

**Bericht der Koordinationsstelle Qualitätsmanagement des
Netzwerkes der Geburtshäuser**
(Johanna Hoepner-Frühauf)

Stand März 2007

Qualitätsmanagementsystem für Geburtshäuser

1. Einführung
2. Motivation der Geburtshäuser
3. Vorgehensweise in den QM-Gruppen
4. Schulungen zu den Werkzeugen und Methoden
5. Umsetzung in den Geburtshäusern
6. Ergebnisse und Änderungen bei der Einführung des QM-Systems
7. Lenkungsgruppentreffen 2005
8. Bundesweites Treffen 2006 aller QM - Geburtshäuser
9. Stand der Einführung, Zertifizierung und Netzwerk-Siegel
10. Schlussbemerkung

1. Einführung

Im Jahr 1999 hat das Netzwerk der Geburtshäuser in Deutschland e.V. mit dem Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems für Geburtshäuser begonnen. Eine Hauptmotivation war die Entwicklung eines eigenen Systems mit Qualitätskriterien speziell für Geburtshäuser, bevor andere am Prozess beteiligte Gruppen den Geburtshäusern vorschreiben, wie dieses System auszusehen hat.

Abweichend und beispielhaft für die im Gesundheitsbereich übliche Vorgehensweise wurde vom Netzwerk zur Entwicklung des QM-Systems eine Lenkungsgruppe gebildet. In dieser Lenkungsgruppe waren die unterschiedlichen Interessengruppen vertreten u.a. Krankenkassen, Medizinischer Dienst der Krankenversicherer, die Berufsverbände BfHD und BDH und die Gesellschaft für Qualität in der außerklinischen Geburtshilfe QUAG. So wurde vor dem Hintergrund der internationalen Norm ISO 9001 ein für Geburtshäuser maßgeschneidertes System entwickelt.

In einer hessischen Pilotgruppe und mit Unterstützung vieler Hebammen aus den Geburtshäusern wurden die Grundlagen für den Leitfaden zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems erarbeitet. Der im Leitfaden gemeinsam gefundene Nenner wurde in der Lenkungsgruppe im Konsensverfahren von allen beteiligten Gruppen (s.o.) am 24.6.2002 erstmalig verabschiedet. Die zweite Leitfadenüberarbeitung wurde am 21.6.2005 in der Lenkungsgruppe verabschiedet. Diese Vorgehensweise bedeutete aber auch, dass der entwickelte Leitfaden immer als Konsensprodukt der verschiedenen Interessengruppen zu betrachten ist. In der Lenkungsgruppe bestand Einigkeit darüber, die größtmögliche Individualität der Geburtshäuser zu bewahren, deshalb sollen die verpflichtenden Regelungen des Leitfadens nicht über Mindeststandards hinausgehen.

Das QM- System des Netzwerkes der Geburtshäuser bildet damit eine qualifizierte Grundlage zur Erfüllung der Anforderungen an die Qualitätssicherung in Geburtshäusern, die in den neuen Regelungen zu §134 a SGB V im GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz verankert sind und zum 1. April 2007 in Kraft treten.

2. Motivation der Geburtshäuser

Was ist die Motivation dieser Geburtshäuser, sich an einem solchen Projekt zu beteiligen?

- Sie möchten ihren Verhandlungspartnern gegenüber die hohe Qualität der Arbeit verbindlich darlegen und damit eine qualifizierte Grundlage für Vertragsabschlüsse schaffen.
- Sie möchten mit transparenten Organisationsabläufen die Einrichtung auf wirtschaftlich stabile Füße stellen.
- Sie möchten mit einer gemeinsam abgeglichenen Vorgehensweise im Team gleichzeitig den Rahmen für die vielfältigen Arbeitsweisen der Hebammen innerhalb einer Einrichtung sichern.

Darüber hinaus hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass ein Qualitätsmanagementsystem den Geburtshäusern noch einiges mehr bieten kann:

- Die qualifizierte Einarbeitung und Personalentwicklung stärkt das Team.
- Durch die Schulungen zu den Methoden wird Konfliktfähigkeit geübt und die Teamstabilität unterstützt.
- Die Betrachtung der Wirtschaftlichkeit hat positive Auswirkungen auf die finanzielle Entwicklung.
- Die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern erhält eine neue Qualität.
- Das Risikomanagement – System gibt Sicherheit bei der Arbeit.

