschied leise "Servus"

Tanzbares Wienerlied
aus der Serie

Wiener Tanzcafé

