

Handbuch des Qualitätsmanagements für Arztpraxen

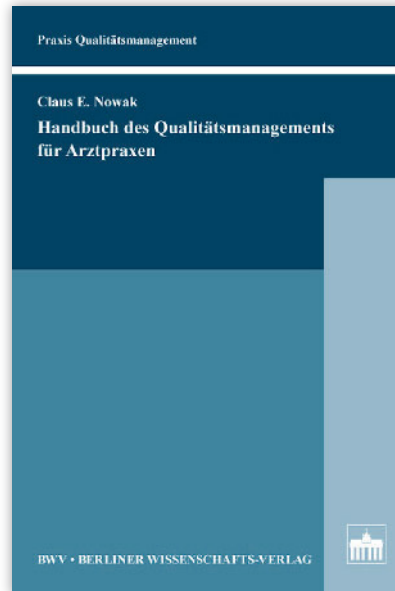
Claus E. Nowak, BWV – Berliner Wissenschafts-Verlag GmbH, Berlin 2015, ISBN 978-3-8305-3467-9, broschiert, 244 Seiten, 28,00 Euro

Der Gesetzgeber hatte im Jahr 2005 in den neuen §§135a und 136 SGB V festgelegt, dass bestehende Arztpraxen spätestens zum 01.01.2011 ein „einrichtungsinternes Qualitätsmanagement“ einführen müssen. Dieses Handbuch im Taschenbuchformat soll dem Praxisinhaber aufzeigen, wie er in seiner Praxis ein Qualitätsmanagement mit dem Ziel installieren kann, Ordnung in Prozesse zu bringen, die ihm selbst, den Mitarbeitern aber insbesondere auch den Patienten dient.

Das Buch besteht aus zwei Teilen. Im ersten Teil werden die grundlegenden Aspekte des Qualitätsmanagements (im Folgenden abgekürzt als „QM“ bezeichnet) dargelegt. Im zweiten Teil wird ein komplettes QM-Handbuch mit Fragen und Tabellen gelistet und der Weg zum Erfüllen der Anforderungen erklärt.

Der erste Teil weist daraufhin, dass ein QM in gewerblichen Unternehmen schon lange besteht. Aus diesem Bereich stammen die Begriffe: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Letztere sollte zur Kundenzufriedenheit führen, sofern das QM richtig strukturiert und angewandt wurde.

Das QM wird natürlich auch als ein entscheidender Wettbewerbsfaktor gesehen. Richtig eingesetzt bringt es Vorteile u.a. durch eine höhere Produktqualität (übersetzt in eine Arztpraxis: bessere Behandlungsergebnisse), höhere Kundenzufriedenheit (Patienten kommen gerne wieder), leichtere Neukundengewinnung (neue Patienten) usw. Wie in der Industrie ist auch in der Arztpraxis eine ISO 9001 Zertifizierung möglich, die in der Außendarstellung der Praxis nützlich sein kann. Ein solches Zertifikat bescheinigt durch einen neutralen Prüfer, dass die Praxis ein entsprechendes QM-System eingeführt hat und, dass die geforderten Elemente zur Erreichung des Zieles vorhanden sind. Es stellt aber kein Qualitätssiegel dar, mit dem behauptet werden könnte, dass die „Produkte“ und Dienstleistungen der Praxis tatsächlich fehlerfrei sind. Um dieser Fehlerfreiheit möglichst nahe zu kommen, ist es notwendig, sich permanent mit den Themen „Qualitäts-



sicherung“ und „Endkontrolle“ zu beschäftigen.

Warum sollte also ein praxisinternes QM eingeführt werden? Eine Auswahl der möglichen Gründe ist:

- Möchte ich ein besser motiviertes Praxisteam haben?
- Möchte ich zufriedener Patienten haben, die mich weiterempfehlen?
- Will ich Kosteneinsparungen realisieren?
- Möchte ich mich weniger über immer wiederkehrende Probleme ärgern?
- Ist es denkbar, dass ich selbst weniger Routinearbeiten ausführen muss?
- Wäre es möglich, dass ich mich mehr auf meine Kernkompetenzen konzentriere?

Auf diese und zahlreiche andere Fragen wird im zweiten Teil des Buches eingegangen.

Die 10 Hauptkapitel beschreiben in Texten und Tabellen die jeweiligen Aufgaben bzw. Fragestellungen; beispielhaft seien hier folgende Punkte aufgeführt:

- Zweck und Benutzung des Handbuchs
- Portrait der Praxis
- Qualitätsmanagement in der Praxisorganisation
- Führung und Planung – Verantwortung der Leitung
- Wer uns unterstützt – das Management von Ressourcen

- Betriebliche Planung und Lenkung
- Leistungsbewertung und deren Überwachung und Messung.

Aus dem Kapitel „Führung und Planung“ sollen unter dem Punkt „Qualitätspolitik – Die Vision der Praxis“ einige Sätze dargestellt werden:

- „Wir wollen zufriedene Patienten, die immer wiederkommen und uns weiterempfehlen. ... das Schicksal unserer Patienten liegt uns am Herzen.“
- „Fortbildung ist uns wichtig und ist Teil unserer Unternehmenskultur. Wir engagieren uns, um unser Wissen ständig auf dem aktuellen Stand zu halten.“
- „Wir wollen langfristig mit zufriedenen Mitarbeiter/innen zusammenarbeiten. Gleiches dürfen wir auch von den anderen Teammitgliedern und von unseren Patienten erwarten.“
- „Unser Ziel ist es, zuverlässige Lösungen für die Anliegen unserer Patienten zu finden.“

Das Unterkapitel „Personelle Ressourcen – Führungsgrundsätze“ listet einige Punkte als Hilfsmittel auf, „um sich in einem größerem Team im täglichen Umgang miteinander wohl zu fühlen“: Gemeinschaft/Praxisteam, Gleichbehandlung, Verantwortung, Entscheidungsspielraum, Vorbildcharakter, Kritikfähigkeit, Team- und Leistungsorientierung, Entwicklungsfähigkeit, Engagement, Höflichkeit.

Der Anhang enthält eine umfangreiche Liste zur Mitarbeiterbefragung, um Fehler, Fähigkeiten und Wünsche des Einzelnen herauszufinden.

Ein profundes Glossar erklärt detailliert alle deutschen und englischsprachigen Begriffe im Zusammenhang mit dem QM.

Fazit: Das Werk erklärt in kompakter aber dennoch ausführlicher Weise Sinn und Zweck eines Praxis-Qualitätsmanagements. Es ermöglicht dem Arzt unter Anwendung der dort aufgeführten Hilfsmittel zielorientiert und ohne Umwege für seine Praxis, den für ihn richtigen Weg zu einer qualitätsorientierten Führung und Behandlung herauszufinden.

Dr. Achim Meurer, Mudersbach
(Dtsch Zahnärztl Z 2016; 71: 10)