Entwicklungen in diesen Geburtshausbereichen haben positive Auswirkungen auf die eigentliche Hebammenarbeit und garantieren den Frauen, Kindern und Paaren eine hohe Betreuungsleistung.

3. Vorgehensweise in den QM-Gruppen zur Einführung

Die Einführung in den QM-Gruppen zu je 6 Geburtshäusern hat folgende Vorgaben zum Ablauf. Nach einer Anfangsrunde und den Informationen zur Organisation werden die erstellten Hausaufgaben besprochen. Eine Selbsteinschätzung der Qualitätsbeauftragten bzgl. der Mitarbeit und Umsetzung in ihren Geburtshäusern wird thematisiert. Es erfolgt eine Rückmeldung von Seiten der Koordinationsstelle zum Stand der Ausarbeitung der Unterlagen.

Die Kapitel der ISO 9001-2000 werden zu der entsprechenden Thematik präsentiert und besprochen.

Die Dozentin gibt eine Einführung in die Thematik des Tages mit den dazugehörigen Unterlagen aus dem QM-System.

Daran schließt sich die selbstständige Erarbeitung des Aufgabengebietes durch die Teilnehmerinnen anhand von Arbeitsaufgaben mit den dazugehörigen Dokumenten und Arbeitsmaterialien an. Es werden bei der Aufgabenstellung immer Beispiele aus der direkten Arbeit der Geburtshäuser gewählt, so dass ein unmittelbarer Nutzen entsteht: Informationsgespräch mit einer Stellenbewerberin, Vorbereitung eines Kooperationsgesprächs mit der Kinderklinik, Finanzplanung eines Umbaus, Strategien bei negativem Betriebsergebnis, Audit bei der Hygienebeauftragten, Planung einer Jubiläumsveranstaltung, Verfassen einer Pressemitteilung, Erstellen eines Jahresfortbildungsplans u.a..

Die Ergebnisse werden von den Teilnehmerinnen der Gruppe in Form einer Präsentation vorgestellt und gemeinsam reflektiert.

Bei den Treffen werden individuell erstellte Arbeitsanleitungen aus dem Bereich der Hebammenarbeit aus den Geburtshäusern vorgestellt und Veränderungsmöglichkeiten entwickelt. 11 Pflichtarbeitsanleitungen sind innerhalb unseres QM-Systems verpflichtend. Diese Pflichtarbeitsanleitungen werden in allen Geburtshäusern speziell mit Gültigkeit für das Geburtshaus erarbeitet. Die Verabschiedung erfolgt durch das Hebammenteam.

Themen der Pflichtarbeitsanleitungen: HES, Vorgehensweise bei vorzeitigen Wehen, Terminüberschreitung, Zustand nach Sektio, Aufnahme zur Geburt mit vorzeitigem Blasensprung / Aufnahme zur Geburt mit Blutungen, Wassergeburt, Verlegung der Frau, Verlegung Kind, Reanimation Kind, Blutungen post partum und Schulterdystokie.

Evaluation

Jedes Regionaltreffen wird mit einer Feedbackrunde zu den erarbeiteten Inhalten, zur Vermittlungsmethode sowie zu den Möglichkeiten der Umsetzung beendet. Bei jedem Treffen wird ein ausführliches Protokoll geschrieben. Die Proto-

kolle der vorhergehenden Treffen werden jeweils am darauf folgenden Termin besprochen.

Über die geschilderten Vorgehensweisen zur Reflexion bei den Regionaltreffen hinaus, ist folgende Evaluation innerhalb des Projekts verankert:

Eine schriftliche Befragung zur Seminardurchführung, zur Referentin, zu den Arbeitsunterlagen, den Räume und der Organisation sowie dem Nutzen der Veranstaltung wird in allen Gruppen durchgeführt.

Alle Ergebnisse dieser schriftlichen Befragungen der QM-Gruppen lagen im Mittelwert zwischen 1 und 2, bei einer zugrunde liegenden Werteskala von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht). Die Ergebnisse der Befragung werden den Gruppen zur Verfügung gestellt. Anregungen werden besprochen und Verbesserungen unmittelbar umgesetzt.

