

## **Bericht von der QMG-Jahrestagung in Hamburg**

Die QMG-Jahrestagung am 7. und 8. März 2024 in Hamburg war eine sehr gelungene Veranstaltung mit spannenden Vorträgen und Workshops zu verschiedenen Qualitätsthemen, wie z. B. «Was wird aus ISO 9001 und EN 15224?», «Value Based Health Care», «Was der aktive Umgang mit PROMs verändert», «Wenn der Auditor kommt – Erfahrungsaustausch unter Auditoren & Auditierten» und «Digitale Transformation».

Eröffnet wurde die Tagung mit einem Vortrag von Jens Deerberg-Wittram. Er gab einen Einblick in das Thema Value Based Health Care – Vision und Wirklichkeit. Ein interessanter Vergleich zwischen der Marktwirtschaft und des Gesundheitswesens.

Markus Graefen zeigte auf was der aktive Umgang mit PROMs über mehrere Jahrzehnte positiv verändern und bewirken kann. Eine Unternehmenskultur in der Ergebnismessungen sowie das offene und konstruktive vergleichen dazu führt, dass gerne über Hierarchieebenen und Berufsgruppen voneinander gelernt wird. Beeindruckend war, dass anhand der aktiven Nutzung von PROMs attestiert werden kann, dass dies positive Auswirkungen auf die Personalrekrutierung hat. In der Hamburger Martini Klinik hat es daher keine offenen Stellen und der Fachkräftemangel ist nicht spürbar. Ferner wird dadurch eine nahezu 100%ige Patientenzufriedenheit erreicht.

Am Abend gab es noch einen besonderen Vortrag unter dem Titel «Vertrauen-Veränderung-Freude» von Julian Böhme. Hier wurde anschaulich dargeboten, was das Balancieren eines Teelöffels auf der Nase mit Vertrauen und Veränderung sowie Qualität zu tun hat.

Ständiges in Bewegung sein und neues austarieren ist der Schlüssel zum Erfolg. Sowohl beim Löffel-Nase-Balanceakt als auch bei der (Re-)Aktion auf schnelle Veränderungen im Qualitätsumfeld.

Hohe Qualitätsansprüche und zunehmende Anforderungen in Bezug auf die Qualität im Gesundheitswesen setzen sowohl eine agile Unternehmensführung als auch ein offenes Mindset voraus, um Organisationen stetig an die veränderten Umgebungsbedingungen anzupassen sowie sich proaktiv und flexibel auf die Rahmenbedingungen auszurichten.

«Think outside the box.» - Der sehr interessante und inspirierende Lego® Serious Play® Workshop mit Nils Löber hat kreatives Denken und Fantasie erfordert. Zwei Eigenschaften, die nicht zwingend dem Qualitätsmanagement zugeschrieben werden und doch passen sie meiner Meinung nach gut zusammen.

Mit wenigen Klemmbausteinen die Begriffe «Qualität» und «Risiko» bauen. Hier waren kreative Ansätze und Fantasie bei uns Teilnehmenden gefordert. Alle gebauten Konstruktionen waren verschieden. Dies zeigt deutlich, dass die Begriffe «Qualität» und «Risiko» sehr individuell verstanden, interpretiert und umgesetzt werden können. Wobei weder die eine noch die andere Interpretation richtig oder falsch ist – lediglich anders.

Qualität und Risiko ist somit auch das, was wir daraus machen und dies kann je nach Profession, Menschenbild und Kontext ganz unterschiedlich sein.

Ein Ansatz, den ich gerne mit in den Alltag nehme: Jede Sichtweise hat seine Berechtigung und die Umsetzung verschiedener Sachverhalte darf individuell sein. Übertragen auf die

Arbeit im Qualitätsmanagement kann die Umsetzung von Forderungen innerhalb von Normen, Regelwerken und Gesetzen ganz unterschiedlich aussehen – jeweils angepasst auf die Institution oder den Kontext.

Qualität ist nicht nur das was der Kunde erwartet, sondern auch das «etwas mehr», um die Erwartungen zu übertreffen. Schafen wir es, auch im klinischen Alltag unsere Patientinnen, Patienten, Angehörigen, Zuweisende oder Kostenträger mit «etwas mehr» zu überraschen, dann können wir neben Zufriedenheit auch eine «Begeisterungsqualität» erreichen.

Manuela Serena, Hamburg, 7. & 8. März