

Wege aus der unbrauchbaren Legalität

16. Krankenhaus-
Qualitätstag NRW
der KGNW

Benedikt Sommerhoff
19. Mai 2022



DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

0

Wege aus der unbrauchbaren Realität

Es gibt viele Wahrheiten,
aber nur eine Wirklichkeit.

DGQ

Wege aus der unbrauchbaren Legalität

brauchbare Illegalität



RA Susanne Richter-Heinz



Dr. med. Markus Holtel



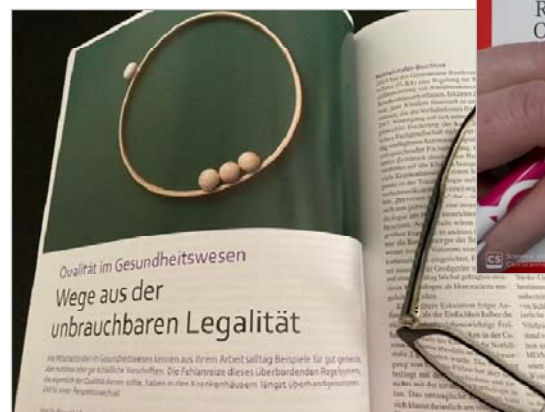
Dr. med. Stefan Pilz



Jan Richter

Benedikt Sommerhoff

f&w 12/2021



1

Was ich Ihnen zeigen möchte

DGQ

Menschen brechen Regeln.
Es gibt einen typischen „Mechanismus“ des Regelbruchs.

Manchmal ist das zum Guten, manchmal zum Schlechten.

Regelgeber und (Qualitäts)Managementsystemgestalter:innen beachten den Mechanismus nicht. Sie verschärfen den Regelbruch und verschlimmern seine Effekte durch ungeeignete Regeln und ungeeignete Systemprinzipien.

Mehr Spielraum für Kompetenz und Werte verringert den Druck, Regeln brechen zu müssen und erleichtert, Qualität zu erbringen.

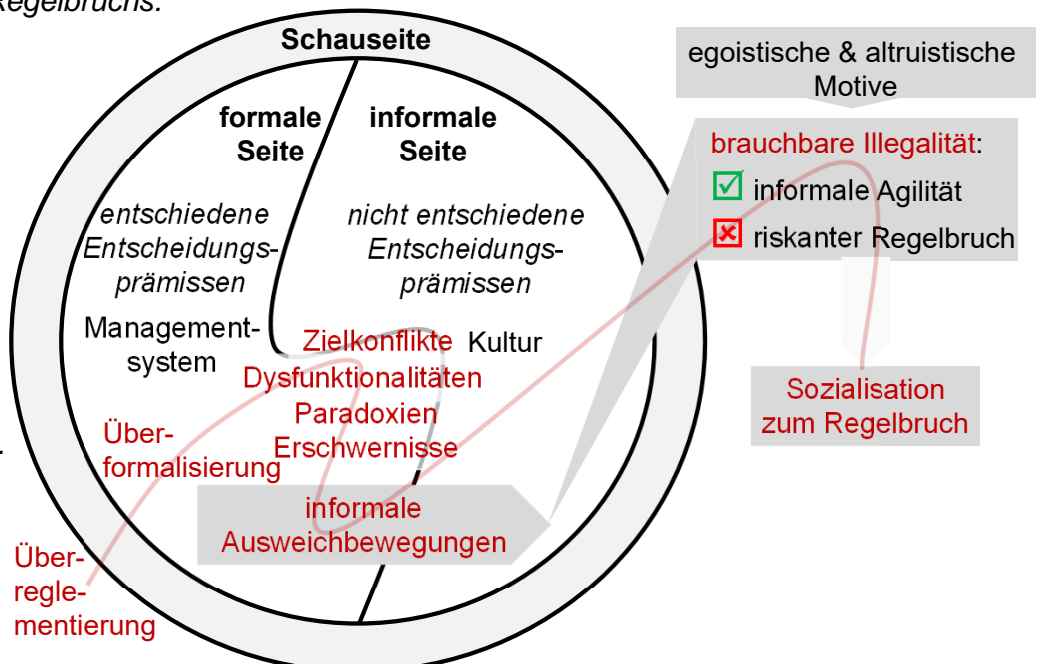
2

Menschen brechen Regeln.
Es gibt einen typischen „Mechanismus“ des Regelbruchs.