Zum Abschluss der Einführung werden alle Qualitätsbeauftragten zur Erarbeitung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems in ihrem Geburtshaus befragt. Die Möglichkeiten der inhaltlichen Nutzung der erarbeiteten Inhalte sind aufgrund der unterschiedlichen Vorerfahrungen und Aufgabengebiete der Qualitätsbeauftragten in den Geburtshäusern breit gestreut. Umso mehr haben die Ergebnisse der Umfrage die Qualität des Schulungsprogramms bestätigt.

Eine externe Evaluierung kann in der Zukunft noch Wesentliches zur Objektivierung der oben genannten Faktoren beitragen.

Welche Inhalte werden in den QM-Gruppen erarbeitet?

- Organisationsaufbau mit Organigramm und Stellenbeschreibungen
- Ausführungsprozesse, Unterstützungsprozesse und Steuerungsprozesse
- Leitbildentwicklung mit der Qualitätspolitik und den Zielen der Einrichtung
- Arbeitsorganisation mit der Aufgabenverteilung im GH
- Personalmanagement
- Umgang mit Kooperationspartnern
- Umgang mit klientinnenbezogenen Daten
- Risikomanagement
- Beschwerdemanagement
- Finanzen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Medikamentenbestellung und Laboraufträge
- Hygiene, Desinfektion und Gerätewartung
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Datenanalyse, Statistiken
- Bewertung und Optimierung des QM-Systems
- Verbesserungsprojekte
- Durchführung von internen Audits
- Erstellung des Managementberichts

Wie wurden einzelne Themen in der QM - Gruppe bearbeitet?

- Die Entwicklung von Visionen und die Erarbeitung eines **individuellen Leitbildes** werden mit großem Engagement umgesetzt und führen zu sehr guten Ergebnissen. Die Erarbeitung der Qualitätspolitik sowie von kurz-

und langfristigen Zielen wird im Laufe der zwei Jahre an verschiedenen Stellen aufgegriffen und mit dem Schreiben des Handbuchs vervollständigt. Ein gelenktes Formular zur Erarbeitung von Politik und Zielen steht zur Verfügung.

- Die Erarbeitung des **Organigramms** ist ein komplexer Prozess. Die unterschiedlichen Hierarchieebenen in einem Geburtshaus (Teamstruktur im Hebammenbereich, vertikale Hierarchie im Bereich der Organisation) erfordert grundlegende Informationen für die erfolgreiche Erarbeitung.
- Das **Risikomanagement** mit seinen Anforderungen an ein Geburtshaus wird in allen Gruppen kontrovers diskutiert. Insbesondere ergab sich eindeutig ein Nachbesserungsbedarf bzgl. einiger Formulierungen der Risikoaufklärung. Hier wurden von den Geburtshäusern Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Diese wurden gesammelt und an die Lenkungsgruppe weitergeleitet. Eine neu überarbeitete Risikoaufklärung wird im Jahr 2007 eingeführt.
- Da die Qualitätsbeauftragten in der Regel nicht für den Bereich **Finanzen** verantwortlich sind, gibt es hier die größte Spannbreite bzgl. der Vorkenntnisse. Durch die hohe Bereitschaft der Teilnehmerinnen, sich auf die Gruppenmitglieder einzustellen, wird die Thematik mit Nutzen für alle erarbeitet. Grundlagen zu einer Aufstellung der Betriebskosten werden gelegt.
- Im **Umgang mit den Kooperationspartnern** werden neue Strategien entwickelt und in der Praxis erfolgreich erprobt. Die Beteiligung am Prozess zum Qualitätsmanagement und die Darstellung der Inhalte durch die Qualitätsbeauftragten im Umgang mit den Kooperationspartnern fördert schon während der Einführungszeit die Zusammenarbeit.
- Der Prozess der **Medikamentenbestellung** und das Management im Bereich der Laboruntersuchungen wird bzgl. Stärken und Schwachstellen analysiert und eine gesicherte Vorgehensweise entwickelt.
- Für den Bereich der **Datenanalyse** gibt es von der Gesellschaft für Qualität in der außerklinischen Geburtshilfe (QUAG e.V.) aktuelle Daten speziell aus den Geburtshäusern.
- Die Unterlagen zum **Gesundheitsschutz und Arbeitsschutz** wurden grundlegend überarbeitet und im Februar 2007 in das System eingepflegt.

