

Über das Qualitätsmanagement wacht als „big sister“ die Qualitätsbeauftragte

Weiterqualifikation durch Kursteilnahme bei der Management Akademie

Im dritten Teil der **ergo**-Serie zum Qualitätsmanagement werden Funktion und Kompetenzen der Qualitätsmanagement-Beauftragten erläutert. Sie ist die Mittlerin zwischen der Praxisleitung und den Mitarbeitern. Damit übernimmt sie eine wichtige Aufgabe bei der zukunftsorientierten Ausrichtung der Praxisorganisation.



Im Zusammenhang mit der Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen in der Arztpraxis oder in einem Unternehmen wird immer wieder darauf hingewiesen, dass ein Qualitätsmanagement-Beauftragter zu benennen ist. Auch die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses weist bezüglich der Planung der Einführung von QM in der Praxis darauf hin, dass „ein für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement zuständiger Vertragsarzt zu benennen [ist]. Zusätzlich wird für Praxen, in denen mehr als drei vollzeitbeschäftigte nicht-ärztliche Mitarbeiter tätig sind, empfohlen, einen für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement zuständigen nicht-ärztlichen Mitarbeiter zu benennen.“

Welchen Sinn und Zweck hat ein solcher Qualitätsmanagement-Beauftragter? Welche Zuständigkeiten oder Aufgaben soll er wahrnehmen? Ist dies ein „big brother“ (oder aufgrund der doch vorrangig weiblichen Ausrichtung des Praxispersonals eine „big sister“), der im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement über alles und jeden in der Praxis wacht und Kontrolle ausübt? Im Folgenden sollen Aufgaben und Kompetenzen einer Qualitätsmanagement-Beauftragten (oder kurz QMB) beleuchtet und erläutert werden.

PRINZIPIELL IST die Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) als eine Ansprechpartnerin und Beraterin im Zusammenhang mit allen Anliegen zu sehen, die bezüglich des Qualitätsmanagements in der Praxis anfallen können (wie dies auch der Auszug aus der QM-Richtlinie verdeutlicht). Dabei ist es unabhängig, ob es sich um Probleme und Anliegen der Praxisleitung oder des Praxisteam handelt. Die QMB stellt somit ein Bindeglied zwischen Praxisleitung und Praxisteam dar und soll im Zusammenhang mit der Einführung von Qualitätsmanagement dafür sorgen, dass die Zielsetzung der Praxisleitung, wie die Praxisorganisation in Zukunft ausgerichtet werden soll, vom gesamten Praxisteam mitgetragen wird und von diesem umgesetzt werden kann.

GRUNDVORAUSSETZUNG IST, dass sie mit der Praxisleitung zusammen ein funktionierendes Qualitätsmanagement entwickelt beziehungsweise nach Entscheidung für ein existierendes QM-System an dessen Umsetzung in und Anpassung an die Praxisorganisation arbeitet. Die Qualitätsbeauftragte gibt dabei ein regelmäßiges Feedback an die Praxisleitung, wie der Sachstand der Umsetzung der gesteckten Qualitätsziele innerhalb des Qualitätsmanagements ist.

IN DIESEM ZUSAMMENHANG nimmt sie auch die oben genannte Beratungsfunktion der Praxisleitung und Mitarbeiter in QM-Fragen wahr. Die Qualitätsbeauftragte ist vor allen Dingen auch darin involviert, für Arbeitsabläufe und Prozesse in der Praxis Verfahren und Standards zu erarbeiten und dann unterstützend bei deren Anwendung und Einhaltung tätig zu sein. Dabei ist sie jedoch keine Einzelkämpferin, die nach ihren eigenen Ideen die Organisation der Praxis vornimmt, sondern sie arbeitet in Kooperation mit Praxisleitung und Mitarbeitern und hat eine koordinierende Aufgabe für die Planung und Umsetzung von QM-Projekten sowie die Übermittlung und Weitergabe von Informationen.

WESENTLICH für eine gut funktionierende Rolle der Qualitätsmanagement-Beauftragten ist in diesem Zusammenhang, dass sie einen Überblick über alle in der Praxis ablaufenden Prozesse hat. Nur dadurch ist sichergestellt, dass sie erkennt, welche Prozesse miteinander in Wechselbeziehung stehen und wo somit eine Koordination und ein Aufeinanderabstimmen aller Beteiligten wesentlich ist, um Qualitätsziele in der Praxis zu erreichen.

