

## Rezension zu

Ulrich Paschen:

# Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung nach DIN EN 15224 und DIN EN ISO 9001

Von Dr. rer medic. Dorit Baretton



1. Auflage 2013, 236 Seiten, A4,  
Broschiert, EUR 86,00

„Die Fachwelt ist nicht überrascht, dass die Anforderungen an QM-Systeme in der Gesundheitsversorgung nicht wesentlich von denen abweichen, die sich in anderen Organisationen – Industrie oder Dienstleistung – weltweit bewährt haben. Trotzdem bleiben einige Punkte offen, einige Missverständnisse müssen vermieden

und viele Fragen beantwortet werden...“ (S. V). Dieses Zitat aus dem Vorwort ist ein guter Einstieg in das lesenswerte, neuste Buch von Ulrich Paschen.

Als Leiter des Qualitätsmanagements in zwei großen Universitätskliniken und durch seine langjährige Erfahrung durch Beratung kann Paschen eine fundierte Praxiserfahrung vorweisen. In seiner Tätigkeit als Geschäftsführer des Instituts für Qualitäts-Systeme in Medizin und Wissenschaft ist er für seine klaren Begriffsdefinitionen und die Genauigkeit seiner Worte bekannt. So verwundert es nicht, dass er in diesem Buch zunächst das Qualitätsmanagement in Organisationen der Gesundheitsversorgung deutlich von einer Qualitätssicherung der populationsbezogenen Gesundheitsversorgung als gesellschaftliche Aufgabe abgrenzt (S. V).

Das als „Einführung“ bezeichnete Kapitel greift zunächst den Qualitätsgedanken im Allgemeinen, dann für Dienstleistungen und schließlich für die Medizin auf. Dabei stellt Paschen klar, dass QM-Systeme keine Zauberformel für die Zukunft des Gesundheitswesens oder Kostensenkungsinstrumente sind. QM-Systeme seien Hilfsmittel zur kritischen Überprüfung und Vertrauensbildung (S. 4f).

Nah am Normtext der DIN EN 15224 werden wichtige Begriffe und Ebenen der Gesundheitsversorgung erläutert und in die bestehenden Konzepte der Qualitätssicherung in der Medizin eingeordnet. Selbstverständlich greift der Autor dabei auch auf seine umfangreichen theoretischen Vorarbeiten und praktischen Erfahrungen zum Begriff „Qualität“ bei der Umsetzung von Qualitätsanforderungen zurück. Sehr informativ in diesem Kapitel ist die Zuordnung von diversen detaillierten gesetzlichen Anforderungen im Gesundheitswesen zu entsprechenden Abschnitten der DIN EN ISO 9001 bzw. DIN EN 15224.

Allerdings fehlt hier der Hinweis, dass insbesondere die DKG bei zertifizierten Organ-Krebs-Zentren ein „dargelegtes QM-System“ fordert. Fachkundig wird abschließend in diesem ersten Kapitel auf die Entstehung der DIN EN 15224 und die Entwicklung der DIN EN ISO 9001 eingegangen.

Das zweite Kapitel beschäftigt sich mit dem Anwendungsbereich der Norm. Hier finden sich klärende Worte zu den durchgehend abstrakt verwendeten

Begriffen „Organisationen“ und „Patienten“ als Empfänger von Leistungen der Gesundheitsversorgung. Auch hier wieder sehr informativ die Übersicht aller Normen, die für weitere Bereiche sowie Teilaspekte des Qualitätsmanagements hilfreich sein können. Die folgenden beiden Kapitel folgen nun dem Wortlaut der Norm. Dabei unterstützen weiterführende Erläuterungen den kursiv gesetzten Normtext und erlauben auch kritische Reflexion. Die bereits im Vorfeld viel zitierten elf Qualitätsmerkmale bewertet Paschen als Konzept, das in sich nicht ganz konsistent ist (S. 32). Er erläutert aber nachvollziehbar die Sinnhaftigkeit einzelner Qualitätsanforderungen. Kompakt werden auch die Anforderungen dargestellt, die über die DIN EN ISO 9001 hinausgehen bzw. deren geplante Weiterentwicklung vorweg nehmen (S. 39ff).

Mit dem vierten Kapitel folgt nun eine konsequente Verknüpfung von Abschnitten der Norm (Teil I des Buches) und Kapiteln des Muster-QM-Handbuches (Teil II). Dabei werden die einzelnen Anforderungen umfassend kommentiert und mit Verweisen auf das QM-Handbuch erläutert.

Diesem Kernkapitel des Buches schließen sich zwei informative Kapitel zum „Auf- oder Umbau des QM-Systems“ (Grundsätze des QM, Leistungsverantwortung, Projektplan) und der „Zertifizierung des QM-Systems“ an.

Das dann folgende Musterhandbuch im Teil II des Buches ist eine logische Fortführung der Systematik. Damit werden die zuvor erläuterten Normforderungen in ihrer geplanten Umsetzung beschrieben.

Wer jetzt an dieser Stelle fertige Verfahrensanweisungen erwartet, wird enttäuscht werden. Allerdings bieten die bis in die dritte Ebene deklinierten Anforderungen (Kapitel, Unterkapitel, Verfahrensanweisungen) einen guten Anhalt für Sinn und Zweck einer Regelung und erleichtern damit zumindest den Einstieg in die Erstellung von Prozessbeschreibungen. Und sind wir doch ehrlich: Kein noch so umfangreiches Musterhandbuch kann die spezifischen Themen unseres Krankenhauses, Pflegeheims oder der Arztpraxis darstellen – es bedarf immer der kundigen Bewertung und Adaption und daraus resultierender Ergänzung oder Kürzung. Letzteres wird dabei in einer wohlgemeinten Überregulierung oft vergessen.

In diesem Sinne bietet das Musterhandbuch gute Anregungen und zeigt mit drei Musterdokumenten im Anhang (und elektronisch über die Mediathek des Beuth Verlages) anschaulich die Systematik der Dokumenten-Hierarchie.

Insgesamt ist das Buch sehr empfehlenswert – sowohl für Kenner der Materie DIN EN ISO 9001 als auch Neueinsteiger in Sachen „QM im Gesundheitswesen“. Insbesondere letztere könnten möglicherweise enttäuscht werden, wenn sie einfache Lösungen suchen. Leichte Kost ist dieses Buch nicht. Ist der geneigte Leser gewillt, sich auf die wissenschaftliche Herangehensweise und differenzierte Betrachtung des Themas einzulassen, wird er belohnt mit Detailtreue und dem reichhaltigen Erfahrungsschatz des langjährig im Gesundheitswesen tätigen und mit Normungsaspekten vertrauten Ulrich Paschen.



Dr. rer. medic. Dorit Baretton ist freiberufliche Auditorin im Gesundheitswesen und Beraterin in der Technologiebranche sowie der Diagnostik. Darüber hinaus ist sie DGQ-Qualitätsmanagerin und Leiterin des Regionalkreises Dresden.

Telefon +49-(0)351-312-9451 | [dorit.baretton@t-online.de](mailto:dorit.baretton@t-online.de)