



## Qualitätsmanagement

# Die 3Q-Strategie

Seit mehr als zehn Jahren ist Qualitätsmanagement verpflichtend für eine Hausarztpraxis. In dieser Zeit hat sich viel getan und viele Praxen haben herausgefunden, dass QM tatsächlich drei große Vorteile bringt: medizinische, gesetzliche und ökonomische. Wir fassen den aktuellen Stand zusammen und geben Tipps für die Praxis.

**M**ehr als zwei Drittel aller geprüften Arztpraxen erfüllen nach Angaben der KBV die gesetzlichen Vorgaben an das Qualitätsmanagement. QM-Verweigerer unter den Hausärzten gibt es nach dieser Auswertung so gut wie gar nicht und der Anteil der Hausärzte, die sich noch immer nicht mit QM beschäftigt haben, beläuft sich auf lediglich ein Prozent.

Und das ist gut so. Denn Qualitätsmanagement ist keine lästige Pflicht, vielmehr einer der Eckpfeiler jeder modernen Arztpraxis. Qualitätsmanagement bringt Vorteile in drei wichtigen Bereichen:

**Rechtliche Gründe:** Der Paragraph 135 a SGB V regelt den gesetzlichen Hintergrund. In jeder Praxis muss zum Beispiel

klar sein, was die MFA darf und was nicht. Eine klare Dokumentation dieser Regelung ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Praxis.

**Medizinische Gründe:** Die meisten Behandlungsfehler in der Medizin sind auf Organisationsmängel wie Verwechslungen, unklare Kommunikation oder Dokumentationsfehler zurückzuführen. Info praxisteam berichtet deshalb z. B. regelmäßig in der Rubrik „Jeder Fehler zählt“ darüber. Je besser die medizinischen Prozesse dokumentiert sind, desto geringer ist die Fehlerquote.

**Ökonomische Gründe:** Der Ertrag der Praxis steigt, wenn die Zahl der ungeplanten Kontakte sinkt und wenn die zur Verfügung stehenden Ressourcen effizienter genutzt werden.

Gerade die klare Aufgabenverteilung, ein Kernelement des Qualitätsmanagements, sorgt laut Umfragen regelmäßig für eine hohe Zufriedenheit. Kommunikation spielt dabei die entscheidende Rolle, denn nur wenn jeder im Team genau informiert ist, sind reibungslose Arbeitsläufe möglich. Alle Behandlungsmuster von der Routineuntersuchung bis zum Notfall sollten deshalb in ihrem Ablauf klar beschrieben werden. Und damit ist schon viel mehr als der Grundstein eines Qualitätsmanagements gelegt.

### Viele Wege führen zum Ziel

Was Ärzte und Praxisteam mitunter verwirren kann, ist die Vielfalt der angebotenen Systeme, von denen wir Ihnen die wichtigsten kurz vorstellen:

#### Webtipps

Richtlinie des G-BA:

[www.g-ba.de/informationen/richtlinien/18](http://www.g-ba.de/informationen/richtlinien/18)

Informationen der KBV:

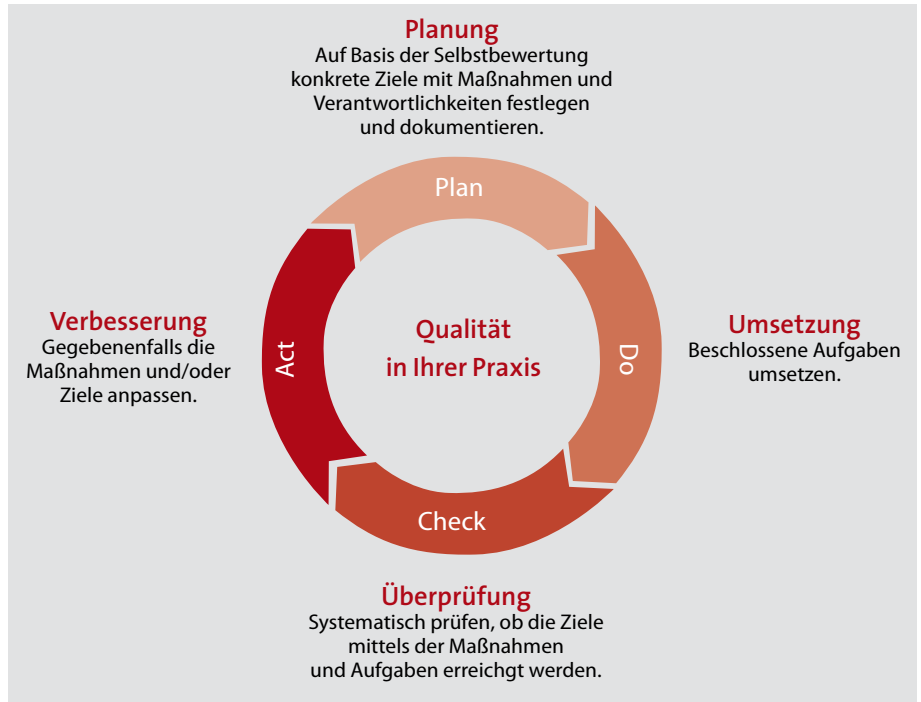
[www.kbv.de/media/sp/PraxisWissen\\_Qualitaetsmanagement.pdf](http://www.kbv.de/media/sp/PraxisWissen_Qualitaetsmanagement.pdf)