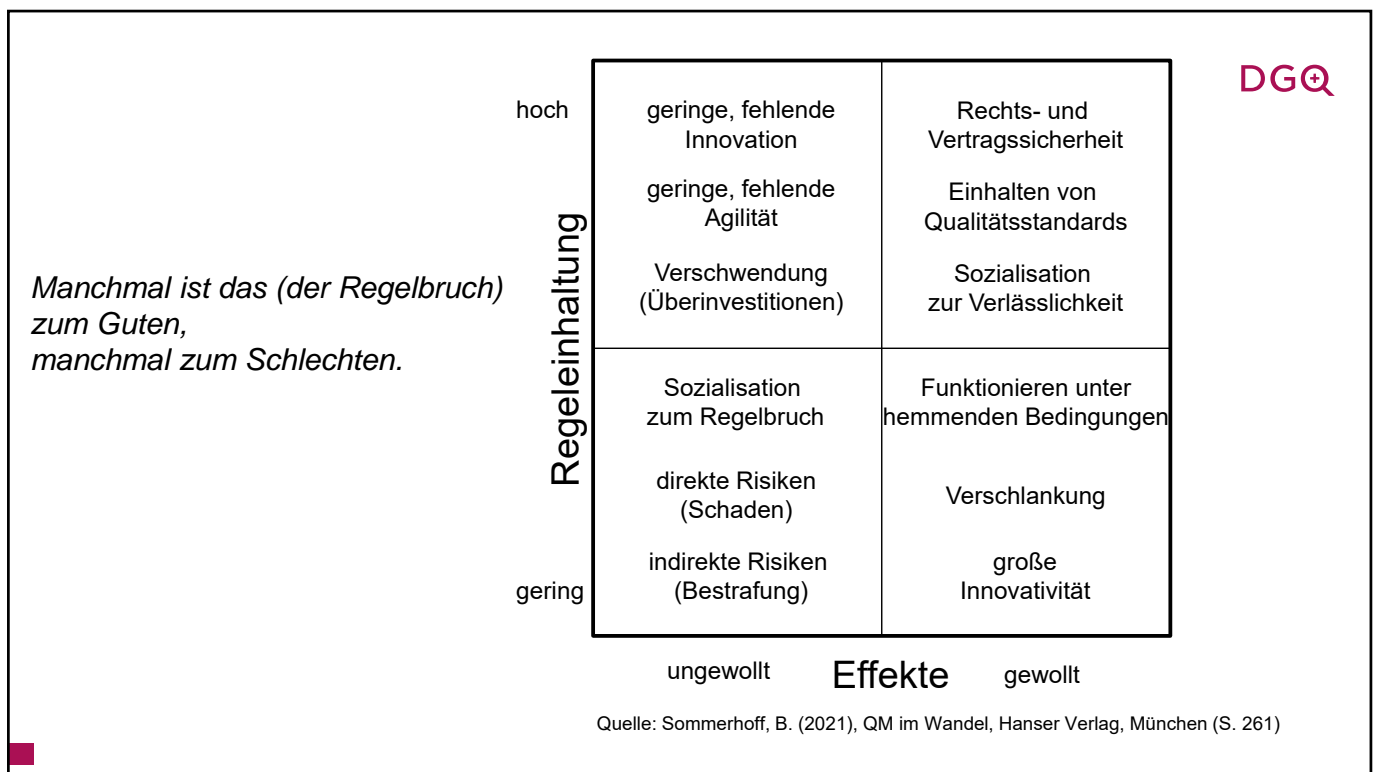
Drei Seiten der Organisation

DGQ

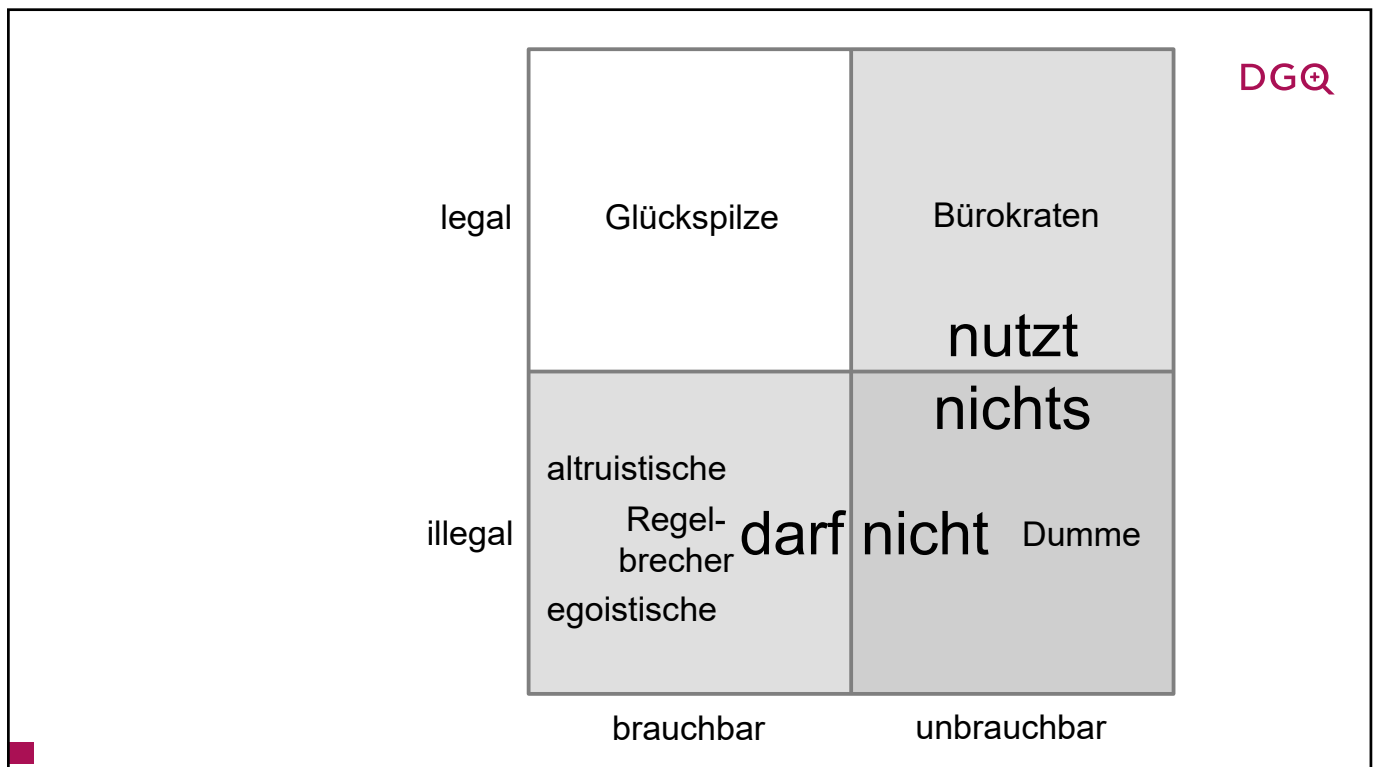
Regelgeber und ((Q)MS)-Gestalter beachten den Mechanismus nicht. Sie verschärfen den Regelbruch und verschlimmern seine Effekte durch ungeeignete Regeln und Systemprinzipien.



