



## Qualitätszirkel für MFA

# Abgezirkelt

Qualitätszirkel sind eine ideale Plattform, um sich auszutauschen, miteinander Ideen zu entwickeln, Schnittmengen in der Praxisorganisation zu entdecken und Probleme zu lösen. Wir geben Tipps zur Gründung und zur Organisation von Qualitätszirkeln für MFA.

**N**irgends bekommt man mehr praktische Tipps in kurzer Zeit als durch Austausch mit anderen Praxisteams. Wenn das gemeinsame Wissen geteilt wird, profitieren alle. Denn jede MFA verfügt über einen reichhaltigen Schatz an Erfahrung und kann irgendetwas besonders gut. Junge Kolleginnen sind oft fitter am Computer und beherrschen die Computerprogramme besser oder schneller und können damit gut älteren Kolleginnen helfen. Die wiederum

haben mehr Erfahrung im Umgang mit Patienten oder der Praxisleitung und können dieses Wissen an die jungen Kolleginnen weitergeben. Die ideale Plattform dazu sind Qualitätszirkel. Idealerweise trifft sich dazu immer der gleiche Personenkreis, denn wenn man sich länger kennt, wird die Vertrauensbasis intensiver und man ist eher geneigt, sein Wissen zu teilen. Außerdem macht es Spaß die Kolleginnen aus den umliegenden Praxen persönlich

kennen zu lernen, eine Mischung aus MFAs von Hausarzt und Facharztpraxen hat auch einen großen Charme, hier kann die Zusammenarbeit durch den Austausch deutlich verbessert werden. Einige Qualitätszirkel sind schon fest etabliert. So werden z. B. Qualitätszirkel im Rahmen der hausarztzentrierten Versorgung (HzV) organisiert, die einmal im Quartal stattfinden und neben HzV-Themen auch medizinische Themen behandeln. Danach wird über eventuelle Probleme mit der Umsetzung der HzV-Verträge in den Praxen diskutiert und fast immer eine Lösung gefunden.

Auch hier profitiert der Qualitätszirkel, wenn die MFAs der Hausarztpraxen mit den MFAs der Facharztpraxen, die an den Facharztverträgen teilnehmen, zusammensitzen. Hier konnte schon manche Hürde, wie z. B. schnelle Terminvergabe für Notfallpatienten etc. auf dem „kleinen Dienstweg“ optimiert werden durch Erarbeitung eines Anmeldefaxes an die Facharztpraxis, die dann den Patienten direkt einbestellt. Dies entlastet die Hausarztpraxen, da die Telefonleitungen der Facharztpraxen oft überlastet sind und die MFAs der Hausarztpraxis „sich die Finger wundwählen“.

Auch der Verband medizinischer Fachberufe (VmF) ist auf diesem Gebiet aktiv und gibt vor allem Hilfe zur Selbsthilfe: An den Thementagen zum Qualitätsmanagement kann man sich als MFA auch zur Moderatorin für Qualitätszirkel ausbilden lassen. Auch auf den Hausärztetagen gibt es immer wieder solche Angebote, etwa in Heidelberg oder Frankfurt.

Besonders sinnvolle Themen für Qualitätszirkel sind Qualitätsmanagement

### Webtipps

Die folgenden Tipps zu Qualitätszirkeln für Ärzte sind auch für MFAs zirkel relevant:

Merkblatt der KV Bayern  
[bit.ly/1qvlmUh](https://bit.ly/1qvlmUh)  
AQUA-Institut

[www.basisdokumentation.aqua-institut.de](http://www.basisdokumentation.aqua-institut.de)

und Ausbildung. Es macht sehr viel mehr Spaß, zusammen Dokumente oder Arbeitsanweisungen zu erstellen, denn als Einzelkämpfer alleine in der Praxis vor sich hin zu arbeiten. Deshalb ist für QM-Beauftragte aus verschiedenen Praxen ein Qualitätszirkel zum Thema QM eine mehr als sinnvolle Sache. Das Gleiche gilt für die Ausbildung. Viele Praxen haben nur eine Auszubildende, sodass ein Austausch mit anderen Ausbilderinnen und Azubis den Horizont erweitert.

### Besser im Verbund

In einem Qualitätszirkel können Ausbildungskonzepte zusammen erstellt werden, es kann eine Verbundausbildung stattfinden, Auszubildende können ausgetauscht werden und Lerninhalte, die in der eigenen Praxis nicht möglich sind, können in einer anderen Praxis erworben werden. So kann z. B. die Auszubildende eines Chirurgen beim Hausarzt die Blutentnahme lernen, die Auszubildende des Hausarztes lernt beim Chirurgen Verbandstechniken und chirurgische Instrumente kennen. Und man kann Gruppen von Azubis bilden und Ausbildungsinhalte gemeinsam weitergeben. Ob man sein Wissen einem oder mehreren Azubis vermittelt,

macht keinen Unterschied, entlastet aber die einzelnen MFAs, die für die Ausbildung verantwortlich sind. Auch alltägliche Probleme wie das korrekte Ausfüllen von Formularen, der Umgang mit DMP oder Abrechnung können in einem Qualitätszirkel optimiert werden. Für besondere Problemstellungen kann man sich Experten von außen holen, die ihr Wissen in den Qualitätszirkel tragen. Das macht vor allem bei medizinischen Themen Sinn, aber auch bei Spezialthemen wie Abrechnungen.

