



Aufgaben des QM-Koordinators oder der QM-Gruppe	QMK 3.7.1 Version 08
--	--------------------------------

Änderungen gegenüber der letzten Fassung:

1 Zweck

Beschreibung der Aufgaben eines QM-Koordinators (QMK), der erforderlichen Ausstattung und der Qualifikation sowie Vorgehen bei der Erfüllung der Aufgaben.

In größeren Kliniken werden nur mehrere Personen eine wirksame QM-Koordination leisten können. Sie bilden die QM-Gruppe, die ihre Aufgaben angemessen verteilen muss.

Bei sehr großen Einrichtungen werden die Gliederungen (Kliniken, Abteilungen, Institute) eigene QM-Koordinatoren einsetzen müssen. Sie sollten in der Einrichtung zusammenwirken, eventuell unter Koordination einer zentralen QM-Gruppe.

2 Anwendungsbereich

Alle Kliniken, klinischen Abteilungen, Institute und Bereiche des Krankenhauses, die sich zur Einrichtung eines Qualitätsnachweis-Systems entschlossen haben. Die VA dient der Orientierung des verantwortlichen Leiters der Organisationseinheit, in der der QM-Koordinator tätig werden soll, und hat keinen präskriptiven Charakter.

Arbeitsweise einer (zentralen) QM-Gruppe

3 Beschreibung

3.1 Grundsätze

Die Einrichtung und die Pflege eines Qualitätsnachweis-Systems erfordern einen nicht unerheblichen Zeiteinsatz für die Koordination der damit zusammenhängenden Aktivitäten. Die Leitung der Organisationseinheit (Klinik, klinische Abteilung, Institut oder Abteilung der Verwaltung) soll eine Person mit der Wahrnehmung der QM-Koordination beauftragen, um Projektergebnisse, Leitungsvorgaben und zu ergreifende Maßnahmen wirkungsvoll umzusetzen, das erreichte Niveau zu erhalten und die gewonnenen Erfahrungen in das Qualität-System aufzunehmen,

Wenn mehrere unabhängige Organisationseinheiten es für sinnvoll halten, können sie einen gemeinsamen QM-Koordinator ernennen. Das könnte in

einer Klinik mit kleinen Abteilungen sinnvoll sein. Geklärt werden sollte dann, wem der QMK berichten soll.

In den meisten Organisationseinheiten wird die Benennung zunächst einer Person ausreichen. Erweist sich der Personaleinsatz als nicht ausreichend, können weitere Personen, in der Regel aus unterschiedlichen Berufsgruppen, benannt werden. Die benannten Personen sollen förmlich zu einer QM-Gruppe zusammengefasst werden. Ein Leiter soll bestimmt werden. Die Aufgaben dieser Gruppe sind dieselben, wie sie in dieser VA dem einzelnen QM-Koordinator zugeschrieben werden.

3.2 Unabhängigkeit und Vertraulichkeit

Der QM-Koordinator soll in dem Bereich, für den er tätig ist, an den regelmäßig erbrachten Leistungen nicht in verantwortlicher Position beteiligt sein.

Die Forderung an die Unabhängigkeit wird zunächst nicht immer in dem gewünschten Grad erfüllt werden können. Trotzdem soll schon bei der Einführung der Funktion auf diesen Gesichtspunkt geachtet werden, um die Wirksamkeit eines unabhängigen Bewertungsverfahrens nutzen zu können.

Der QMK berichtet an die Leitung der Organisationseinheit (Klinik, klinische Abteilung, Institut oder Abteilung der Verwaltung). Er wird zur Vertraulichkeit über alle Wahrnehmungen und Berichtsinhalte verpflichtet.

Dieser Grundsatz gilt auch für alle Mitglieder einer QM-Gruppe. Der Leiter ist der Berichterstatte.