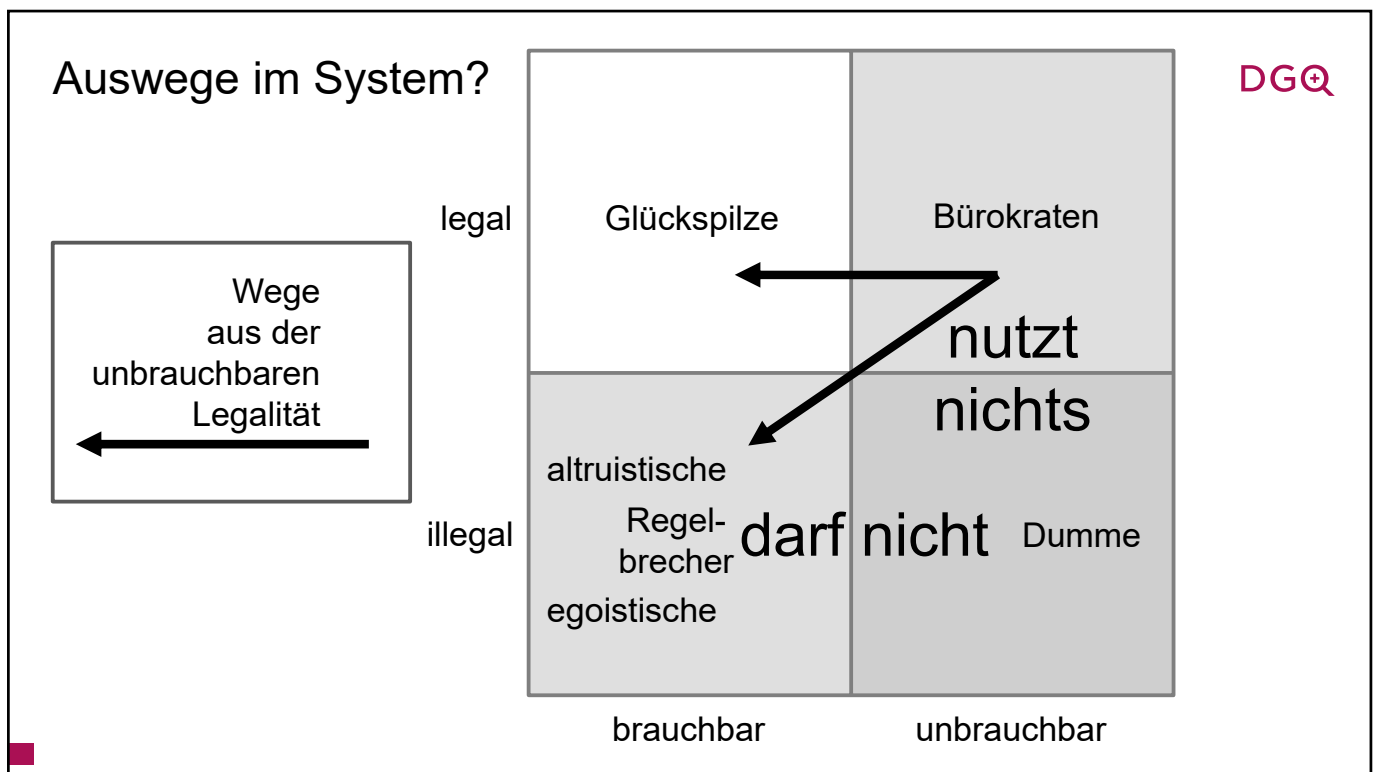
3



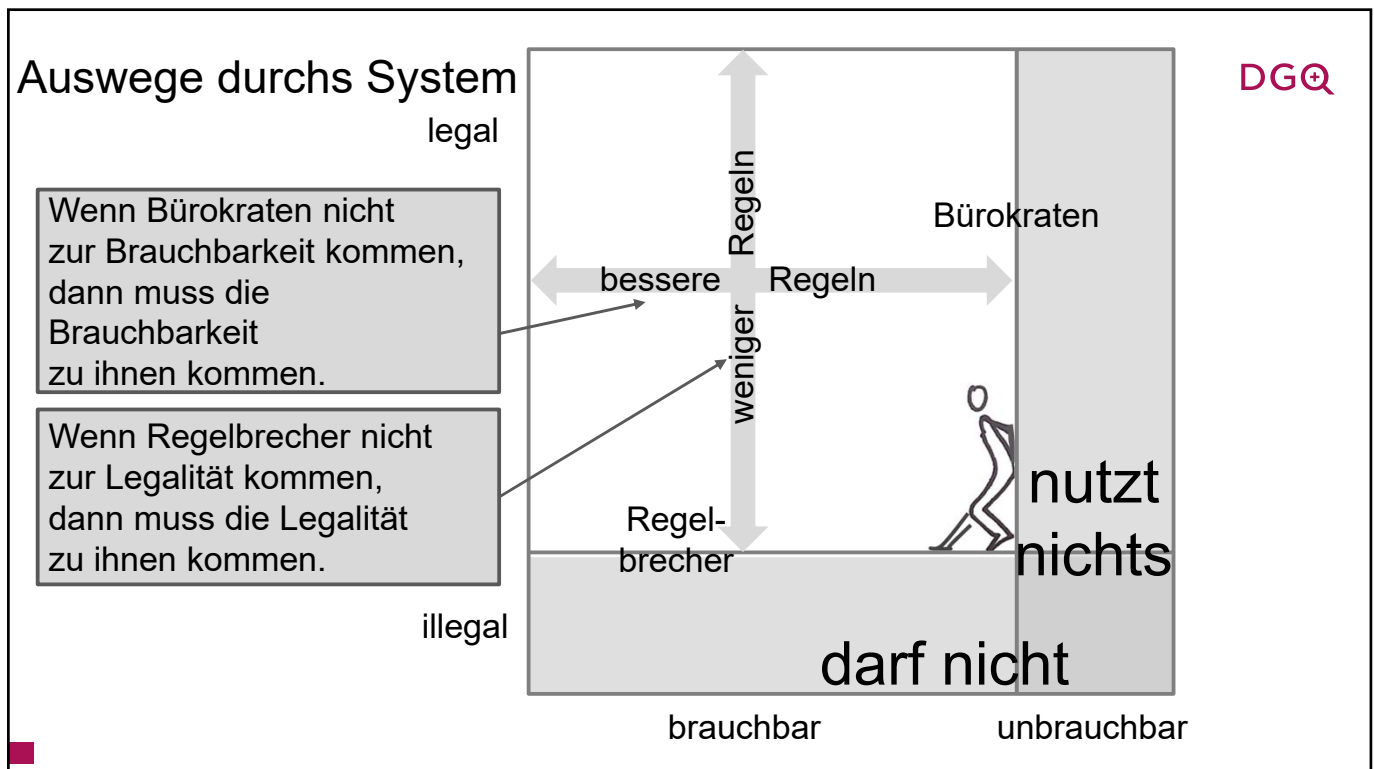
4



5



6



7

Bei der Arbeit am Menschen entstehen unstandardisierbare Situationen und einzigartige Interaktionen, in der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich nur bedingt auf QM- oder Prozessstandards, aber unbedingt auf ihre Kompetenz und situative Problemlösungsfähigkeit stützen können – und müssen.

DGQ

Denn z.B. in Therapie, Pflege, Lebenshilfe, Krisenintervention wird oft in ad hoc Situationen, im situativen Agieren und Reagieren, der Grundstein für Qualität und für Nichtqualität gelegt.

Wir müssen unserer Spezialistinnen und Spezialisten nicht neu erklären, was Qualität ist. Wir müssten stattdessen deren professionelles Qualitätsverständnis besser aufgreifen.