I. Mit welchen Tätigkeiten kann nun die Qualitätsbeauftragte den oben genannten Aufgaben und Zielsetzungen nachkommen?

Die QMB kann bei der Erarbeitung von standardisierten Arbeitsabläufen in der Praxis unterstützend tätig sein. Dazu gehört beispielsweise, dass sie bei der Formulierung von Verfahrens- oder Arbeitsanweisungen behilflich ist. Sie kann Schulungen der Mitarbeiter im Qualitätsmanagement vornehmen und die Mitarbeiter dann bei Projekten zur Umsetzung von QM in der Praxis begleiten und beraten.

AUCH HINSICHTLICH der Personalentwicklung kann die QMB eine wichtige Rolle spielen; sie kann beispielsweise den Fort- und Wei-

ments sichergestellt. Gleichzeitig besteht ein Forum, auf dem Kommunikations- oder Schnittstellenprobleme besprochen und gelöst oder Verbesserungsvorschläge eingebracht werden können.

BEZÜGLICH der Qualitätsmanagementdokumentation ist die QMB in die Erstellung, Überprüfung und Freigabe von QM-Dokumenten der Praxis beziehungsweise die Übernahme dieser Dokumente in das Qualitätsmanagement-Handbuch mit einzubinden. Da das QM-Handbuch ein zentrales Element eines Qualitätsmanagementsystems darstellt und sich in ihm die Sollstruktur der Praxisorganisation wiederfindet und abbildet, ist die regelmäßige Überarbeitung des Handbuchs und seine Aktualisierung wesentlich und gehört ebenfalls in das Aufgabenspektrum der Qualitätsmanagement-Beauftragten.

LETZTENDLICH hat die QMB eine regelmäßige Rückmeldung an die Praxisleitung zu geben, inwiefern die gesetzten Qualitätsziele erreicht worden sind und wie hoch der Umsetzungsgrad bezüglich des Qualitätsmanagements in der Praxisorganisation ist.

II. Welche Qualifikationen und Kenntnisse sollte eine QMB haben, um die oben genannten Anforderungen und Aufgaben zu erfüllen?

Sie sollte die Inhalte und den Aufbau der gängigen QM-Systeme kennen. Sie sollte Kenntnisse über die Erstellung und Aktualisierung sowie Lenkung

von QM-Dokumenten und QM-Handbuch haben. Im Rahmen ihrer erforderlichen sozialen Kompetenz sollte sie aktiv zuhören können und die Fähigkeit haben, Gruppenprozesse (zum Beispiel Teambesprechungen und Qualitätszirkel) dynamisch und motivierend zu gestalten. Auch hinsichtlich der Teamentwicklung innerhalb der Praxisorganisation sollte sie aktiv tätig werden können.

BEZÜGLICH der Weiterqualifikation für die Tätigkeit einer Qualitätsmanagement-Beauftragten bietet die Management Akademie der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg einen Kurs an. Hierin wird das oben genannte Handwerkszeug in fachlicher und methodischer Hinsicht vermittelt. Der Kurs orientiert sich dabei am Anforderungsprofil des internen Auditors und ist an das entsprechende Curriculum der Bundesärztekammer angelehnt. Der Teilnehmer erhält als Nachweis seiner persönlichen Qualifikation das Zertifikat „Qualitätsbeauftragter (Arztpraxis)“. Jeder Kurs besteht aus drei Terminen, die im wöchentlichen Abstand stattfinden.

WEITERE INFORMATIONEN zu diesem Kurs (zum Beispiel Kursinhalte und genaue Veranstaltungstermine) finden Sie im Programm der Management Akademie für das Jahr 2007. Für weitere Fragen zum Thema der Qualitätsbeauftragten beziehungsweise zum Gesamtthema Qualitätsmanagement stehen Ihnen die jeweiligen Ansprechpartner der KV Baden-Württemberg in den Bezirksdirektionen gern zur Verfügung. ✓

„DIE QUALITÄTSMANAGEMENT-BEAUFTRAGTE IST IN DER PRAXIS UNTERSTÜTZEND TÄTIG“

terbildungsbedarf des Praxisteam ermitteln und einen entsprechenden Fortbildungsplan erstellen.

EIN WESENTLICHES ELEMENT des Qualitätsmanagements sind auch Teambesprechungen, die in Form eines Qualitätszirkels durch die QMB moderiert werden können. Hierdurch ist der Einbezug des Praxisteam in die Umsetzung des Qualitätsmanage-