Die **Mitarbeit bei den Regionaltreffen** ist gleich bleibend von hoher Motivation geprägt. Die Teilnehmerinnen bevorzugen die Arbeit in Arbeitsgruppen zur Selbsterarbeitung der Thematik anhand von konkreten Aufgabenstellungen mit den dazugehörigen Unterlagen. Die Arbeitsergebnisse der Arbeitsgruppen sind kreativ und durchdacht.

4. Schulungen zu den Werkzeugen und Methoden

Zu Beginn des Projekts findet in allen Gruppen ein inhaltlicher **Einführungstag** statt. Neben der thematischen Erörterung der Begriffe Qualität und Qualitätsmanagement werden die Erwartungen, Wünsche und Bedenken der Teilnehmerinnen in Plakaten zusammengestellt.

Nach dem Einführungstag beantworten die zukünftigen Qualitätsbeauftragten einen **ausführlichen Fragebogen zum Ist-Zustand** der Qualitätssicherung in ihrem Geburtshaus und stellen die schon vorhandenen Materialien zusammen. 8 Wochen später erfolgt die 3-tägige Schulung der Qualitätsbeauftragten zu den

Grundlagen und zum Aufbau eines QM-Systems. Die Hebammen werden mit den Instrumenten eines QM-Systems vertraut gemacht. Es findet eine erste Einführung in den bundesweit gültigen Leitfaden und das Musterhandbuch zum Aufbau eines QM - Systems in Geburtshäusern statt.

Schulung zu den Methoden

In der Mitte der Projektzeit besuchen alle Qualitätsbeauftragten und weitere interessierte Hebammen aus den Geburtshäusern **die Schulung zu den Methoden** des QM-Systems. Die bisherige Entwicklung wird reflektiert und Nachbesserungen werden vereinbart. Am Ende der Erföhrung erfolgt eine Schulung zur Erstellung des Managementberichts und zur Jahresplanung QM.

Folgende Werkzeuge und Methoden wurden in den Schulungen erarbeitet:

- Aufbau von Verfahrensanleitungen, Checklisten
- Erarbeitung von Arbeitsanleitungen
- Moderation, Präsentation
- Gesprächstechniken
- Teamentwicklung
- Ursache - Wirkungsdiagramm
- Fehler - Möglichkeits- und Einflussanalyse
- Lösbarkeit und Nutzen - Diagramm
- Kontinuierliche Verbesserung

Eine große Offenheit gibt es zu Themen aus dem kommunikativen Bereich. Aktives und passives Zuhören, Kritikgespräche und „Feedback geben“ werden mit großem Engagement in Rollenspielen eingeübt. Diese Offenheit besteht auch im inhaltlichen Austausch untereinander. Dieses beeinflusst die Lernergebnisse maßgeblich. Steuernde Eingriffe zur Themenzentrierung werden nach einer gezielten Wahrnehmungsschulung in der Regel von den Kursteilnehmerinnen selbst eingebracht.

Ingesamt werden die Methoden zur sachgerechten Problemlösung mit Engagement erarbeitet und nach und nach in den Geburtshäusern mit guten Erfolgen erprobt.

Schulung zur Durchführung von internen Audits

Im Rahmen der Schulung zur Durchführung eines internen Audits wurden folgende Dokumente eingeführt:

- Auditplan
- Auditbericht
- Maßnahmenplan
- Verfahrensanleitung zur Durchführung eines internen Audits

Mit hoher Motivation und umsichtiger Vorgehensweise werden die Rollenspiele zum internen Audit z.B. im Bereich Hygiene, Gerätewartung und Risikomanagement bei den Schulungen durchgeführt. Viele Qualitätsbeauftragte haben bereits Erfahrungen bei der Auditdurchführung in ihrem Geburtshaus gesammelt.

5. Umsetzung in den Geburtshäusern

Für jede Organisation, die sich entscheidet, ein QM-System aufzubauen, ist dieses mit einem erheblichen Aufwand und Einsatz von Energien verbunden. Die Hauptarbeit liegt dabei bei den Qualitätsbeauftragten, die in diesen 20 Monaten eine enorme Leistung erbringen. Neben der Aneignung neuer Inhalte werden auch Fähigkeiten im Bereich der Vermittlung dieser Inhalte gelernt und unmittelbar in den Geburtshäusern umgesetzt. Nahezu alle Qualitätsbeauftragten haben diese Herausforderung angenommen und erfolgreich gemeistert.

