

QM(B) 2.0

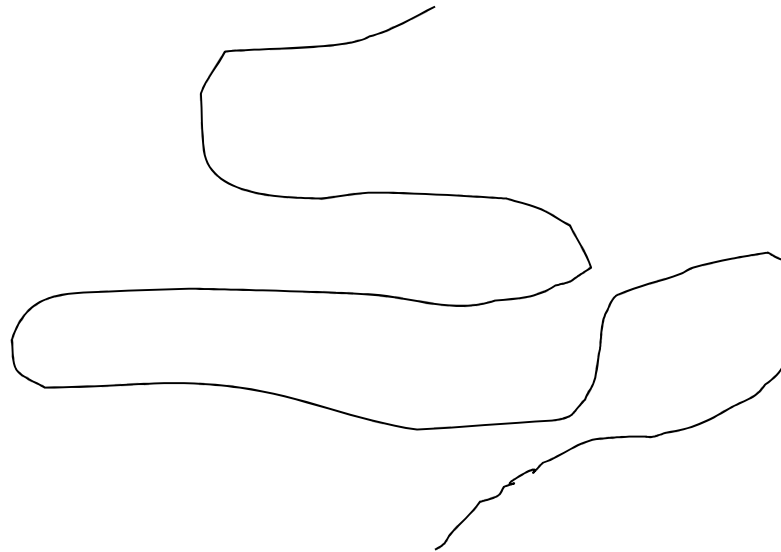
Facts & Fiction



**Ergebnisse der Befragung zur Rolle der
Qualitätsmanager (QM) / Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB)
in Einrichtungen des Gesundheitswesens**

Wie alles begann...

Ein weiter Weg von November 2008



bis November 2010

Ziele

- die aktuelle Situation der QM und QMB hinsichtlich ihrer Rolle in den eigenen Organisationen erfassen
- ein zukunftsorientiertes Kompetenzprofil für QM und QMB eruiieren
- den Nutzungsgrad von Management- und QM-Systemen/-Instrumenten ermitteln
- grundlegende Informationen erhalten, die Rückschlüsse auf zentrale Faktoren eines erfolgreichen QM im Gesundheitswesen erlauben

Fragebogen-Inhalte

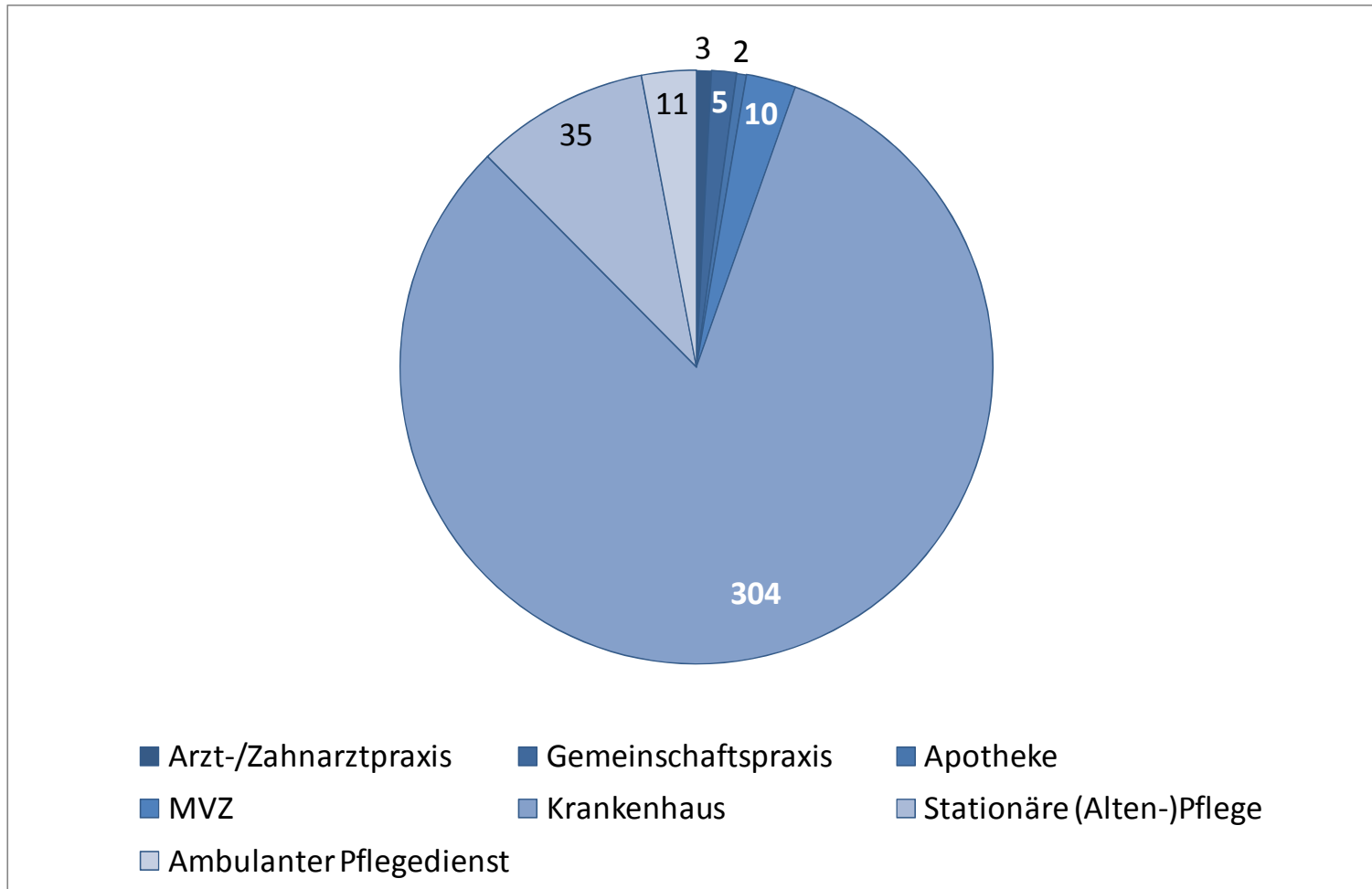
- A) Organisationale Rahmenbedingungen und Selbsteinschätzungen aus der Sicht des QM/QMB
- B) Aufgaben und Instrumente
- C) Kompetenzen und Fähigkeiten
- D) Organisationsstruktur und demographische Daten

Fragebogen-Inhalte

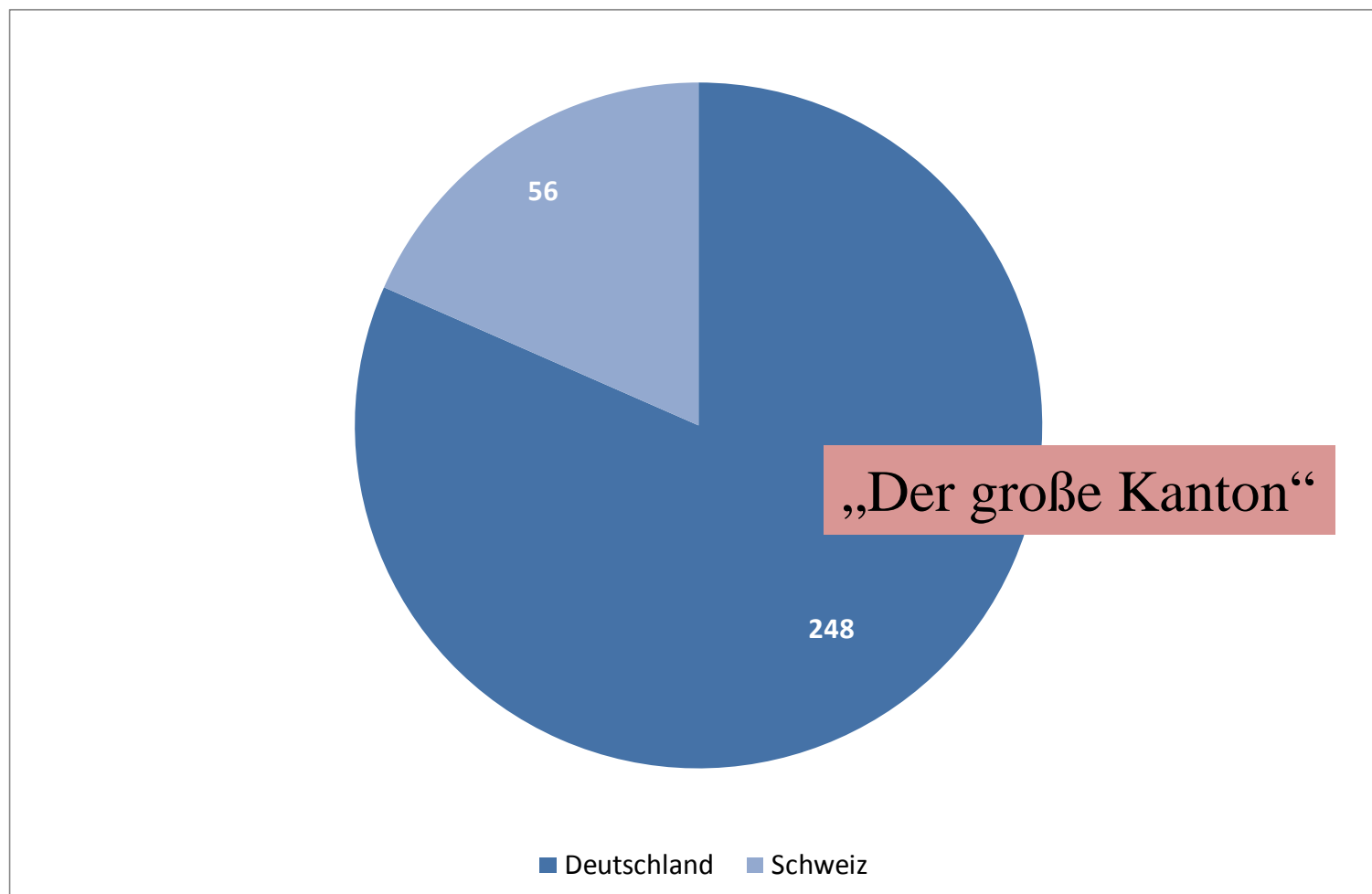
- A) Organisationale Rahmenbedingungen und Selbsteinschätzungen aus der Sicht des QM/QMB
- B) Aufgaben und Instrumente
- C) Kompetenzen und Fähigkeiten
- D) Organisationsstruktur und demographische Daten