3.3 Aufgaben im Einzelnen

Die Aufgaben des QMK müssen den besonderen Zielsetzungen der Organisationseinheiten angepasst werden. Einige hier aufgeführte Aufgaben entfallen z. B. in den Abteilungen der Verwaltung, andere in den klinischen Abteilungen. Die Aufgaben des QMK sollen in den Organisationseinheiten schriftlich weiter ausgeführt werden. Je nach Größe der Einrichtung können hier Aufgaben zusammengefasst oder auf Abteilungen übertragen werden (z.B. Technische Abteilung führt Bestandsverzeichnis der Medizinprodukte. Oder: Eingliederung der Krankenhaushygiene in die QM-Koordination mit speziellen Aufgaben des QM in der Hygiene wie unten angegeben.)

Der QMK:

- verwaltet die Sammlung der Dienst- und Verfahrensanweisungen mit der Liste der „Anerkannten Regeln“.
- nimmt Methodenvorschriften, Arbeitsvorschriften, Beschreibungen von Behandlungsmaßnahmen (SOPs, Behandlungsverfahren, Ver-

fahrsanweisungen) in das Content Management-System auf und erstellt ein Verzeichnis.

- aktualisiert das Organigramm, die Aufgabenbeschreibungen und die Liste der personellen Zuordnung, insbesondere der Ernennungen von Beauftragten entsprechend Rechtsverordnung (z. B. Strahlenschutz, Sicherheit).
- verwaltet die hygienerelevanten Vorschriften, der Hygienepläne, Prüfung der Desinfektions- und Sterilisationsverfahren, der Krankenhausreinigung und Organisation der hygienisch-mikrobiologischen Prüfungen an den RLT-Anlagen, Trinkwasser, Speisen, Umgebungsuntersuchungen, Sammlung und Berichterstattung zur Infektionsstatistik, Fortbildungsmaßnahmen, Einweisungen.
- prüft, ob die Personaleinsatz-Nachweise wie Bereitschaftsdienstpläne, Ambulanzbesetzung gesammelt und aufbewahrt werden.
- koordiniert die Tätigkeit der anderen Beauftragten (Hygiene, Laser, Strahlenschutz, Geräte pp.) und sammelt deren Berichte.
- nimmt evtl. im Auftrag des Ärztlichen Direktors an den Sitzungen der Leitungskommissionen (Arzneimittel-, Hygienekommission) teil.
- koordiniert oder prüft (je nach Geschäftsverteilung) die Verwaltung der Medizinprodukte.
- verfügt über einen Flur-Plan mit Zuweisung der Raumnutzungen.
- führt die Fort- und Weiterbildungsnachweise der Mitarbeiter (wenn dieses nicht der Personalabteilung übertragen wird).
- koordiniert die Beteiligung der Klinik an externen Qualitätssicherungsmaßnahmen wie Ringversuche, Konstanzprüfungen, Datenerhebung der Krankenhausgesellschaft.
- pflegt den Projektplan für Verbesserungsmaßnahmen.
- hält Kontakt mit den anderen QM-Koordinatoren des Krankenhauses und nimmt an den Treffen teil, die vom Qualitätsbeauftragten der Leitung (meistens Ärztlichen Direktor) organisiert werden.
- wirkt bei der Analyse von Qualitätsproblemen durch die betroffenen Bereiche mit (Moderation von Qualitätszirkeln).
- berichtet regelmäßig und bei Veranlassung an die Leitung der Klinik, Abteilung, des Bereiches.
- berichtet jährlich im Management-Review an die Leitung, protokolliert das Review-Ergebnis und stellt den Qualitätsentwicklungsplan auf.

- erstellt einen Entwurf des jährlichen Qualitätsberichtes, der vom Abteilungsdirektor an den Ärztlichen Direktor gegeben wird.
- hält Kontakt zum Patientenfürsprecher/Ombudsmann
- geht Beschwerden (interner und externer Kunden) nach und verfolgt die Abhilfemaßnahmen in Absprache mit dem Abteilungsdirektor.
- initiiert Kundenbefragungen, koordiniert ihren Ablauf und sorgt für die Berichterstattung.
- verfolgt die von der Leitung veranlassten Korrekturmaßnahmen.
- erstellt einen Audit-Plan und führt die Audits durch.
- bietet Fortbildungsveranstaltungen zum Qualitäts-, Prozess- und Projektmanagement und weiteren Themen aus diesem Bereich an.