Regelmäßig wird in den QM-Gruppen über die Umsetzung in den Geburtshäusern reflektiert.

Darüber hinaus gibt es unterschiedliche Einflussfaktoren bei der Umsetzung vor Ort, auf die die Koordinationsstelle keinen unmittelbaren Einfluss hat.

Auswahl der Qualitätsbeauftragten

Eine geeignete Qualitätsbeauftragte muss ernannt werden. Kriterien bei der Auswahl der Qualitätsbeauftragten sind z.B. die Beurteilung nach Akzeptanz im Team oder bzgl. einer guten Arbeitsorganisation mit strukturiertem Arbeiten und Delegationsfähigkeit. Darüber hinaus müssen hier die Geburtshäuser teilweise im Voraus Eigenschaften beurteilen, mit deren Inhalten sie selbst noch nicht vertraut sind, so z.B., wer von den Kolleginnen Geschick in der Vermittlung von Methoden im Bereich des Qualitätsmanagements hat, ohne selbst ein Bild von diesen Methoden zu haben. In allen Gruppen haben im Verlauf der letzten 1,5 Jahre Veränderungen bzgl. der Unterstützung der Qualitätsbeauftragten durch eine weitere Hebamme oder Übergabe an eine Hebamme, die die Anforderungen an eine Qualitätsbeauftragte müheloser umsetzen konnte, stattgefunden. Änderungswünsche von Seiten der Koordinationsstelle werden zeitnah geäußert und gemeinsame Lösungen gesucht. Bewährt hat sich auch die Einführung mit zwei Qualitätsbeauftragten, die regelmäßig die Gruppentreffen besuchen und sich bei der Umsetzung vor Ort unterstützen.

Die Kooperation zwischen der Qualitätsbeauftragten und dem Team

Ein weiterer Bereich, der sich einer Beurteilung durch die Dozentin entzieht, ist die Zusammenarbeit im Geburtshaus und die Beurteilung der Arbeit der QB durch das Team. Den Geburtshäusern, die bei der Betrachtung der Kooperation folgende Kriterien beachten, fällt es wesentlich leichter ihr QM-System einzuführen.

- a) Das Team unterstützt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems grundsätzlich und damit auch die Arbeit der Qualitätsbeauftragten.
- b) Das Team hat grundsätzlich Bedenken gegen ein Qualitätsmanagementsystem und agiert diese mit Widerständen gegenüber der Qualitätsbeauftragten aus.
- c) Es bedarf einer gewissen Zeit bis ein Team Kriterien entwickelt zur getrennten Betrachtung der folgenden Fragen: Was sind die grundsätzlichen Anforderungen an ein QM-System?
Welches Geschick hat unsere Qualitätsbeauftragte, diese Inhalte angemessen zu vermitteln?

Die Beurteilung der Umsetzung im Geburtshaus durch das Team

Zur Unterstützung der Transparenz bezüglich des Stands der Einführung von QM im Geburtshaus wird bei jedem Regionaltreffen eine Tabelle ausgefüllt, die monatlich im Team vorgestellt und besprochen wird.

Diese Tabelle enthält

- eine Auflistung der im Geburtshaus bereits erarbeiteten Materialien und Methoden,
- den Vergleich mit anderen Geburtshäusern in der Gruppe zur Umsetzung
- eine Beurteilung der Qualität der erstellten Materialien. Die Bewertung von Seiten der Koordinationsstelle erfolgt nach inhaltlichen und formellen Gesichtspunkten.

In der Einführungsphase steht der Aufwand für das Geburtshaus in der Regel nicht im Verhältnis zum direkten Nutzen. Die „Ernte“ kann sozusagen erst nach Abschluss einer geglückten Einführung „eingefahren werden“. Auch in dieser Situation können die Qualitätsbeauftragten auf die Unterstützung der Koordinationsstelle und einzelner Kolleginnen in den Geburtshäusern zurückgreifen. Alle Qualitätsbeauftragten entwickeln mit der Zeit bzgl. der Umsetzung vor Ort Durchhaltevermögen.