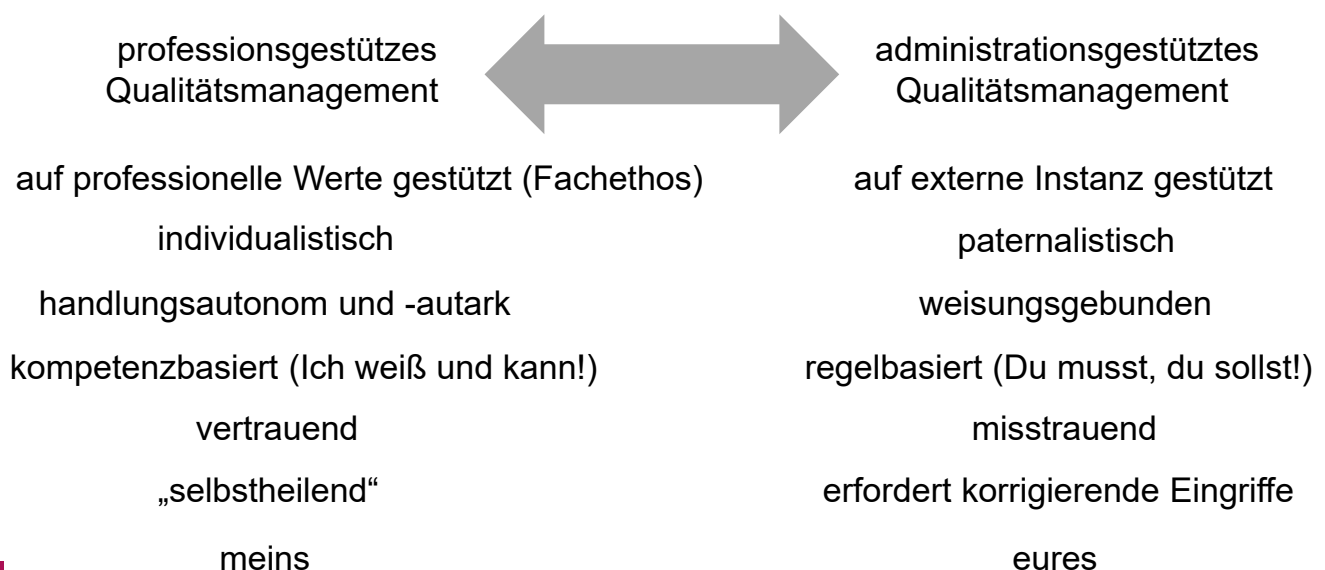


8

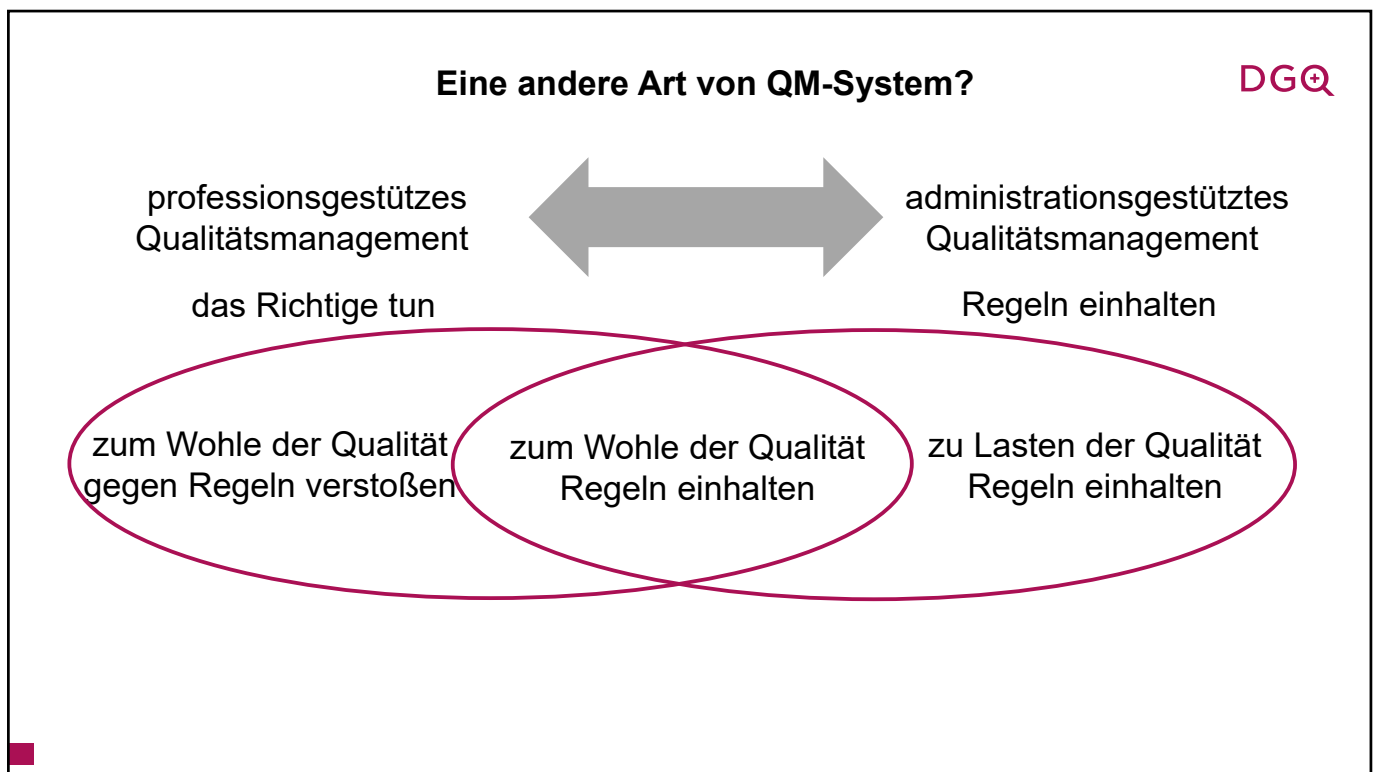
Mehr Spielraum für Kompetenz und Werte verringert den Druck, Regeln brechen zu müssen und erleichtert, Qualität zu erbringen.

DGQ

Eine andere Art von QM-System?



9



10

DGQ⁺

Was ich Ihnen zeigen wollte

Menschen brechen Regeln.
Es gibt einen typischen „Mechanismus“ des Regelbruchs.

Manchmal ist das zum Guten, manchmal zum Schlechten.

Regelgeber und (Qualitäts)Managementsystemgestalter:innen beachten den Mechanismus nicht. Sie verschärfen den Regelbruch und verschlimmern seine Effekte durch ungeeignete Regeln und ungeeignete Systemprinzipien.

Mehr Spielraum für Kompetenz und Werte verringert den Druck, Regeln brechen zu müssen und erleichtert, Qualität zu erbringen.

11

DGQ⁺

Gute Besserung!



12



benedikt.sommerhoff@dgq.de

Tel: 06995424-112

DGQ⁺
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

13