Der Rücklauf: 342 auswertbare Fragebögen

Alle Teilnehmer nach Art der Einrichtung (Mehrfachnennungen möglich)



Davon nur noch die 304 QM(B) aus Krankenhäusern (Deutschland und Schweiz)



Unser Fokus: die 248 QM(B) aus dt. Krankenhäusern

		Gesamt	Deutschland	Schweiz
Teilnehmer aus Krankenhäusern		304	248 (81,6%)	56 (18,4%)
Geschlecht	weiblich	55,6%	55,6%	55,4%
	männlich	42,1%	41,9%	42,9%
Alter (MW in Jahren)		45,3	45,3	45,1
Berufserfahrung (MW in Jahren)		22,8	22,9	22,5
Tätigkeit in der aktuellen Einrichtung (MW in Jahren)		11,9	12,6	8,7
Tätigkeit als QM/QMB in der aktuellen Einrichtung		5,1	5,3	4,1
Position im KH	MA	54,3%	58,5%	35,7%
	FK	44,7%	40,3%	64,3%

Unser Fokus: die 248 QM(B) aus dt. Krankenhäusern

		Gesamt	Deutschland	Schweiz
Größe der Einrichtung (Anzahl Mitarbeiter)	21 bis 400	28,9%	28,6%	30,4%
	401 bis 1000	30,6%	30,2%	32,1%
	1001 bis 2000	24,3%	23,8%	26,8%
	mehr als 2000	15,5%	16,5%	10,7%
Trägerschaft	frei gemeinnützig	15,1%	17,3%	5,4%
	konfessionell	27,3%	33,1%	1,8%
	öffentlich-rechtlich	33,9%	27,8%	60,7%
	privat	19,4%	18,1%	25,0%
Zertifizierte Einrichtungen	ja	217 (73,1%)	188 (77,4%)	29 (53,7%)
	nein	80 (26,9%)	55 (22,6%)	25 (46,3%)
Zufriedenheit mit der Ressourcenausstattung (Skala 1 = trifft gar nicht zu - 5 = trifft völlig zu)	Mitarbeiter	2,93	2,91	3,04
	Sachressourcen	3,78	3,76	3,86

Auf einen Nenner gebracht...

Unsere Befragten sind überwiegend

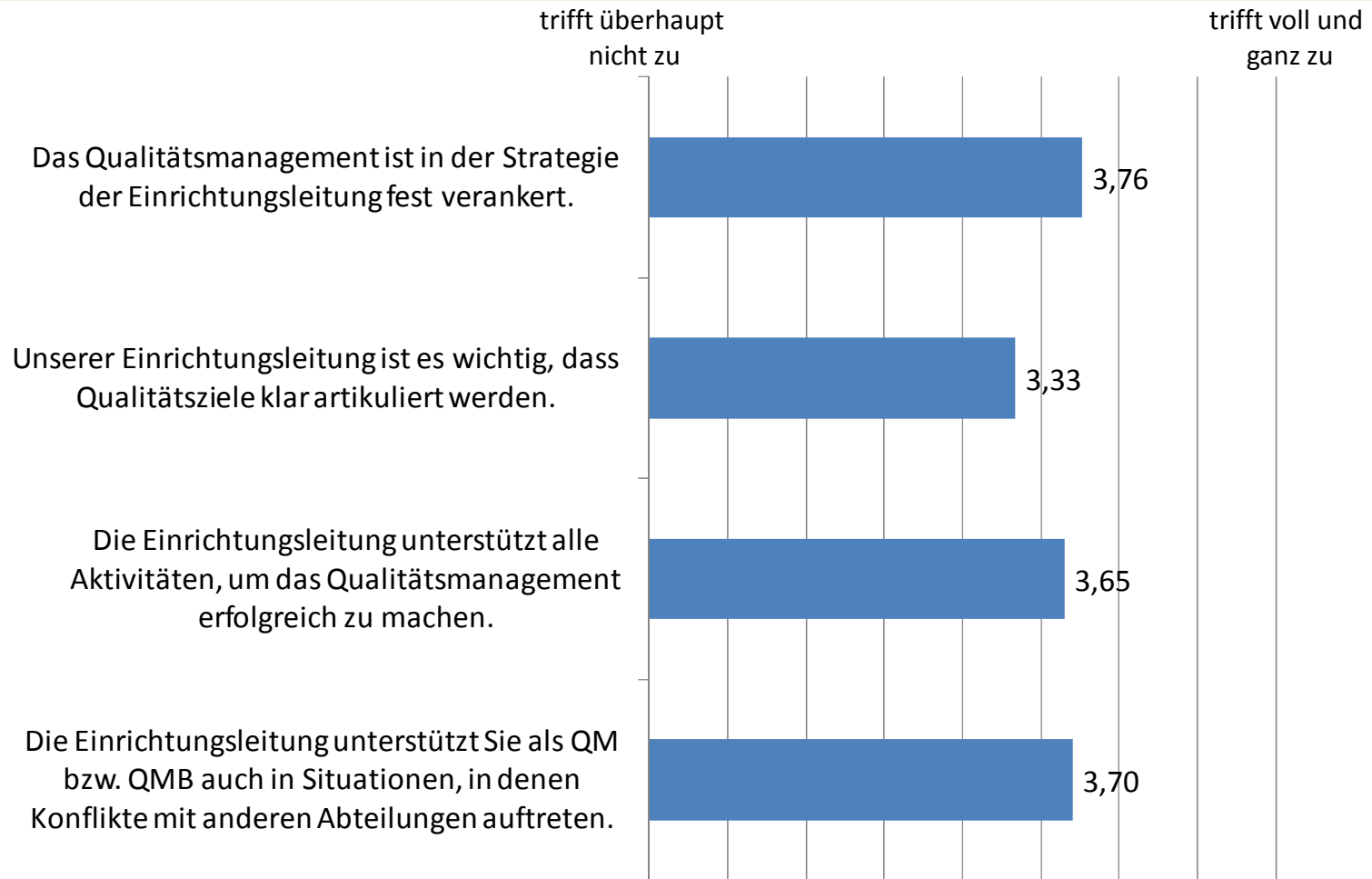
- Keine Newcomer, haben viel Erfahrung
- Sind hoch motiviert
- Sehr qualifiziert ($\frac{3}{4}$ mit Studium),
- Kennen ihre Organisation sehr gut...

Qualitätsmanagement: Bedeutung für und Unterstützung durch die Einrichtungsleitung