3.4 Ausstattung

Der QM-Koordinator soll über die für die Erfüllung seiner Aufgaben erforderlichen Mittel verfügen. Unverzichtbar erscheinen die Ausstattung mit einer Standard-Büroausstattung, angemessene PC-Systeme mit ausreichend Speicherkapazität, Datensicherung und Drucker, Fotokopierer, Telefon, Fax-Verbindung, einem verschließbaren Aktenschrank, Einbindung in das Intranet, Zugang zum Internet.

3.5 Qualifikation

3.5.1 Fachliche Qualifikation

Der QM-Koordinator soll in klinischen Einrichtungen in der Regel ein berufserfahrener Arzt sein. In anderen Organisationseinheiten können berufserfahrene Mitarbeiter mit einer den Aufgaben entsprechenden Ausbildung benannt werden. Eine über die fachliche Berufsausbildung hinausgehende Fortbildung in anderen Fächern wie Gesundheitswissenschaften, Verwaltung ist wünschenswert, sollte aber nicht zur Bedingung gemacht werden. Immer ist eine Fortbildung in Theorie und Praxis des Qualitätsmanagements anzustreben, eventuell bis hin zur Ausbildung zum Qualitätsmanager oder Fachauditor.

Die Leitung des Krankenhauses wird ein Curriculum vorschlagen.

3.5.2 Persönliche Voraussetzungen

Für die Ausübung der Tätigkeit ist eine loyale, aber nicht unkritische Identifikation mit der Abteilung und dem Auftrag des Krankenhauses als Ganzem mit einem hohen Maß an Verantwortungsbewusstsein unverzichtbar.

Der QMK sollte folgende persönliche Eigenschaften aufweisen: Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Lernbereitschaft, in der Sache motiviert und motivierend, leistungsbereit. Der QMK sollte kreativ sein, über Abs-

traktionsfähigkeit und systematisches Denken verfügen. Kostenorientiertes Denken sollte ihm nicht fremd sein.

Charakterlich sollte der QMK über Geduld und Beharrlichkeit verfügen und kommunikativ sein.

3.6 Arbeitsmethoden

Der QM-Koordinator arbeitet nach eigenen Arbeitsanweisungen, die durch die Leitung der Organisationseinheit (Klinik, klinische Abteilung, Institut oder Abteilung der Verwaltung) in Kraft gesetzt werden müssen. Zumindest müssen geregelt sein:

- Verwaltung der Arbeitsanweisungen und „Anerkannten Regeln“
- Berichterstattung einschließlich Qualitätsbericht
- Durchführung der Management-Bewertung
- Audit-Planung und –durchführung
- Schulung in Qualitätsmanagementtechniken
- Planung, Lenkung und Moderation von Arbeitsgruppen

3.7 Information

Der Ärztliche Direktor des Krankenhauses wird qualitätsbezogene Dokumente (Dienst-, Verfahrensanweisungen, mitgeltende Unterlagen, Ergebnisse von Auswertungen, Erfahrungsberichte, Mitteilungen von allgemeinem Interesse) an den Leiter des Bereiches, der Abteilung, der Klinik geben mit der Bitte, diese an den QMK zur Aufnahme in das QM-Handbuch oder die Sammlung der Verfahrensanweisungen aufzunehmen.

Der Leiter des Bereiches, der Abteilung, der Klinik reicht die Dokumente an den QMK zur Aufbewahrung weiter. Der Leiter des Bereiches, der Abteilung, der Klinik informiert die eventuell von dem Inhalt eines Dokumentes betroffenen Personen.

3.8 Berichterstattung

Der QMK berichtet vertraulich dem Leiter des Bereiches, der Abteilung, der Klinik.

Die Abteilung legt einen Jahresbericht zur Qualität vor. Der Ärztliche Direktor wird Vorgaben zu Inhalt und Form festzulegen.

4 Dokumentation

Die Ernennung des QMK soll schriftlich erfolgen und mit den personellen Zuordnungen im Organigramm dokumentiert werden. Die spezifischen Aufgaben in der Klinik sollen in einer Aufgabenbeschreibung niedergelegt werden.

Der QMK berichtet schriftlich. Die Berichte werden gesondert verwahrt.

5 Zeitbedarf

Je nach Organisationseinheit und Aufgabenstellung zu bestimmen.

