

Angst vor der Ordnung

Über das schwierige Verhältnis von Hebammen zum Qualitätsmanagement.

Qualitätsmanagement (QM) ist ein Reizwort in Hebammenkreisen, insbesondere wenn Hebammen Geburtshäuser betreiben und Betriebskosten über die Krankenkassen abrechnen möchten. Derzeit ist die Pauschale nur ganz abzurechnen, wenn das Geburtshaus ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nachweisen kann oder über einen qualifizierten externen Auditor ein solches System erfolgreich auditieren lässt. Bezüglich dieser Vorgaben steht der Hebammenverband in Verhandlungen mit den Kassen, um die für Geburtshäuser geforderten Qualitätsnachweise so effizient, kostengünstig und praktikabel wie möglich zu gestalten.

Eine mit dem Verband organisierte Fortbildung zum Thema QM und QM-Beauftragte ist daher auf großes Interesse gestoßen. Sie hat Geburtshaushebammen aus dem ganzen Bundesgebiet nach Ammerbuch bei Tübingen gelockt, die bereits mit QM arbeiten oder Vorkenntnisse haben.

Trotz der hervorragenden Darstellung des Themas durch Herrn Dr. Offermann von ZertSozial, einer akkreditierten Gesellschaft für QM-Systemberatung und Prüfungen mit Sitz in Stuttgart, hielten sich teilweise Zweifel und Kritik am Nutzen der Qualitätssysteme für Geburtshäuser.

Da wir bereits seit 2007 im Geburtshaus Ammerbuch ein zertifiziertes QM-System nach ISO 9001 nutzten, das in diesem Jahr erfolgreich rezertifiziert wurde, möchte ich Hebammen Mut machen, sich mit diesem Instrument auseinander zu setzen.

Klingt wie Chinesisch!

Eine große Hemmschwelle scheint die fremde, ISO-Norm bezogene Sprache zu sein.

Anders als bei therapeutischen Zusatzqualifikationen, die zum Beispiel die Kenntnis von homöopathischen Substanzen, von Akupunkturpunkten oder von Begriffen wie Fluid-Tide aus der Craniosacral -Therapie von Hebammen verlangen, bestehen große Ressentiments gegen Begrifflichkeiten wie Prozessleistung, Produktkonformität, Messung und Analyse oder ähnlichen.

Dabei handelt es sich um eine Differenzierung der täglichen Arbeit, um diese besser betrachten und optimieren zu können.

Vereinbart die Hebamme eine Kursteilnahme, führt die Vorsorge durch, dokumentiert ihre Befunde und begleitet die Frau im Wochenbett, werden viele in der ISO-Norm geforderten Abschnitte, wie Planung, Bereitstellung von Ressourcen, Produktrealisation etc., berücksichtigt und damit hat sie bereits QM betrieben.

Es geht ums Planen, Durchführen, Dokumentieren und um die Überprüfung des Erfolges der eigenen Tätigkeit mit dem Zweck sich laufend zu verbessern.

ISO-Norm 9001- die neue Inquisition?

Ein weiterer Kritikpunkt ist die Annahme, durch QM würden Arbeitsinhalte kontrolliert, überwacht, vorgeschrieben und in die Freiheit der Hebamme eingegriffen. Eine berechtigte Sorge für einen Berufsstand der über Jahrhunderte seine Fachkompetenz gegen die Kontrolle und Bevormundung durch Ärzte, Gesetzgeber und sonstige, vielfach männliche "Autoritäten" verteidigen musste.

Aber die ISO-Norm macht einzig Aussagen darüber, WAS in Organisationen geregelt werden soll, nicht darüber WIE wir Dinge tun müssen oder nicht.

Den Sinn eines Haushaltsplanes(Finanzplan/Wirtschaftsplan) sieht man so leicht ein wie den einer Merkliste vor größeren Reisen (Checkliste).

Die Inhalte dieser Vorgaben bleiben natürlich dem Erstellenden vorbehalten.

Es handelt es sich in QM -Systemen um sinnvolle Vorgaben, die in einer laufenden Praxis sowieso geregelt werden müssen. zum Beispiel: Wie sind Vertretungen für Rufbereitschaftszeiten sichergestellt, sind alle nötigen Materialien verfügbar, ist der Versicherungsschutz ausreichend und stimmt der Arbeitsaufwand mit den Kapazitäten überein. Abläufe also, um deren Planung keine Hebamme herumkommt, die professionell arbeiten möchte.

Warum einfach wenn´s auch kompliziert geht?

Wir haben auch vor QM erfolgreich Geburten betreut, mussten aber über die Auseinandersetzung mit QM feststellen, dass verschiedene Abläufe suboptimal laufen. Eilige Tätigkeiten überlagern im Alltag oft dringende Aufgaben, es kommt zu Kommunikationsstörungen, Kundenverlusten durch Planungsfehler oder Konflikte im Team durch unklare Verantwortlichkeiten (die Müllfrage).

Oft sind es Kleinigkeiten, die aber immer wieder auftreten und Sand ins Getriebe bringen. Ein Qualitätsmanagement verlangt von den Kolleginnen, sich über die wiederkehrenden oder zu erwartenden Stolpersteine (Risiken) Gedanken zu machen, passende Lösungen zu erarbeiten (Planung/ Ziele), für alle verbindliche Vorgehen festzulegen (Kernprozesse definieren und gestalten,) deren Tauglichkeit regelmäßig zu überprüfen (Verifizierung Validierung) und sie gegebenenfalls zu ändern (Verbesserung).

Damit schafft QM Ordnung in allen Abläufen (Prozesse)

Bestehende Probleme werden rechtzeitig erkannt und gelöst.

Was kann QM?

In der Praxis bedeutet das:

Entlastung VOR dem Burn-Out

Steuernde Maßnahmen vor dem finanziellen Zusammenbruch

Supervision VOR der Existenzkrise im Team

Oder positiv ausgedrückt: Den Rücken frei zu haben für das Wesentliche: Zeit in der Betreuung - ständige Fort- und Weiterbildung - geeignete Werbemaßnahmen - ausreichende Erholungs- und Regenerationsphasen.

Für unser Geburtshaus-Team sind Kommunikationsstrukturen, Transparenz, Wirtschaftlichkeit und Zeitmanagement so effizient geworden, dass wir expandieren konnten, räumlich wie personell, die Zufriedenheit im Team hat ganz beeindruckend zugenommen, die Kundenzufriedenheit steigt stetig und ein Ende von Ideen zur Verbesserung ist im Moment nicht absehbar.

Diese Erfolge sind über QM mess- und nachweisbar was Kunden und Kooperationspartnern zugute kommt.

Die Einführung des QM war durchaus eine „schwere Geburt“ die uns Umdenken, „schlaflose Nächte“ und auch jetzt noch häufig einen großen Aufwand abverlangt.

Unsere Zusammenarbeit ist darüber aber zu einer Organisation mit stärkerer Loyalität untereinander und größerem unternehmerischem Selbstbewusstsein herangewachsen, was allen gut tut.

Im Interesse der Professionalität des Berufsstandes der Hebamme ist die ISO-Norm 9001 sicher ein wünschenswerter Standard.

Rita Hausdörfer / Gesellschafterin Geburtshaus Ammerbuch 2010