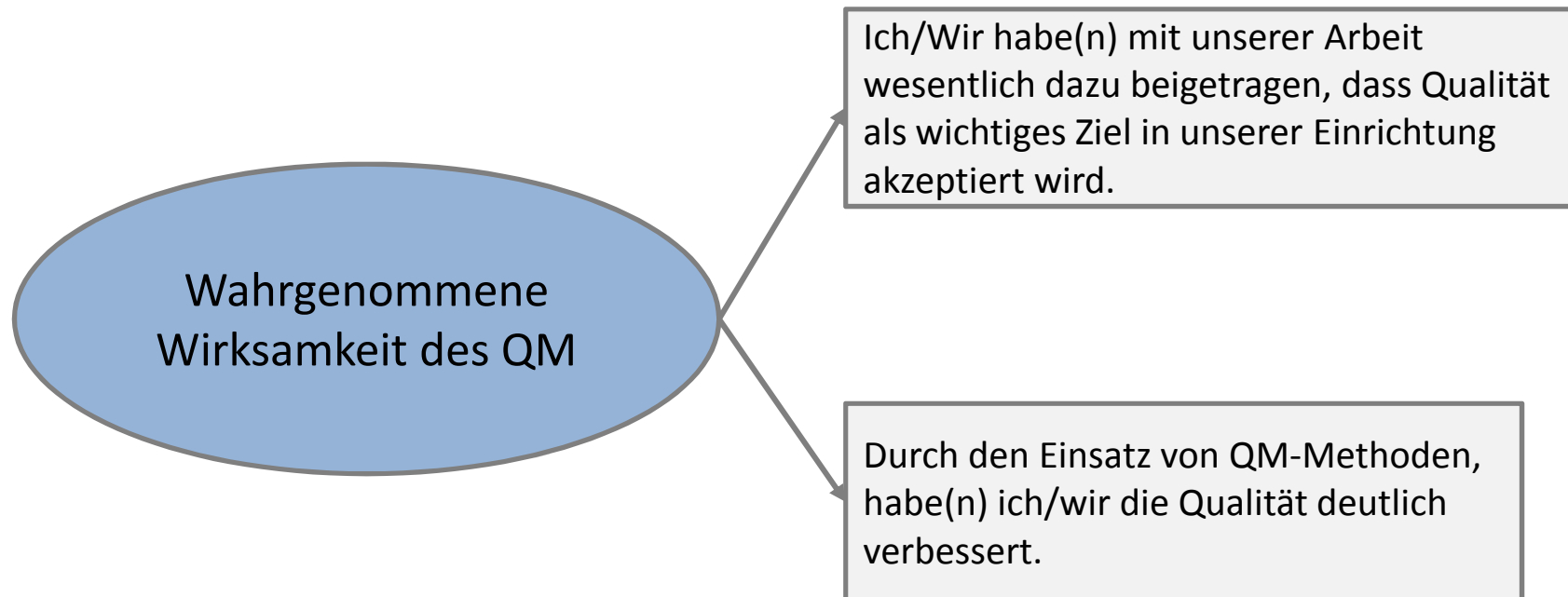


Der graue Nebel der Ergebnisse

Bsp. Teilnahme an einer Steuergruppe/Lenkungsgruppe



Messung des Faktors: Wahrgenommene Wirksamkeit des QM

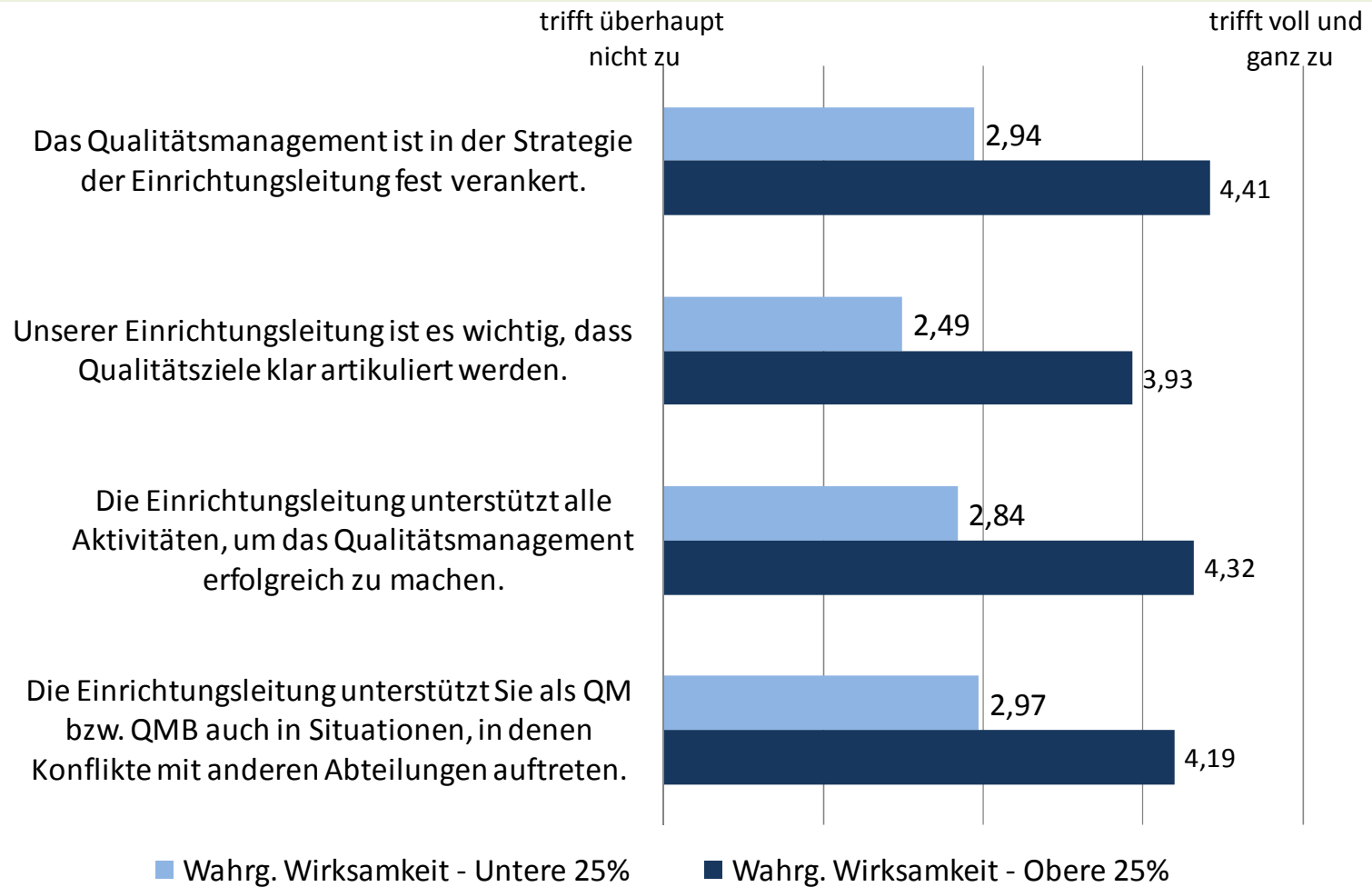


Unterschiedliche Selbsteinschätzungen zur eigenen Wirksamkeit

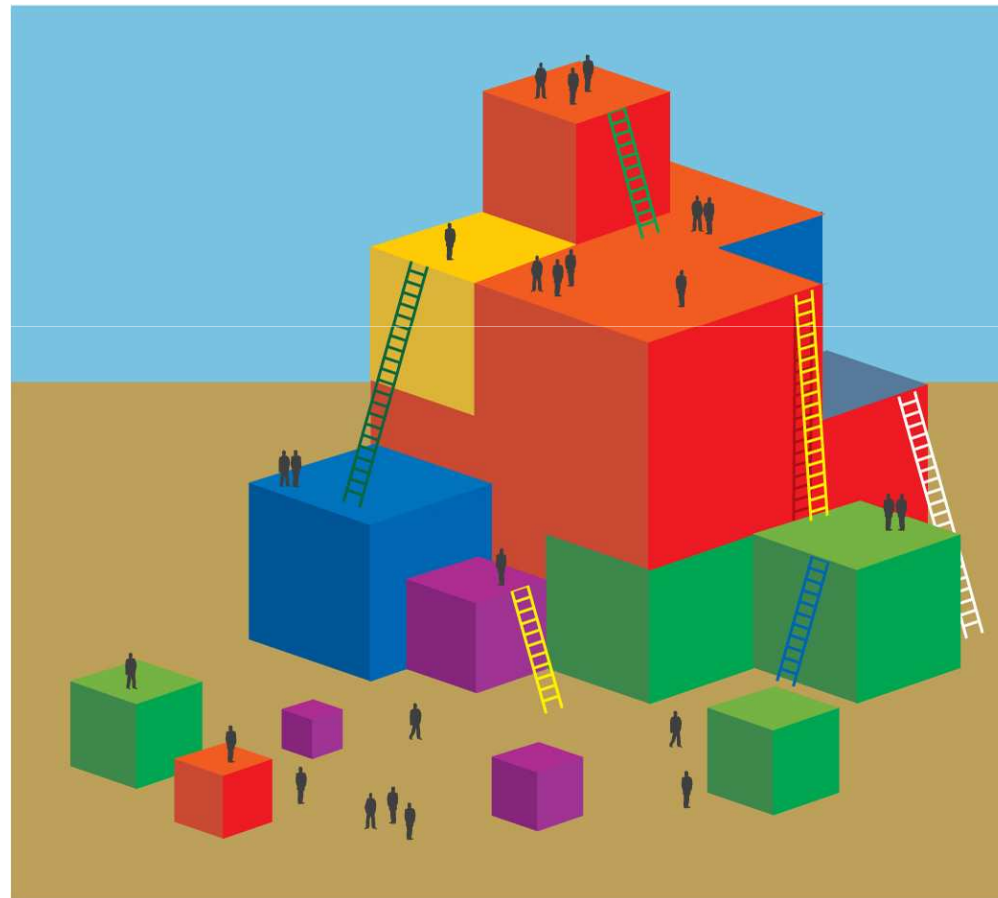
Wahrgenommene Wirksamkeit des QM

Gruppe	Häufigkeit	Gültige Prozent	Mittelwert
Q1	69	28,2	2,83
Q2	58	23,7	3,50
Q3	60	24,5	4,00
Q4	58	23,7	4,68

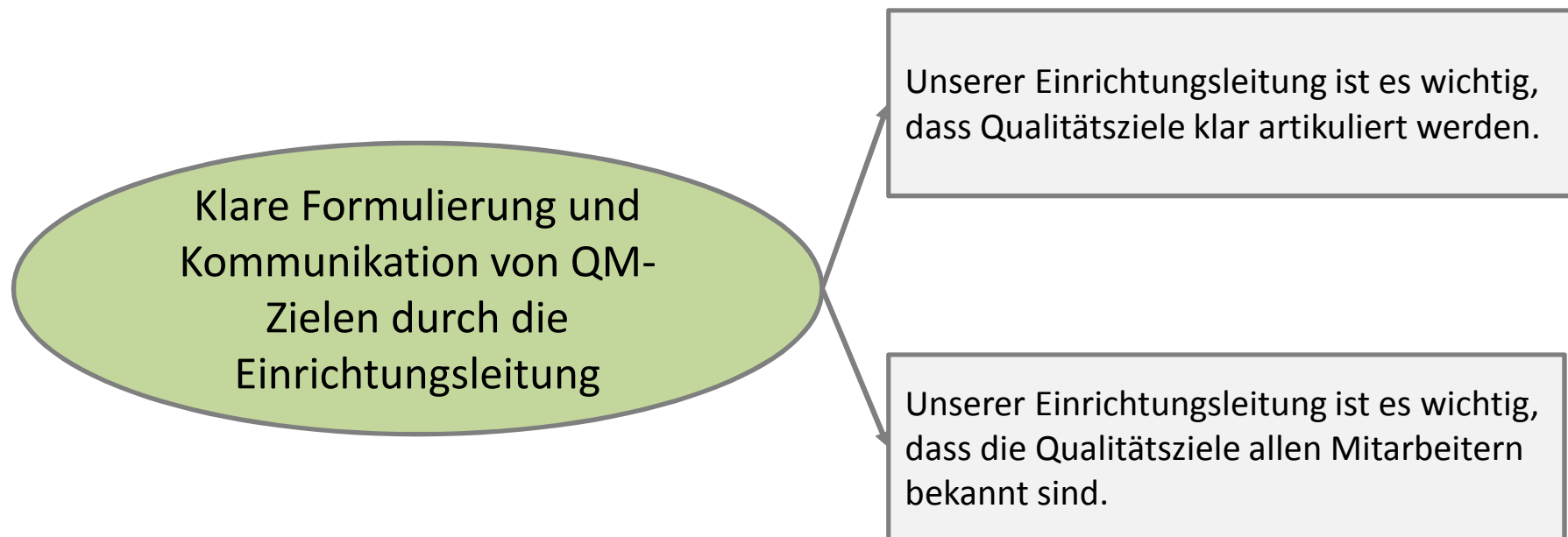
Qualitätsmanagement: Bedeutung für und Unterstützung durch die Einrichtungsleitung



