

# Randthemen der Kardiotechnik

In loser Reihe und kompakter Form stellen hier Kardiotechniker spezielle Arbeitsgebiete, Aufgaben oder Verfahren vor, die in der Regel nicht zu den allgemeinen Tätigkeiten in der Kardiotechnik gehören.

## Folge 7: Qualitätsmanagement im Krankenhaus – Abteilung Kardiotechnik

### ALLGEMEINES

Ich kannte aus der Pharmaindustrie die pGMP-Guidelines der WHO und war mit Qualitätssicherungsmaßnahmen wohl vertraut. Der erste Kontakt mit der DIN EN ISO 9001 aber ist befremdlich, der Text erscheint abgehoben und abstrakt.

Bei genauerer Betrachtung aber erkennt man hinter diesem Normenwerk eine komplexe Checkliste, die geeignet ist, jede Art und Größe von Organisation oder Unternehmen auf Qualitätsfähigkeit hin zu bewerten. Dabei gelten manche Normenforderungen für alle Unternehmen und andere nicht. Ein Unternehmen, das keine Messmittel benötigt, muss sich auch nicht um die Kalibrierung und Eichung kümmern.

Andere Forderungen der Norm – wie die Bereitstellung und Erhaltung von Prozessausrüstung – sind für Kliniken und Ärzte als Betreiber von Medizinprodukten vom Gesetzgeber in der MPBetreibV präzisiert. Die Normenforderungen sind ein Instrument der Führung zur Durchsetzung von definierten Qualitätsmerkmalen und zur Einhaltung optimierter Prozessabläufe unter Berücksichtigung der Kundenforderungen. Die Leitung eines Unternehmens oder einer Organisation definiert die Philosophie, und diesen Leitlinien folgend, werden die Prozesse ausgerichtet.

### LEITLINIEN

Mit den Leitlinien hat es so seine Tücken; eine ganz beliebte ist folgende:

Wir orientieren uns an den Wünschen unserer Kunden!

Das ist ganz einfach, wenn man einen Einzelhandel betreibt: Es stehen den Kunden Waren zur Verfügung, die nachgefragt werden, das Personal ist freundlich, und schon sind die Kunden im Allgemeinen zufrieden.

Wenn man diese Leitlinie auf ein Krankenhaus anwendet, wird es verzwickt: Der Patient steht im Mittelpunkt der meisten Aktivitäten, aber er ist nur indirekt Kunde, nämlich als Teil der Solidargemeinschaft von zahlenden Krankenkassenmitgliedern. Die Krankenhäuser, die Kassen und alle

Bundesbürger unterliegen aber der Sozialgesetzgebung, und da haben wir die Regierung, die Forderungen stellt und nicht etwa Wünsche äußert.

Auf die Kardiotechnik bezogen, gibt es noch die internen Kunden, die Forderungen zu stellen haben: Die Verwaltung erwartet eine bestimmte Dokumentation der Patientendaten, und der Herzchirurg erwartet gut geschulte und einfühlsame Kardiotechniker.

Qualitätsmanagement ist das Instrument, um die Kräfte so zu bündeln, dass für die Patienten eine Leistung erbracht wird, die unter Ausnutzung aller Möglichkeiten optimal ist. Dies ist jedoch, wie wir alle wissen, längst nicht immer gegeben.

Hier herrscht weiterhin Handlungsbedarf. Dabei muss aber gewährleistet sein, dass trotz zusätzlicher Anforderungen, die ein Qualitätsmanagement mit sich bringt, für das Personal im Krankenhaus der Patient und seine Bedürfnisse stets im Mittelpunkt der Fürsorge bleiben.

### PRAXIS

Als Grundlage dafür, dass das Machbare auch das Bezahlbare ist, kann ein QM-System dienen, es kann eine Hilfe sein zum Aufbau einer effizienten Organisation. Ich werde drei Aspekte ansprechen, die bei der Einführung eines QM-Systems häufig auffallen und nicht normenkonform gehandhabt werden.

### Lager und Beschaffung

Das Lager für die Kardiotechnik hält – wie jedes andere Lager im Krankenhaus – Verbrauchsmaterial vor. Diese Produkte sind fast immer sehr teuer und als Sterilprodukte nur begrenzt haltbar. In den meisten Lagern, die ich bisher begangen habe, um den Status aufzunehmen, war eine Vielzahl von Waren untergebracht, die nicht mehr benutzt werden konnten oder die niemand mehr benutzen will. Der aktive Teil des Lagers ist meistens relativ klein. Der Rest ist totes Kapital. Ich plädiere also für kleine, überschaubare Lager mit kleinen Vorräten und im Hintergrund einen guten Lieferanten, der schnell und kurzfristig liefern kann.

Ein großer Teil der Sets und Verbrauchsmengen kann berechnet werden: Bei optimaler Ausnutzung von OP-Plätzen, Maschinen und Personal ist der Wochenbedarf leicht zu bestimmen. Der Mindestbestand ergibt sich aus der Lieferzeit der Produkte. Natürlich muss es einen Sicherheitspuffer geben, aber warum sollte dieser nicht beim Lieferanten vorgesehen sein. Es kann natürlich auch passieren, dass mal das eine oder andere Produkt die Mindesthaltbarkeit überschreitet; die ISO 9001 hat für diese Fälle keine schweren Strafen vorgesehen. Wichtig ist nur die unverzügliche Entsorgung bei Entdeckung. Die Durchführung regelmäßiger interner Audits im Lager hilft da der Ordnung auf die Sprünge.