6. Ergebnisse und Änderungen bei der Einführung des QM-Systems

Die Einführung eines QM-Systems erreichte bis März 2007 die folgenden Ziele und die Vermittlung folgender Kenntnisse und Kompetenzen:

- Kenntnisse zu den Grundzügen des Qualitätsmanagements nach der neuen DIN EN ISO 9001-2000
- Kompetenzen zur Optimierung der innerbetrieblichen Organisation (mittels Prozessanalysen)
- Darstellung eines Organisationsaufbaus zur Strukturierung der Zuständigkeitssebenen im Geburtshaus
- Erste Ansätze zur Entwicklung von Unternehmensstrategien auf der Grundlage eines Leitbildes und der Entwicklung von Qualitätspolitik und Qualitätszielen
- Einstieg in Problemlösungsmethoden mit Ursachenforschung und Risikobewertung
- Kriterien zur Teamentwicklung und Teamfähigkeit
- Führungsrolle und Optimierung von Führung
- Fähigkeiten zur Bewertung und Optimierung des QM-Systems einschließlich der Erstellung eines Managementberichts
- Durchführung von Audits in Geburtshäusern

Derzeit haben alle am Projekt beteiligten Geburtshäuser ihre Handbücher geschrieben und erfüllen die Anforderungen der ISO und/oder den Standard des Netzwerkes.

Zwei Geburtshäuser haben aus geburtshausinternen Gründen nach Rücksprache mit der Dozentin den Prozess unterbrochen. Ein Geburtshaus hat inzwischen die

QM-Arbeit wieder aufgenommen und knüpft erfolgreich an dem bisher Erarbeiteten an.

Zur **Ausbildung von TQM Auditorinnen** für Geburtshäuser wurde von der Koordinationsstelle des Netzwerkes ein spezieller Ausbildungskurs zur Vorbereitung auf die externe Prüfung durchgeführt. Damit soll in der Zukunft eine breitere Streuung von Wissen über Qualitätsmanagement innerhalb des Netzwerkes sichergestellt werden und die Arbeit der Koordinationsstelle auf Dauer gesichert werden.

Im August 2007 wird eine **dreitägige Fortbildung zur internen Auditorin** stattfinden. Mit dieser Weiterqualifizierung bekommen die Geburtshäuser die Möglichkeit ein qualifiziertes internes Systemaudit im eigenen Haus durchzuführen. Darüber hinaus können gegenseitig Systemaudits kostengünstig im wechselseitigen Verfahren durchgeführt werden. Dieses Verfahren ermöglicht über die Auditdurchführung hinaus einen internen Wissenstransfer unter den Geburtshäusern.

Verbesserungen bei der Einführung

Im Rahmen der Einführung wurden folgende Verbesserungen von den Geburtshäusern vorgeschlagen und von der Koordinationsstelle umgesetzt:

Die Kenntnisse der Qualitätsbeauftragten im Bereich der Anwendung von Computerprogrammen haben eine große Variationsbreite. Eine Computerschule speziell für die Einführung des Qualitätsmanagementsystems für Geburtshäuser wurde allen Teilnehmerinnen zur Verfügung gestellt.

In allen QM-Gruppen werden Computerprobleme direkt am Notebook angeschaut und Lösungswege aufgezeigt. In allen QM-Gruppen wird seit Mitte 2006 eine direkte Arbeit der Qualitätsbeauftragten in der QM - Gruppe mit dem Notebook erwartet. Bei allen Treffen ist ein Beamer im Einsatz.

Die Verantwortung für die Erarbeitung der Materialien wird in der Zukunft stärker bei den Qualitätsbeauftragten und im Team der Geburtshäuser verankert. Als „Frühwarnsystem“ wird bei der Besprechung der Hausaufgaben jeweils der aktuelle Stand der erarbeiteten Materialien zusammengestellt. Mit der monatlichen Besprechung im Team wird die Qualitätsbeauftragte von der alleinigen Verantwortlichkeit entlastet.

7. Lenkungsgruppentreffen am 21.5.2005

Am 21.5.2005 wurde in der Lenkungsgruppe die erste Überarbeitung des Leitfadens gemeinsam verabschiedet. In die Änderungen eingeflossen sind insbesondere die bisherigen Erfahrungen und Anregungen aus den Geburtshäusern, von Seiten der Koordinationsstelle und von der Lenkungsgruppe.