Akzeptanz und Zusammenarbeit mit anderen Bereichen



Messung des Faktors: Klare Formulierung und Kommunikation von QM-Zielen

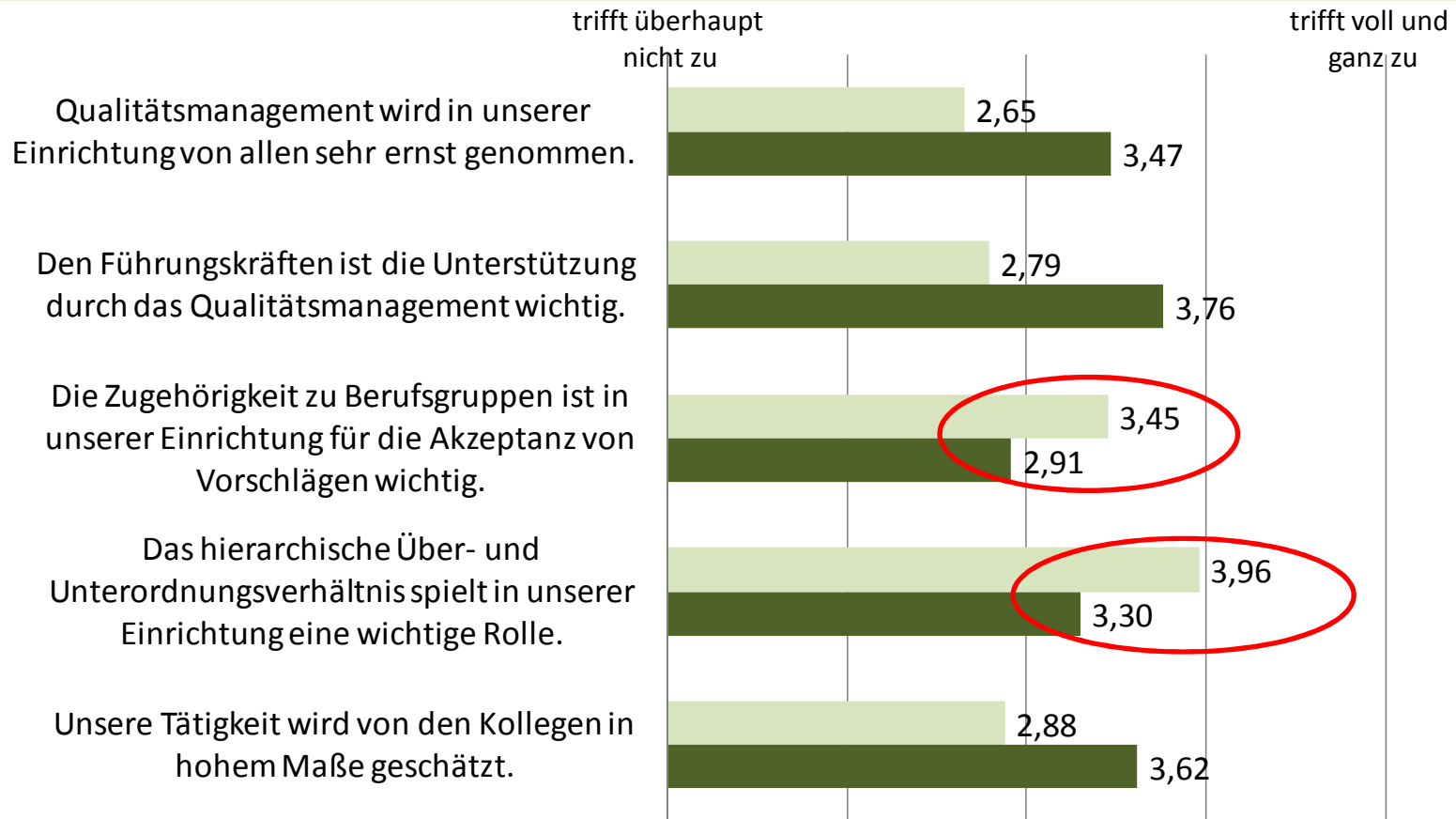


Unterschiedliche Selbsteinschätzungen zu Zielformulierung und Kommunikation

Klare Formulierung und Kommunikation von QM-Zielen

Gruppe	Häufigkeit	Gültige Prozent	Mittelwert
Q1	73	29,9	1,98
Q2	70	28,7	3,32
Q3	54	22,1	4,00
Q4	47	19,3	4,71

Akzeptanz und Zusammenarbeit mit anderen Bereichen



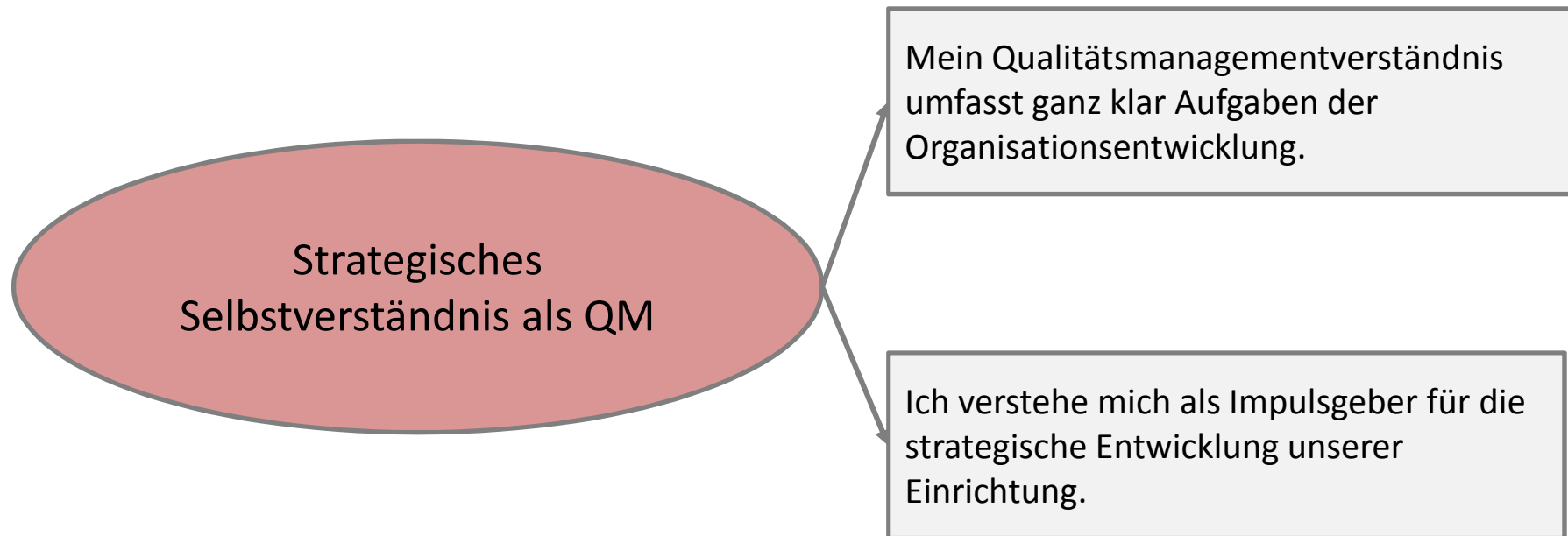
■ Klare Formulierung und Kommunik. von QM-Zielen durch die Einrichtungsleitung - Untere 25%

■ Klare Formulierung und Kommunik. von QM-Zielen durch die Einrichtungsleitung - Obere 25%

