

## Vorwort zur 2. Auflage

Seit dem ersten Erscheinen dieses Buches im Jahr 2005 hat sich das Thema Qualitätsmanagement im Krankenhaus kontinuierlich weiterentwickelt, was eine Überarbeitung und Aktualisierung dieses Buches erforderlich macht. Der Gesetzgeber hat zum 1.1.2004 alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen zur Einführung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements verpflichtet. Mit dem zum 1.4.2007 in Kraft getretenen Wettbewerbsstärkungsgesetz wurden nun erstmalig stationäre Rehabilitationseinrichtungen auch zur Zertifizierung ihres einrichtungsinternen Qualitätsmanagements verpflichtet.

Waren in 2005 zertifizierte Krankenhäuser oder Krankenhausabteilungen eher noch die Ausnahme, so steigt deren Zahl kontinuierlich an. 2005 verfügten 385 deutsche Krankenhäuser über ein Zertifikat nach KTQ®, im Oktober 2008 waren dies bereits 621, davon unterzogen sich 190 Häuser bereits erfolgreich einer Re-Zertifizierung.

Ist Qualitätsmanagement also eine Erfolgsstory? Mitnichten! Spricht man mit Mitarbeitern aus den verschiedensten Einrichtungen, so erzeugt das bloße Erwähnen des Wortes des Öfteren Augenrollen und Schulterzucken. Qualitätsmanagement wird als Bürokratismus und Formalismus erlebt, als hehrer Anspruch, der sich im Krankenhausalltag mit seinen Problemen infolge zunehmender Leistungsverdichtung, Personalabbau und Kostendruck nur schwer umsetzen lässt. Häufig hört man auch Klagen darüber, dass die Krankenhausleitung und Führungsverantwortlichen zwar großen Wert auf ein Zertifikat legen, aber die für das Qualitätsmanagement, dessen Erhalt und Weiterentwicklung erforderlichen personellen Ressourcen nicht in ausreichendem Maße zur Verfügung stellen. Dass dem Qualitätsmanagement oftmals nur eine Alibifunktion zugeschrieben wird, darüber wissen auch viele Qualitätsbeauftragte zu berichten. Auch ihnen mangelt es häufig an Unterstützung durch die Krankenhausleitung, die Qualitätsmanagement mancherorts als notwendiges Übel, als lästige Pflicht und nicht als Chance begreift.

Was soll mit Qualitätsmanagement eigentlich erreicht werden? Qualitätsmanagement ist ein Instrument zur Unternehmenssteuerung und -entwicklung. Es ist somit ein Führungsinstrument, das die Unternehmensleitung darin unterstützen soll, das Unternehmen mit seinen Strukturen und Abläufen so zu gestalten, dass gesetzte Unternehmensziele erreicht werden können und die Organisation im Wettbewerb bestehen und sich zukunftsfähig entwickeln kann.

Damit dies gelingt, sind Kenntnisse über Qualitätsmanagement, die verschiedenen verfügbaren Modelle und Zertifizierungsverfahren unabdingbar. Ziel-

setzung dieses Buches ist, diese Kenntnisse zu vermitteln – aus der Praxis für die Praxis.

Ich hoffe, dass meine Erfahrungen und Erkenntnisse aus langjähriger Tätigkeit als Qualitätsbeauftragte, Auditorin und Beraterin vieler Einrichtungen im Gesundheitswesen auf dem Weg zu einem lebendigen und nützlichen Qualitätsmanagement ein guter Ratgeber und Begleiter ist.

*Wissen vermehrt sich, wenn man es teilt.*