Eine Reihe von redaktionellen Änderungen des Leitfadens wurde vorgenommen. Zur Etablierung des gelebten QM-Systems wurden Änderungswege innerhalb des QM-Systems des Netzwerkes in einem Schaubild transparent dargestellt und verabschiedet. Bei den Mindeststandards bezüglich der Fortbildungen und Schulungen wurden die Inhalte der Schulungen umfassender formuliert, um individuelle Bedürfnisse des jeweiligen Teams besser berücksichtigen zu können. Die Anzahl der Pflichtschulungen wurde nicht verändert.

Die Risikoaufklärung wurde zur Überarbeitung an eine Arbeitsgruppe delegiert. Eine Überarbeitung der Risikoaufklärung ist inzwischen erfolgt und wird im Jahr 2007 in das QM-System eingepflegt.

8. Bundesweites Treffen aller QM-Geburtshäuser

Im September und Oktober 2005 und 2006 trafen sich alle Geburtshäuser, die das QM-System des Netzwerkes eingeführt haben, zu den jährlichen Bundestreffen in Frankfurt. Alle anstehenden QM-Fragen z.B. bzgl. der Änderungswege durch die Lenkungsgruppe, der Zertifizierung, des Netzwerksiegels und der Finanzierung wurden dort besprochen.

Zu der Teilnahme an dem QM – System des Netzwerkes gehört die Übernahme zur Aktualisierung eines Themenbereiches. Die Geburtshäuser wählen einen Aufgabenbereich aus dem QM-System und übernehmen die Verantwortlichkeit für diesen Bereich.

Bundestreffen 2006

Neuerungen unseres Systems im Bereich der Arbeitsanleitungen wurden vorgestellt:

- Änderungsantrag an die Lenkungsgruppe
- Übergabe der Aufgaben der QB

Die Ergebnisse der erfolgreich abgeschlossenen Systemanalyse der Koordinationsstelle durch die DQS wurden erläutert:

- Dokumentenlenkung Koordinationsstelle
- Klientinnenbefragung
- Managementbericht für die Geburtshäuser der ersten Zertifizierungsrunde
- Kapitel 3.1.7 „Entwicklung von Methoden“: Erweiterung um die Dienstleistung

Berichte aus den Geburtshäusern zu einzelnen Aufgabenbereichen:

- Stand Risikoaufklärung (Geburtshaus Hamburg)
- Vorstellung der Klientinnenbefragung (Geburtshaus Bonn, Köln, Entwicklung und Durchführung: Janneke Broekmate). Inzwischen wurden 180 Fragebögen ausgewertet. Einzelergebnisse werden den Geburtshäusern zugeleitet.
- Änderungen im Bereich Hygiene (Geburtshaus Kiel, Geburtshaus Idstein)
- Änderungen im Bereich Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz (Geburtshaus Leipzig)
- Laboruntersuchungen (Geburtshaus Erfurt)

9. Stand der Einführung, Zertifizierung und Netzwerk-Siegel

Einführung

Inzwischen haben 55 Geburtshäusern an der Einführung des Qualitätsmanagementsystems des Netzwerkes der Geburtshäuser nach ISO 9001 teilgenommen. Zurzeit gibt es bundesweit drei neue Gruppen zur Einführung des QM-Systems. An diesen drei Gruppen beteiligen sich auch Berliner Geburtshäuser, die Mitglie-

der in der Koordinationsstelle der Berliner Geburtshäuser sind. Eine neue Gruppe wird Mitte 2007 in der mittleren Region Deutschlands starten.

Alle Geburtshäuser, die eine Weiterführung unseres Systems im Rahmen einer ISO-Zertifizierung oder des Netzwerksiegels planen, nehmen an der Auditierung durch das Netzwerk teil.

Zertifizierung

Im November 2006 fand die erste Runde der Verbundzertifizierung durch die DQS statt. Alle 8 Häuser haben ohne Abweichung ihr Zertifikat erhalten. Die Qualität unseres QM-Systems wurde von dem Auditor im Auditbericht ausdrücklich hervorgehoben:

„Es ist eine praxisorientierte, gut verständliche und nachvollziehbare Dokumentation, die berücksichtigt, dass nahezu alle Prozesse durch fast alle Mitarbeiterinnen der Geburtshäuser erbracht werden.“

„Trotz aller gewünschten und notwendigen Freiheit und Eigenständigkeit der einzelnen Häuser werden qualitätsentscheidende Kriterien und Kennzahlen für alle vorgegeben und sichern somit die Durchgängigkeit des QM-Systems.“