Eigene Rolle des QM/QMB: Selbstverständnis - Wirksamkeit – Zufriedenheit



Messung des Faktors: Strategisches Selbstverständnis als QM

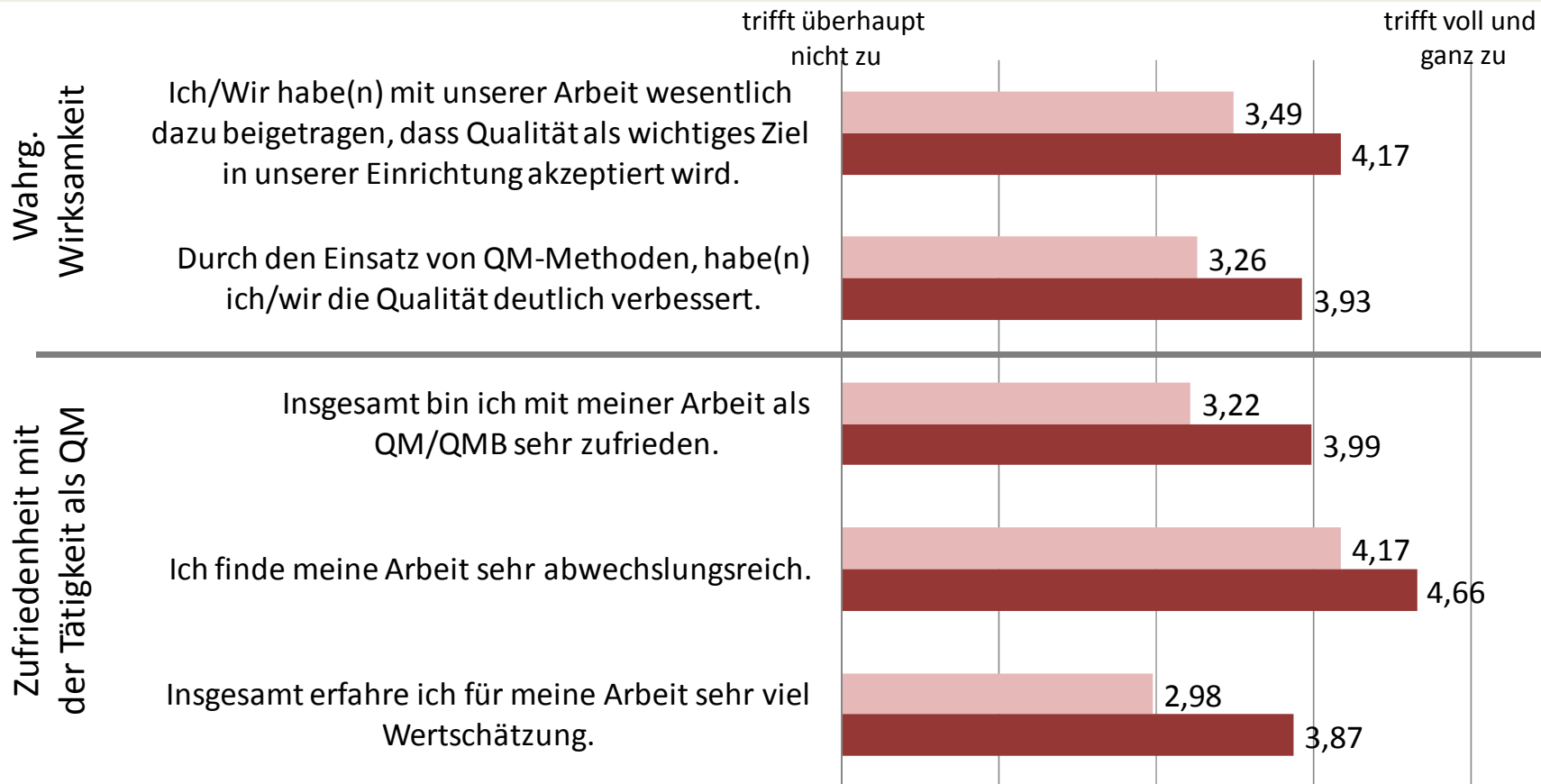


Unterschiedliche Selbsteinschätzungen zum strategischen Selbstverständnis

Strategisches Selbstverständnis als QM

Gruppe	Häufigkeit	Gültige Prozent	Mittelwert
Q1	82	33,2	2,62
Q2	36	14,6	3,50
Q3	58	23,5	4,00
Q4	71	28,7	4,74

Eigene Rolle des QM/QMB: Selbstverständnis - Wirksamkeit – Zufriedenheit



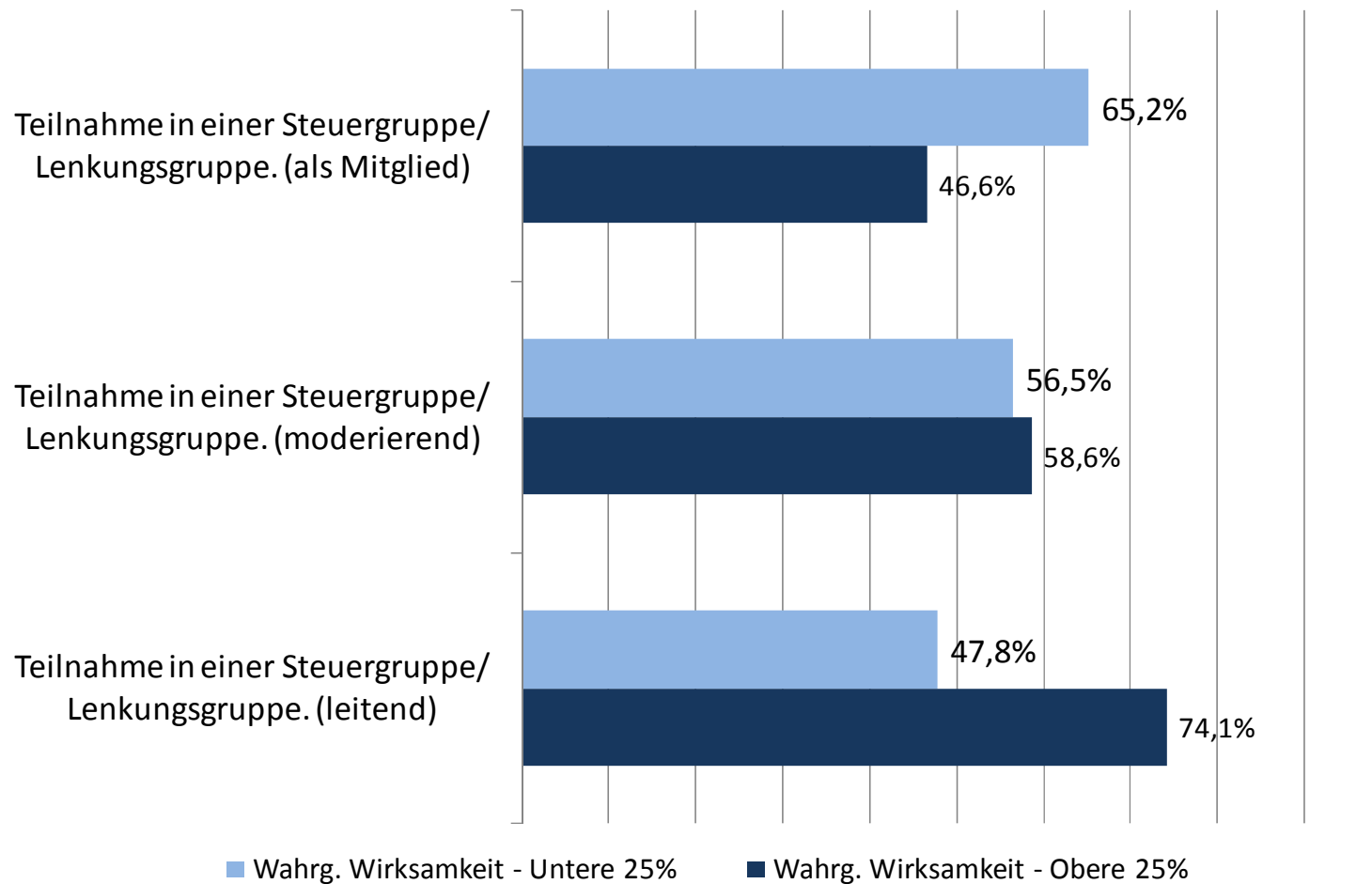
■ Strategisches Selbstverständnis als QM - Untere 25%

