

Barbara Pietsch-Breitfeld
Dr. sc. hum.

Qualitätsmanagement in Gesundheitsorganisationen: Konzept, Evaluation und Konzept der Evaluation

Geboren am 03.05.1954 in Donaueschingen
Reifeprüfung am 30.05.1973 in Donaueschingen
Studiengang der Fachrichtung Medizinische Informatik vom WS 1973 bis SS 1978
Vordiplom am 26.09.1975 an der Universität Heidelberg
Diplom am 16.08.1978 an der Universität Heidelberg

Promotionsfach: Medizinische Biometrie und Informatik
Doktorvater: Prof. Dr. rer. pol. C.O. Köhler

Die Qualitätskonzepte im Gesundheitswesen haben sich seit Anfang dieses Jahrhunderts entwickelt, beginnend mit dem Konzept der Qualitätskontrolle medizinischer Ergebnisse über das Konzept der klassischen Qualitätssicherung bis hin zum Konzept des Umfassenden Qualitätsmanagements. Diese internationale Entwicklung spiegelt sich auch in Deutschland wider und läßt sich daran beobachten, daß in der Zwischenzeit eine Vielzahl von Krankenhäusern mit der Einführung von Umfassendem Qualitätsmanagement befaßt sind.

Durch sich ändernde Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen zeigt sich jedoch zunehmend, daß nicht nur die Qualität und Wirtschaftlichkeit der Versorgungsleistungen selbst, sondern auch die hierzu eingesetzten Methoden und Konzepte in bezug auf Aspekte wie Qualität, Effektivität und Effizienz zu bewerten sind. Kritisch hinterfragende Stimmen sehen das bisher hohe Ansehen des Erfolg versprechenden Konzeptes Umfassendes Qualitätsmanagement u.a. dadurch gefährdet, daß zum einen das Wissen und die Kenntnisse über die Kernprinzipien und Implementationsstrategien des Konzeptes limitiert sind und daß zum anderen noch zu wenige wissenschaftlich fundierte Analysen über Rahmenbedingungen und Einflußfaktoren, Wirkungen und tatsächliche Erfolge des Konzeptes vorliegen.

Die hier vorgelegte Arbeit hat sich daher zum Ziel gesetzt, sich mit den Prinzipien und Methoden des Umfassenden Qualitätsmanagements, seinen Besonderheiten in Gesundheitsorganisationen sowie mit Instrumenten und Methoden zur Evaluation der Implementation und der Ergebnisse von Umfassendem Qualitätsmanagement auseinanderzusetzen.

Die Analyse der historischen Entwicklung der Qualitätskonzepte im industriellen Umfeld und der parallelen Entwicklung der Organisations- und Managementtheorien zeigt, daß sich das Konzept des heute so bezeichneten Umfassenden Qualitätsmanagements als integratives Qualitätsmanagement versteht, das durch definierte Prinzipien, Strategien und Methoden charakterisiert ist und das eine gesamte Organisation in ihrer Weiterentwicklungsfähigkeit unterstützt.

Eine Übertragung dieses Konzeptes in Gesundheitsorganisationen, die durch komplexe und differenzierte Strukturen und Prozesse, verschiedene Fachgebiete und Berufsgruppen, Abteilungen und Hierarchien sowie durch die besondere Rolle der Patienten als im Mittelpunkt des Geschehens stehende 'Kunden' gekennzeichnet sind, scheint unter bestimmten Voraussetzun-

gen prinzipiell möglich zu sein. Eine erfolgreiche Implementation von Umfassendem Qualitätsmanagement hängt ganz wesentlich von einer systematischen und zielorientierten Vorgehensweise sowie einer kontinuierlichen und selbstkritischen Bewertung der erzielten Ergebnisse ab.

Zur Evaluation der Implementation und der Ergebnisse von Umfassendem Qualitätsmanagement wird ein Rahmen vorgeschlagen, der es ermöglicht, in Analogie zur Methodik der Qualitätsverbesserung selbst und unterstützt durch evaluative Forschungsansätze, sowohl den Implementationsprozess als auch die Ergebnisse des Umfassenden Qualitätsmanagements durch eine systematische Herangehensweise zu bewerten.