„Bemerkenswert und damit hervorzuheben ist, dass in vielen Häusern klassische QM - Methoden wie z.B. FMEA oder Ishikawa zur Problemanalyse zum Einsatz kommen. Dies ist nicht unbedingt im Umfeld von Hebammen vorauszusetzen und zeigt die Klasse des vorgefundenen Systems.“

„Managementreviews wurden in jedem einzelnen Geburtshaus durchgeführt und waren überall anhand von Protokollen und/ oder Ziellisten nachweisbar. Als sehr positiv sind die Klarheit der Aussagen und die kritische Würdigung der Zielerreichung in allen Geburtshäusern einzu-stufen.“

„Audits werden richtigerweise nicht als „Fehlersuchveranstaltung“ begriffen sondern als Chance im Dialog und anhand konkreter Fälle Vorgehensweisen, Aktivitäten, Prozesse zu reflektieren und zu verbessern. Diese Chance wird offensichtlich bereits genutzt. „

Klientinnenbefragung: „Der Erhebungsbogen ist sehr professionell gestaltet und erlaubt viele und aufschlussreiche Auswertungsmöglichkeiten.“

„Zusammenfassend ist festzuhalten, dass Verein und die dieser ersten Runde angeschlossenen Geburtshäuser bereits zu diesem frühen Zeitpunkt über ein bemerkenswert gut und weit entwickeltes, praxisnah dokumentiertes QM-System verfügen, welches vollständig alle geforderten Inhalte der DIN EN ISO 9001 aufgreift. Insbesondere die durchaus gelungene Interpretation der ISO-Forderungen auf die Belange von Geburtshilfe ist beeindruckend.“

Aus den Anregungen zur Verbesserung des Auditors wurde ein Maßnahmenplan entwickelt, der bundesweit von allen teilnehmenden Häusern umgesetzt wird.

Über 20 Geburtshäuser haben die Zertifizierung im Rahmen einer Verbundzertifizierung nach ISO 9001 mit dem Netzwerk gewählt. Die zweite Zertifizierungsrunde ist Mai 2007 geplant. Dazu liegen bereits eine Reihe von weiteren Anmeldungen vor.

Das Netzwerksiegel

Geburtshäuser, die nicht an der Verbundzertifizierung teilnehmen, erhalten nach Durchführung eines Audits durch speziell geschulte Netzwerk - Auditorinnen das Siegel des Netzwerkes der Geburtshäuser.

Alle am QM-System des Netzwerkes beteiligten Geburtshäuser erstellen jährlich einen **Managementbericht**, der von der Koordinationsstelle ausgewertet wird. Für die Geburtshäuser, die an der Zertifizierung teilnehmen, wird von der Koordinationsstelle ein Gesamtmanagementbericht erstellt.

10. Schlussbemerkung:

Das Qualitätsmanagementsystem des Netzwerkes der Geburtshäuser ist von der Lenkungsgruppe so grundlegend angelegt und durchdacht, dass Transparenz und Auseinandersetzungen gewünscht sind. Eine breite Diskussion und der Austausch in den QM-Gruppen, den QM-Jahrestreffen und der Mitgliederversammlung des Netzwerkes bietet die Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung unseres Systems. Die Offenheit und Transparenz der Abläufe zur Umsetzung des Systems stärkt die Etablierung von Qualitätsmanagementsystemen in Geburtshäusern. In schwierigen Situationen hat der Projektberater Herr Dr. Michallik immer wieder neue Lösungswege eröffnet und damit Wesentliches zum Gelingen und zur Etablierung dieses umfangreichen Projekts beigetragen.

Die ausgezeichnete Bewertung durch den Zertifizierer möchte ich – als Verfasserin der Hauptdokumente – an alle am Prozess Beteiligten insbesondere den Qualitätsbeauftragten der Geburtshäuser und dem engagierten Vorstand des Netzwerkes der Geburtshäuser mit Hochachtung für ihre geleistete Arbeit weiterreichen.

Koordinationsstelle Qualitätsmanagement des Netzwerkes der Geburtshäuser in Deutschland

Johanna Hoepner-Frühauf

Friedrichsplatz 9

D-35037 Marburg

Tel.: +49 (6421) 270914

Fax: +49 (6421) 270915

E-Mail: johanna.hoepner-fruehauf@t-online.de