■ Strategisches Selbstverständnis als QM - Obere 25%

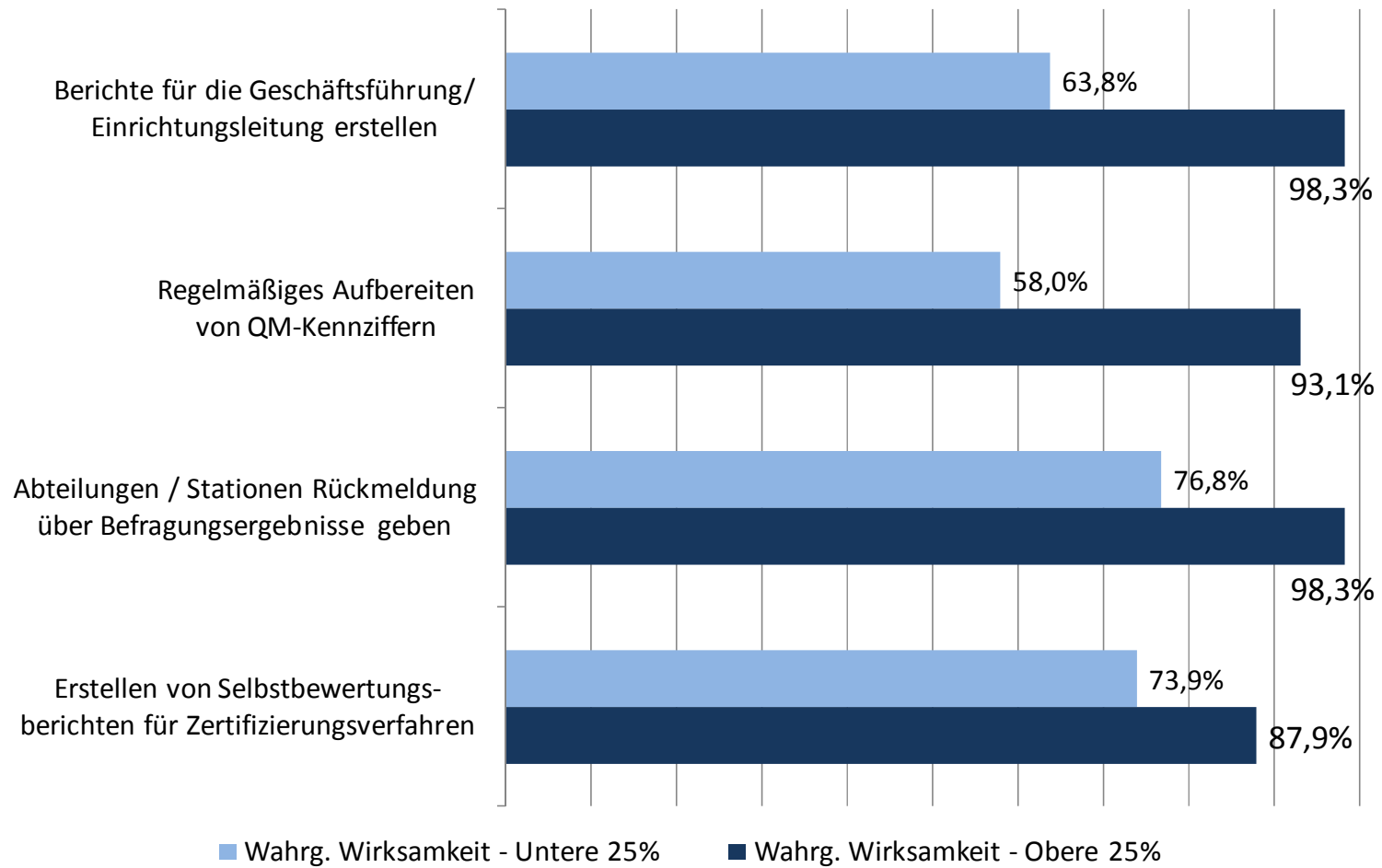
Aufgaben des Qualitätsmanagements



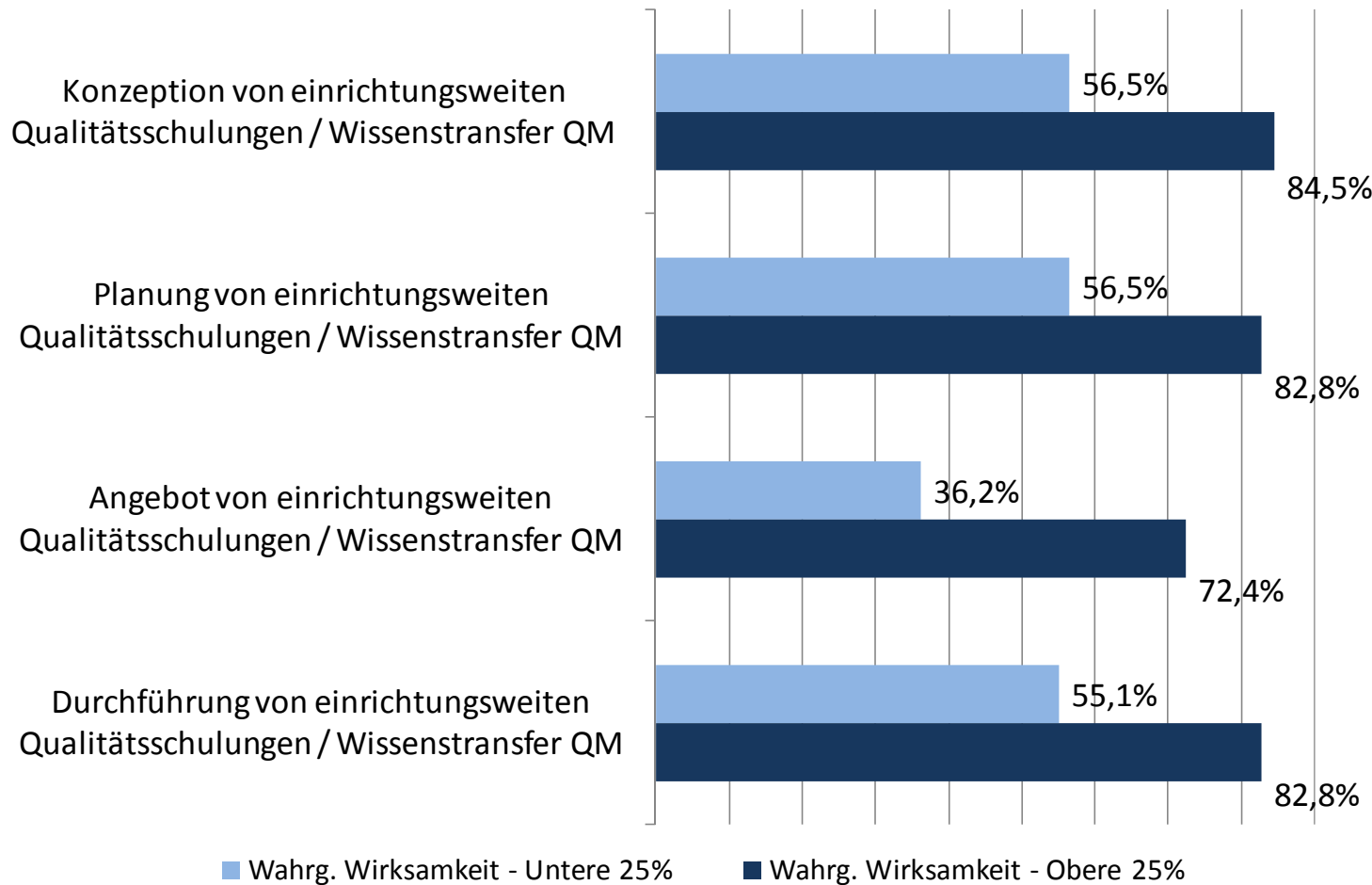
Teilnahme in einer Steuergruppe/Lenkungsgruppe