Rahmenverträge mit Lieferanten, die sich an dem Bedarf der Häuser orientieren, können Raum, Zeit und Geld sparen.

### Personal und Qualifikation

In der DIN EN ISO 9001: 2000 ist dem Personal der Abschnitt 6.2 „Personelle Ressourcen“ gewidmet. Die Erkenntnis, dass gut ausgebildetes und qualifiziertes Personal den Erfolg eines Unternehmens mitbestimmt, hat sich durchgesetzt.

Dabei sind interne Schulungen durch den Arbeitssicherheitsbeauftragten und Hygieneschulungen regelmäßig alle zwei Jahre durchzuführen. Es ist auch sicherzustellen, dass das Personal regelmäßig von einem Arbeitsmediziner untersucht wird. So weit die gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen.

Bezogen auf die Kardiotechniker sollten in Zusammenarbeit mit der Klinikleitung und mit der Abteilungsleitung Überlegungen zur Weiterqualifikation gemacht werden. Kardiotechniker, die nach den Richtlinien des European Board zertifiziert sind, sind ohnehin verpflichtet, sich regelmäßig fortzubilden. In Zusammenarbeit mit der Leitung kann und sollte geplant werden, wie die Weiterbildung konzipiert werden sollte:

Die Mitglieder des Teams erwerben alle eine etwa gleiche Qualifikation und sind somit für alle anfallenden Standardaufga-

ben einsetzbar. Dieses Konzept führt zu einer hohen Flexibilität, da alle Mitglieder des Teams sich gegenseitig vertreten können. Der einzige wesentliche Unterschied zwischen den Teammitgliedern ist und bleibt die Berufs- und Lebenserfahrung.

Die einzelnen Kardiotechniker eines Teams legen sich darüber hinaus auf Spezialgebiete fest und entwickeln sich in diesen Bereichen zu Spezialisten. Dies macht jedoch nur Sinn, wenn es sich um eine sehr große herzchirurgische Abteilung handelt, damit diese Kenntnisse auch angemessen eingesetzt werden können.

Die Organisation der Schulungen kann nur in Zusammenarbeit mit der Personalverwaltung erfolgen, die auch die Ziele der Maßnahmen im Auge behält, organisiert und koordiniert. Als Schulungsmaßnahmen gelten:

- Produktschulungen durch Hersteller
- Besuche von Meetings, Kongressen, Ausstellungen
- Training in anderen Kliniken als Gastkardiotechniker

Es wäre empfehlenswert, wenn die Klinikverwaltungen diese Maßnahmen organisatorisch begleiten und die Eigeninitia-

tive fördern. Die Schulungsbewertung durch die Teilnehmer verhindert, dass ein weiterer Kollege zu einer Veranstaltung geschickt wird, die langweilig und uninteressant oder wenig sinnvoll war.

#### **Interne Kommunikation**

Ein Thema, das sehr häufig unter Kollegen für schlechte Stimmung sorgt, ist die Einteilung der Feiertagsschichten, Bereitschaftsdienste und der Urlaubszeiten.

Bei Einführung eines QM-Systems wird selbstverständlich auch und gerade nach Reibungspunkten gesucht, damit Querelen durch eine faire, einheitliche und einhellige Regelung minimiert werden. Nachdem man die Eckdaten wie Ferien etc. eingetragen hat, werden die Urlaubszeiten nach Prioritäten verteilt. Man sollte den Eltern von schulpflichtigen Kindern das Recht zubilligen, in den Schulferien zu verreisen, und man sollte das Recht auf die erste Wahl rotieren lassen. Sinnvollerweise dokumentiert man diesen Plan auf einem gut positionierten Jahresplaner. Wichtige Kongresse und Meetings sollten dort auch verzeichnet sein. Natürlich wird dieser Plan im Verlauf eines Jahres mehrfach geändert, weil viele

Ereignisse nicht planbar sind – daran wird auch ein QM-System nichts ändern.

#### **ZIEL**

Das Ziel eines Qualitätsmanagementsystems ist es, die Arbeit effizienter und stressfreier zu gestalten und Irrtümer und Fehler als Chance zur Verbesserung zu nutzen. Das Schwierigste ist der Anfang, weil das Umdenken und Ausmisten so schwer fällt. Ein Ende ist nicht vorgesehen, weil es um kontinuierliche Verbesserung geht.

Ich habe absichtlich nicht über Zertifizierung gesprochen, denn diese Prüfung sollte im Idealfall nichts weiter sein als die Bestätigung, dass man auf dem richtigen Weg ist. Aber wenn man das Zertifikat erhalten hat, dann ist das ein sehr gutes Gefühl.

Die Anerkennung der Leistungen ist aber nicht nur ein gutes Gefühl. Vielmehr kann ein Qualitätszeugnis der Klinik durchaus Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Gudrun Hüneke, Oldenburg