- > **QEP** (Qualität und Entwicklung in den Praxen) ist das System der Kassenärztlichen Vereinigungen. Viele KVen bieten dazu Schulungen für das Praxisteam an.
- > Auch **KPQM** (KV Praxis Qualitätsmanagement) kommt aus einer KV. Unter dem Motto „von Ärzten für Ärzte“ gibt sich KPQM als unkompliziertes System für QM-Einsteiger.
- > **KTQ** (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) wurde von der Bundesärztekammer und den Spitzenverbänden der Krankenkassen entwickelt.
- > **EFQM** (European Foundation for Quality Management) ist eine europäische Entwicklung und dient der systematischen Analyse von Stärken und Schwächen eines Unternehmens. Kann für viele Praxen eine Nummer zu groß sein, eher für MVZ geeignet.
- > Auch **EPA** (Europäisches Praxisassessment) hat europäische Wurzeln. Beinhaltet einen Qualitätsvergleich mit anderen Praxen und zielt besonders auf Hausarztpraxen. EPA wurde evaluiert und hat ein sehr gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis.
- > **DIN EN ISO 9001 : 2000** schließlich ist ebenfalls ein sehr umfangreiches QM-System. Es dient in vielen Branchen zur Optimierung von Prozessen, nicht nur in der Medizin. Das System fordert aber einen sehr hohen Dokumentationsaufwand und ist daher fast nur in technisch hochspezialisierten Facharztpraxen verbreitet.

### Ein immerwährender Kreislauf

Das Qualitätsmanagement bietet jeder Arztpraxis die Chance, Abläufe zu verbessern, Kosten zu minimieren und zufriedener zu arbeiten. Praktisch alle Praxen, die ein Qualitätsmanagement eingeführt haben, berichten positiv von den Auswirkungen – sie sparen mehr Zeit, als sie in das Qualitätsmanagement investieren müssen.

Der Prozess ist immer ähnlich: Um eine Verbesserung einzuleiten, werden im ersten Schritt die Ziele definiert, die erreicht werden sollen, und die Wege,



Das Rad der kontinuierlichen Verbesserung: Dadurch lässt sich mehr Zeit sparen, als man in das Qualitätsmanagement investieren muss.

wie dies erreicht werden kann. Im zweiten Schritt erfolgt die Umsetzung. Entscheidend ist, immer wieder die Zielerreichung zu überprüfen (Schritt 3) und gegebenenfalls die Arbeitsweisen zu verändern (Schritt 4, siehe Abbildung). Auch alle Belange rund um die Praxisorganisation sollten strukturiert sein: Hygienevorschriften, Fluchtplan oder der Datenschutz inklusive jährlicher Unterweisungen. Checklisten helfen dabei, bei den alltäglichen Aufgaben nichts zu vergessen. Die QM-Beauftrag-

te der Praxis sorgt dafür, dass die QM-Dokumente aktuell gehalten werden und dass die Kolleginnen auch wissen, wo etwas im Fall der Fälle zu finden ist (siehe Kasten).

Einmal im Jahr führt die Praxis eine schriftliche Selbstbewertung durch. Das heißt, dass sie einen Soll-/Ist-Abgleich macht, um weitere Verbesserungspotenziale aufzudecken. Spätestens nach drei Jahren ist das selbstverständlich und kaum mehr einer erinnert sich, wie es vor dem QM war.

### Was muss die QM-Beauftragte können und leisten?

Verantwortlich für das Qualitätsmanagement ist zunächst einmal der Praxisinhaber. Er muss das aber nicht allein machen, sondern kann eine MFA zur Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) benennen. Und auch sie muss das Qualitätsmanagement nicht „alleine machen“. Die eigentliche Arbeit am praxiseigenen QM muss vom ganzen Team getragen werden – sonst funktioniert es nicht.

Der QMB kommt eine koordinierende Funktion zu, sie ist die Schnittstelle zwischen den Mitarbeitern und der

Praxisleitung. Sie berichtet der Leitung über erfolgte Leistungen im QM und plant zusammen mit ihr die nächsten Umsetzungsschritte. Darüber hinaus stößt sie Verbesserungsmöglichkeiten an und kümmert sich um die Dokumentation.

Eine Schulung oder Weiterbildung zur QMB ist zwar nicht zwingend notwendig, aber absolut empfehlenswert. Die meisten Schulungen vermitteln neben den gesetzlichen Regelungen und Inhalten auch die verschiedenen QM-Systeme.