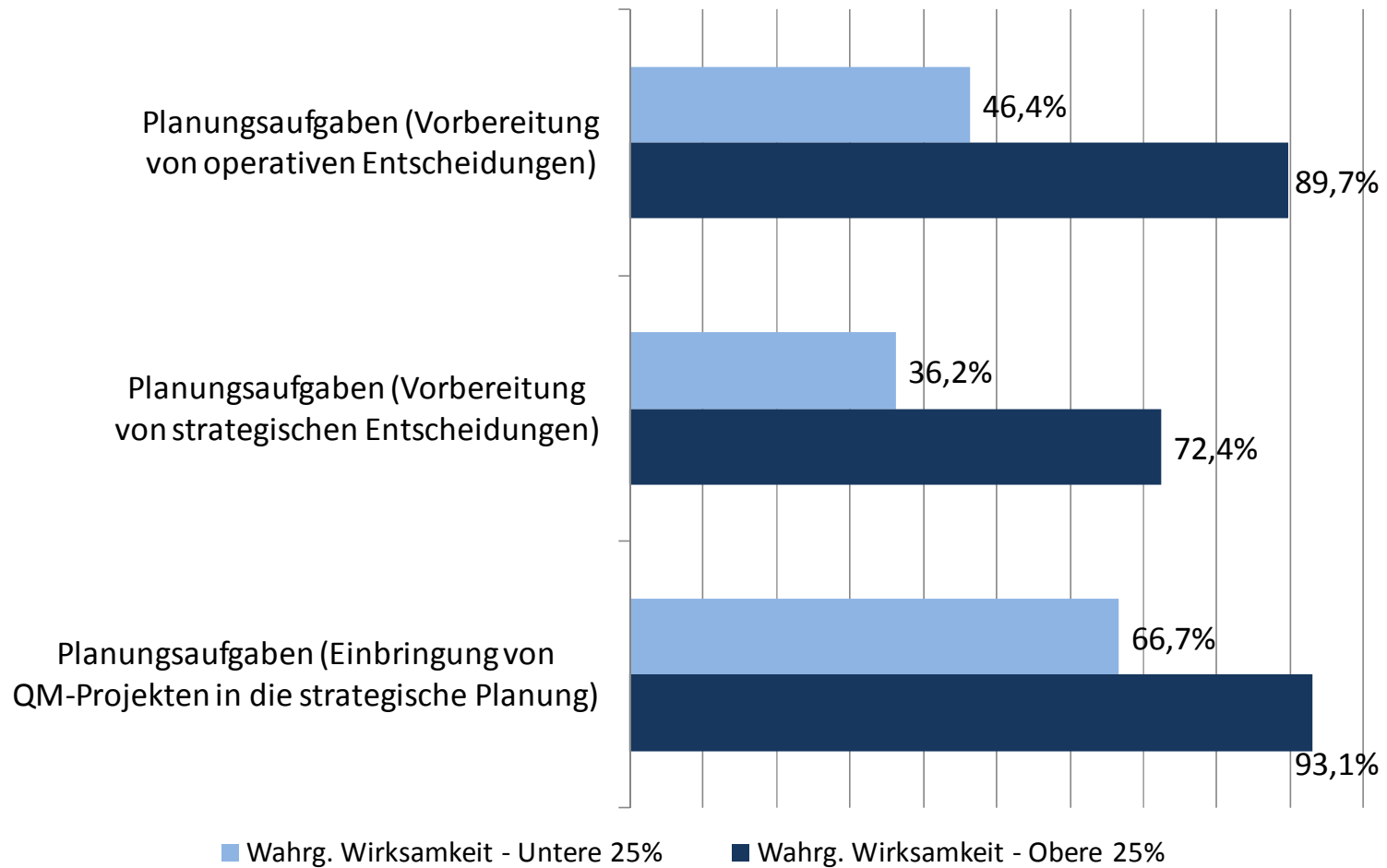
Berichtswesen



Wissenstransfer innerhalb der Einrichtung

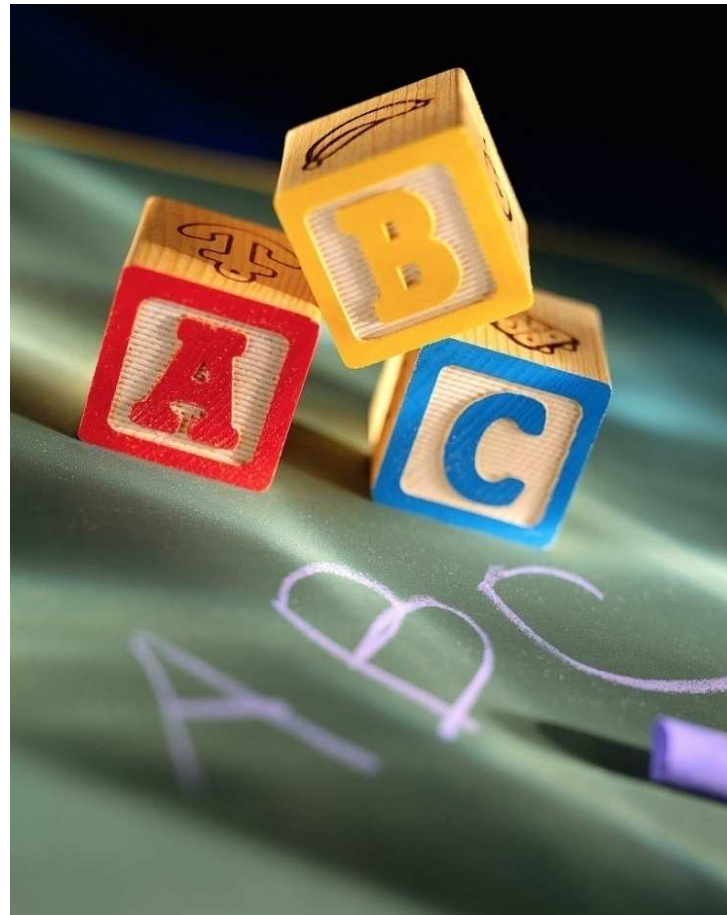


Planungsaufgaben



Kompetenzen

fachlich – methodisch – organisatorisch – persönlich



Kompetenzen

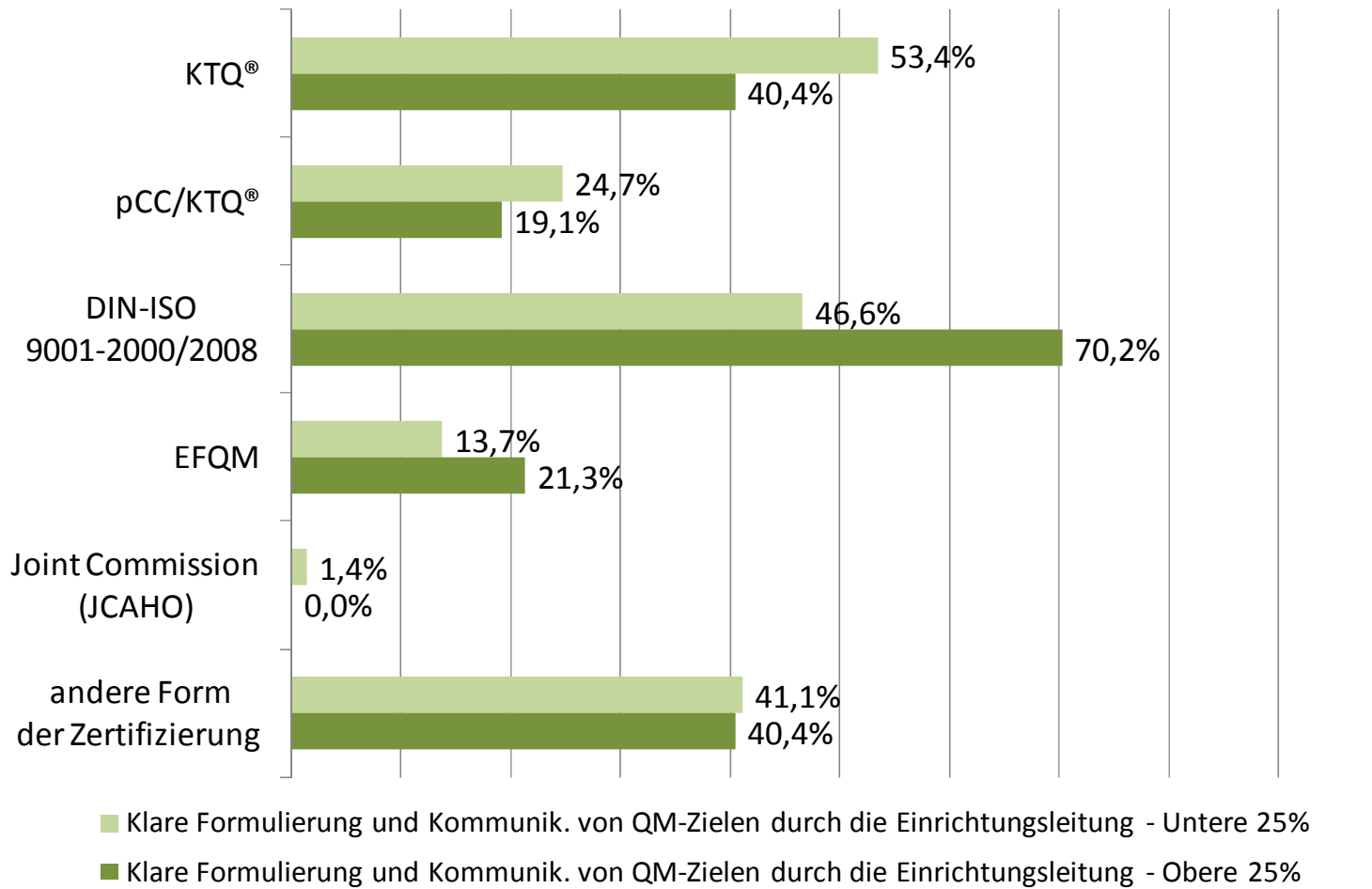
fachlich – methodisch – organisatorisch - persönlich

- Gesamtüberblick über die Items des Fragebogens
- De facto wird fast alles für wichtig gehalten
→ quasi ein Studium Generale QM
das hat aber auch mit der Art unseres Fragens zu tun
- Aus der Projektion auf die nächsten 5 Jahre können wir – entgegen unserer Hoffnung – nur begrenzt Trends ableiten
- aber indirekt aus den übrigen hier dargestellten Ergebnissen!