Für Verwaltung der Dokumente

Für Berichterstattung

Für Schulung und Leitung von Projektgruppen

Für Audits

Für Weiterentwicklung des QM-Systems

6 Hinweise und Anmerkungen

Der QM-Koordinator ist für die Qualitätsnachweisführung im Rahmen der QM-Systems und die vollständige und wahrheitsgemäße Berichterstattung an die Leitung verantwortlich. Er/Sie trägt keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der Behandlungs- oder Diagnostikverfahren. Die Verantwortung liegt bei dem Direktor des Bereiches, der Abteilung oder der Klinik.

Die Bezeichnung „Qualitätsbeauftragter“ trifft auf den Ärztlichen Direktor oder Pflegedirektor zu. Die Verantwortung liegt ungeteilt bei dem(n) medizinischen Direktor(en). Der allgemeine Sprachgebrauch auch unter Fachleuten weicht davon ab. Auch „Qualitätsmanager“ ist missverständlich – die Qualität wird von den Mitarbeitern „gemanagt“.

Hier wird die Bezeichnung „QM-Koordinator“ oder „QM-Koordination“ verwendet. Die besondere Aufgabe dieser Personen liegt in der Koordination aller Aufgaben des Qualitätsmanagements im Auftrag des Qualitätsbeauftragten oder Qualitätsverantwortlichen.

Die Bezeichnung QMK wird als grammatikalisch männliches Abstraktum verwandt und drückt keine Geschlechtsbevorzugung bei der Besetzung der Funktion aus.

7 Mitgeltende Unterlagen

DIN ISO 10 011, Teil 2 „Leitfaden für das Audit von Qualitätssicherungssystemen, Qualifikation für Qualitätsauditoren“.

8 Zuständigkeit

8.1 Leiter der Klinik, des Institutes

Entscheidung über die organisatorischen Einheiten, die über einen QM-Koordinator verfügen sollen. Beauftragung der Person mit der Wahrnehmung der Aufgaben eines QM-Koordinators. Entgegennahme des Berichtes des QM-Koordinatoren, der Audit-Berichte und von Akut-Berichten.

8.2 Krankenhausleitung

Abgrenzung der Bereiche/Abteilungen, für die ein gesonderter QMK benannt wird. Beauftragung der Personen. Einsetzung einer koordinierenden QM-Gruppe und Festlegung des Gesamtorganisationskonzeptes für das QM.

8.3 Abteilungsdirektor, Leiter eines Bereiches

Hat eine organisatorische Einheiten einen eigenen QM-Koordinator, ernannt der Abteilungsleiter oder Leiter des Bereiches den QM-Koordinator und nimmt dessen Berichte entgegen.

8.4 Abteilungsleiter in der Verwaltung

Der Abteilungsleiter ernennt den QM-Koordinator und nimmt dessen Bericht entgegen. Auch hier erscheint eine Zusammenfassung einiger Abteilungen zu einer Einheit mit zunächst einem QMK sinnvoll.

8.5 QM-Gruppe, Stabsstelle beim Ärztlichen Direktor

In größeren Krankenhäusern wird bei der Leitung eine Stabsstelle mit übergreifenden Aufgaben (QM-Gruppe) nützlich sein. Die Stabsstelle QM führt eine Liste der QM-Koordinatoren des Krankenhauses, nimmt die Jahresberichte der QMKs an und wertet diese nach Vorgaben des Ärztlichen Direktors aus. Annahme von Akutberichten. Nachprüfung von Berichten, wenn die Stabsstelle vom Ärztlichen Direktor, dem QM-Koordinator und dem Leiter der Klinik/Abteilung/Bereiches dazu aufgefordert wird.

9 Mitgeltende Unterlagen

9.1 Literatur

Paschen, U.; Bastek, A. (1997) Der Qualitätsmanagement-Koordinator. f&w 14:388-341

9.2 Begriffe

QMK: Qualitätsmanagement-Koordinator

10 Anlagen

Anlage 1: Curriculum für Fortbildung zum QMK

Freigabevermerk:

Ausweitung auf QM-Gruppe

Hamburg, den 29.08.2011

U. Paschen

Fortgeschrieben 30.10.2015