Wie bei allen Aktivitäten bedarf es einer Verantwortlichen, der Moderatorin, die im Idealfall eine Moderatorenausbildung hat und damit Wissen zum zielführenden Arbeiten im Qualitätszirkel. Sie erledigt all die Aufgaben, die wir in der Checkliste unten auf dieser Seite zusammengetragen haben. Das klingt aber nach mehr Arbeit, als es tatsächlich ist: Hat sich ein Qualitätszirkel erst einmal etabliert, liegt der Aufwand für die Vorbereitung oft in der Größenordnung von zwei Stunden – und das vier- bis sechsmal im Jahr. Also durchaus machbar. Sollten Praxen bei bestimmten Problemstellungen besondere Hilfe brauchen, kann jederzeit auch ein zusätzliches Treffen des Qualitätszirkels einberufen werden.

#### Evaluationsbogen

Zur Verbesserung des Qualitätszirkels für Medizinische Fachangestellte und als Grundlage der weiteren Planung bitten wir Sie die folgenden Fragen zu beantworten.

Datum:

Thema:

Am Qualitätszirkel nehme ich teil  regelmäßig  eher sporadisch

Ich nehme zudem an weiteren Qualitätszirkeln anderer Anbieter teil  Ja  Nein

Unsere Praxis ist bereits Leitpraxis der UStH  Ja  Nein

#### Fragen zum heutigen Qualitätszirkel

Aussagen	Teilt gar nicht zu					Teilt voll zu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ich nehme heute aufgrund des angekündigten Themas teil	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
2. Der Vortragende war fachlich kompetent und gut vorbereitet	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
3. Der Einsatz der Folien / Präsentation hat zum Verständnis beigetragen	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
4. Der Referent / die Referentin ist auf die Fragen der Teilnehmer eingegangen	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
5. Die Diskussion war anregend	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
6. Das angebotene Material zum Thema (falls vorhanden) ist übersichtlich	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
7. Das Thema fand ich praxisrelevant	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..

*Besser werden: Einfache Evaluationsbögen halten fest, was den Teilnehmerinnen gefallen hat und was weniger. Hier ein Beispiel der Universität Witten/Herdecke.*

Aus vielen Jahren praktischer Erfahrung mit diesem Werkzeug – das früher einmal völlig unzutreffend Stammtisch hieß – kann ich sagen: Qualitätszirkelarbeit macht Spaß und hilft jedem Einzelnen weiter. Sei es bei Kleinigkeiten wie dem Ausfüllen eines Formulars oder bei einem größeren Projekt wie Ausbildung in der Praxis.

Beate Rauch-Windmüller

## To-Do-Liste: So organisieren Sie einen Qualitätszirkel

Sie kennen keinen Qualitätszirkel für MFA in Ihrer Nähe? Dann gründen Sie doch einfach einen.

Die Moderatorin hat die Aufgabe, Einladungen und Erinnerungen an Termine zu verschicken und möglichst schon im Vorfeld herauszufinden, welche Probleme besprochen werden sollen. Und wenn nötig Informationen oder gar einen externen Experten zu engagieren. Hier finden Sie ggf. Unterstützung bei Ihrer zuständigen KV.

Räumlichkeiten finden sich immer: entweder das Wartezimmer einer Praxis, ein abgeschlossenes Nebenzimmer eines Lokals oder auch Räumlichkeiten in einer Krankenkasse, die für solche Projekte fast

immer ein offenes Ohr hat. Wie oft sich ein Qualitätszirkel trifft, hängt von den zu bearbeitenden Problemen ab, sinnvoll sind regelmäßige Treffen einmal alle zwei bis drei Monate.

Fragen Sie zunächst bei den Ihnen bekannten MFA in anderen Praxen nach, ob dort Interesse besteht und stellen Sie miteinander eine Adressliste zusammen. Etwa drei Wochen vor der geplanten Veranstaltung laden Sie schriftlich oder kostengünstiger per eMail ein. Etwa zwei Tage vor der Veranstaltung schicken Sie noch einmal einen Reminder.

Wenn die Veranstaltung in den Praxisräumen stattfindet, sollten Sie Getränke

und je nach Budget ein paar Knabereien bereitstellen. Nach einer kurzen Begrüßung wird das letzte Treffen reflektiert und dann wird bestimmt, wer heute das Protokoll führt. Planen Sie am Ende ein paar Minuten für aktuelle Fragen ein, die kommen erfahrungsgemäß fast immer. Zum Schluss danken Sie allen für die Mitarbeit und legen gemeinsam den nächsten Termin fest.

Die beste Werbung für einen Qualitätszirkel ist übrigens die Mundpropaganda. Bitten Sie alle Teilnehmerinnen, den nächsten Termin an Freundinnen und Kolleginnen weiter zu geben, so kann sich ein Zirkel schnell etablieren.