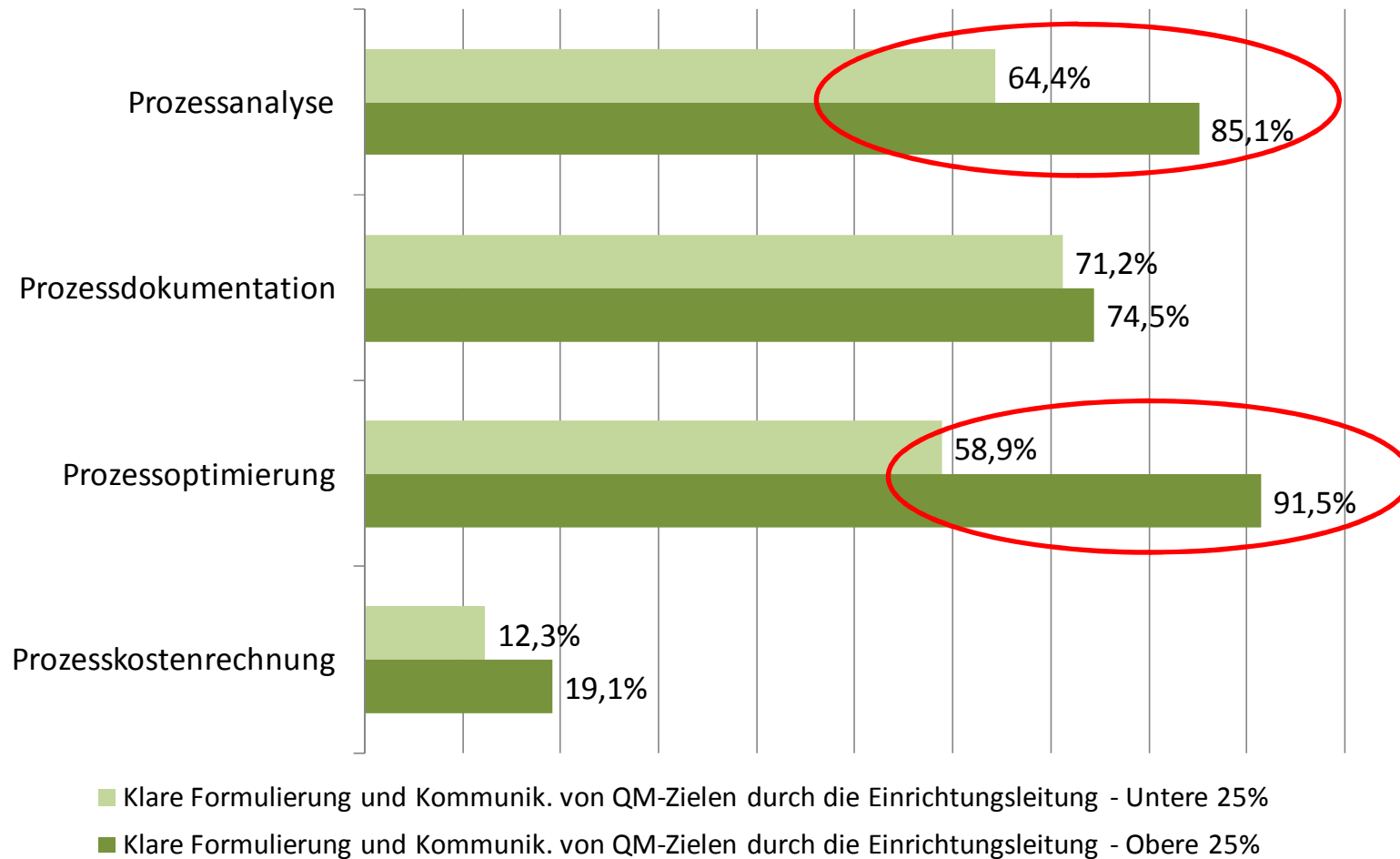
Instrumente und Systeme



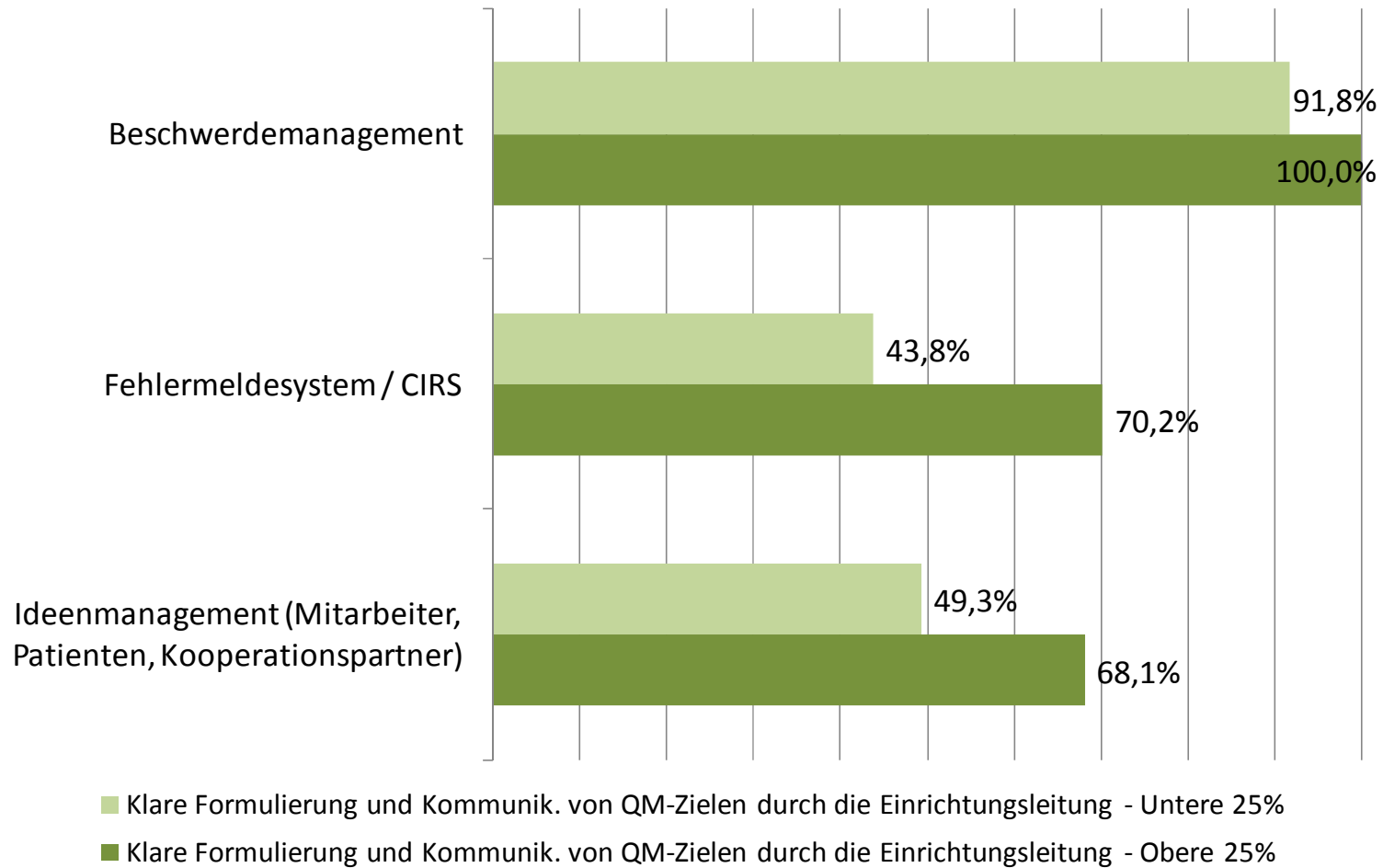
Zertifizierung



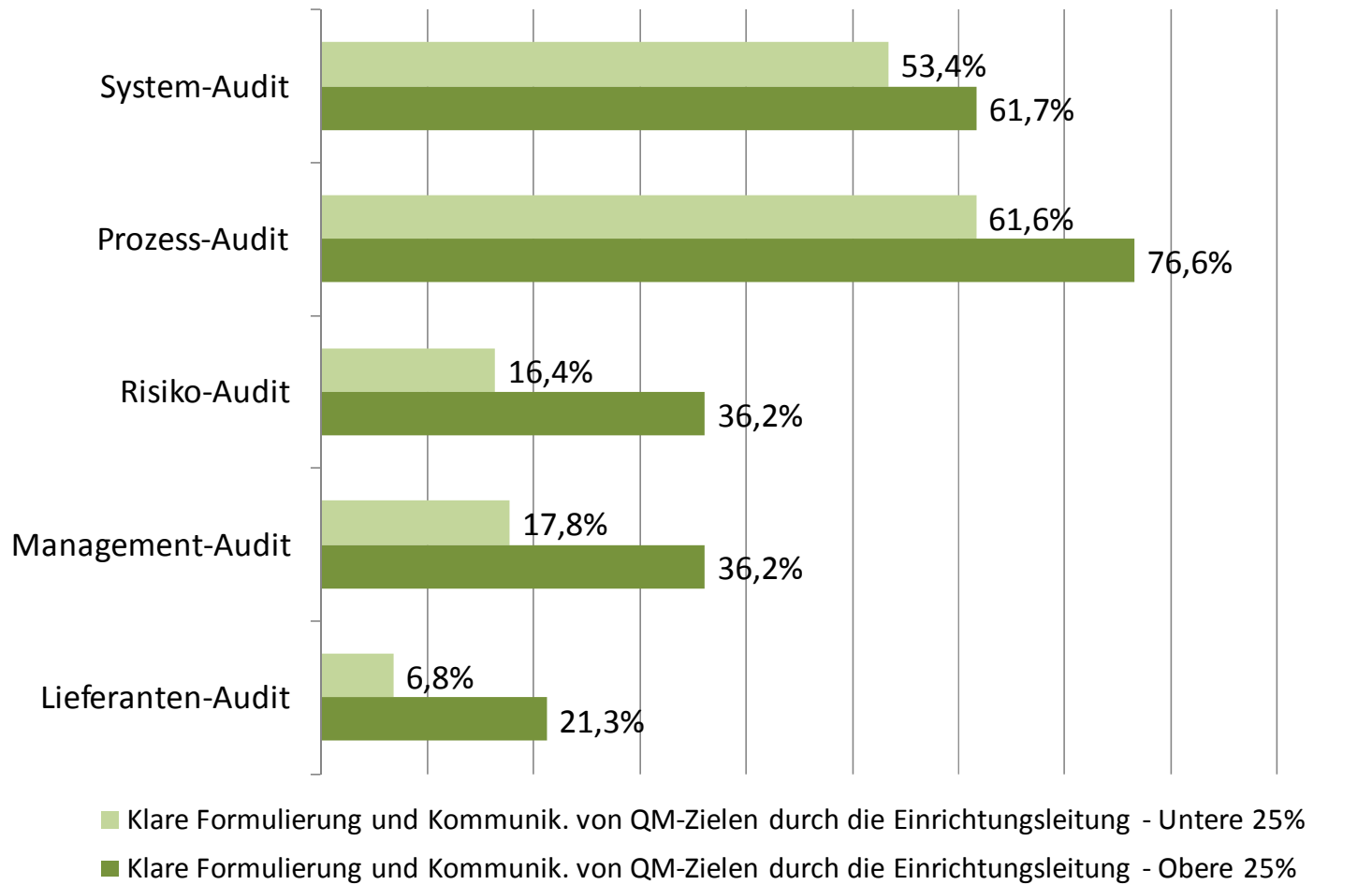
Prozessmanagement



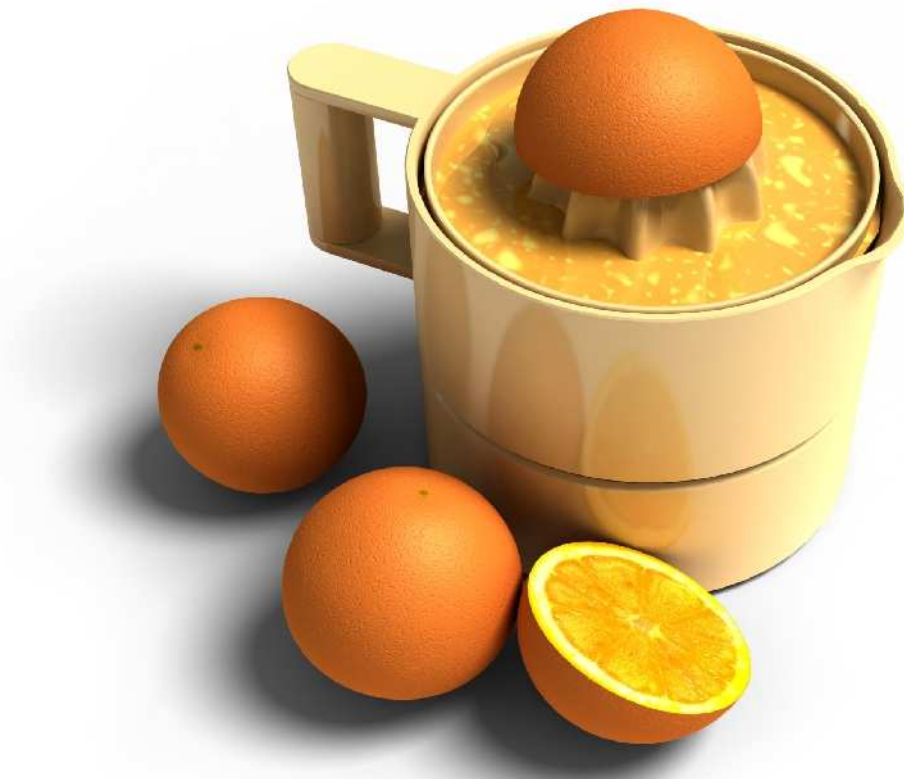
Ideenmanagement und Meldesysteme



Audits



Die Quintessenz...



Die Quintessenz

- Wir haben im Durchschnitt sehr erfahrene QM(B) befragt
- Unterstützung durch die Leitung hat vielfältige positive Auswirkungen
- Sich als wirksam erlebende, deutlich unterstützte QM nutzen die klassischen QM-Instrumente häufiger

Ausblick



Folgendes wollen wir jetzt tun

- Ein Modell zur Vorhersage der „wahrgenommenen Wirksamkeit“ vorstellen
- Das Positionspapier der AG F+O zur zukünftigen Rolle von QM(B) in der Gesundheitsversorgung (Michallik, Stockmann, Zeuner) fertig stellen
- Publizieren
- Mit den Mitgliedern der GQMG in eine lebendige Diskussion eintreten...!!!

Das Datenuniversum bietet noch viel mehr!

Die AG F+O bedankt sich bei

- Martin Lacroix für Zeit und Engagement sowie das Equipment der Quality Scopes
- den Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle der GQMG, die die Homepage aktiviert und die Werbung für die Befragung unterstützt haben
- Paul Wentzlaff vom ZQ in Hannover für die fachliche Unterstützung bei der Auswertung der Daten
- **... und ganz besonders bei den Teilnehmern der Befragung!**

Fotoquellen

- Microsoft Office (Cliparts online)
- Stock.XCHNG