

Gelebtes Qualitätsmanagement ist ein ständiger Prozess

Nur die klare Formulierung der Ziele stellt die notwendigen Informationen zur Verfügung

Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument. Der Praxisleitung steht bei dessen Einsatz eine Vielzahl von Instrumenten zur Verfügung. Von daher lässt sich – bildlich gesprochen – QM mit einer Werkzeugkiste vergleichen. In den bisherigen Teilen der QM-Serie wurden verschiedenste QM-Instrumente wie beispielsweise Prozessbeschreibungen, Datenschutz oder Teambesprechungen im Detail vorgestellt. Im 10. Teil der Serie Qualitätsmanagement wird ein übergeordneter Standpunkt eingenommen und die Methodik dargestellt.

Mitarbeiter der QM-Beratung bekommen oft zu hören: „Ach, dann mache ich diese Zertifizierung halt gleich freiwillig und habe dann meine Ruhe!“ Darin drückt sich ein großes Missverständnis aus. Einmal davon abgesehen, dass eine Zertifizierung gesetzlich nicht vorgeschrieben ist, der Nutzen individuell abgewogen werden muss, stellt eine Zertifizierung niemals einen Schlusspunkt in der QM-Umsetzung dar. Unabhängig von jedem Siegel ist Qualitätsmanagement als Prozess nie abgeschlossen, denn diese Managementmethode impliziert dies zwangsläufig. QM ruht sich nie auf Erreichtem aus, sondern basiert auf dem Gedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).

Ein Zyklus beschreibt die Phasen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess und stellt damit die einfachste QM-Definition im heutigen Sinne dar. Der Kreislauf wird PDCA- oder

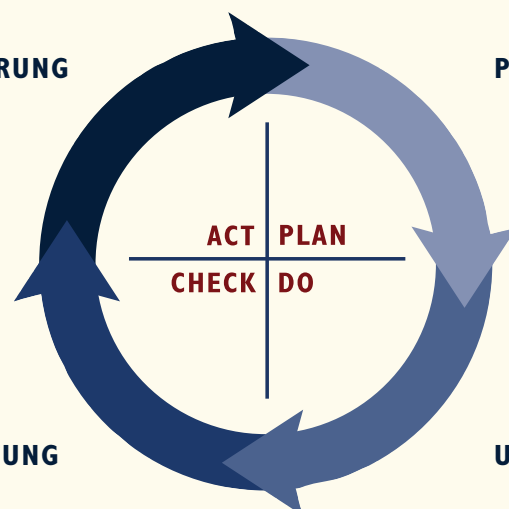
Deming-Zyklus genannt und sagt nichts anderes aus, als dass jede Handlung hinreichend geplant sein sollte (Plan), ordentlich ausgeführt werden (Do), wo immer sinnvoll und möglich überprüft werden (Check) und aus Fehlern gelernt werden sollte (Act).

ZUR PLANUNGSPHASE gehört die Analyse des aktuellen Zustandes sowie darauf aufbauend die Festlegung

von (Qualitäts-)Zielen. Wo stehen wir heute? Wo wollen wir hin? In der Umsetzungsphase werden aufbauend auf diese Ziele entsprechende Maßnahmen und Vorgehensweisen vereinbart. Was und wie machen wir es? Hierzu werden Prozessabläufe und Arbeitsanweisungen gemeinsam erarbeitet und dokumentiert. Anschließend werden in der Überprüfungsphase die vorgegebenen Zielwerte auf ihre Zielerreichung hin überprüft (Soll-Ist-Vergleich) und bei festgestellten Abweichungen werden Verbesserungen eingeleitet. Die Philosophie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses finden wir in verschiedenen Kulturen und Sprachräumen wieder. In Japan spricht man hier von „Kaizen“, wobei „Kai“ für Veränderung steht und „Zen“ zum Besseren.

VERBESSERUNG

PLANUNG



ÜBERPRÜFUNG


UMSETZUNG

EIN GUTER START ist der halbe Erfolg. In der Planungsphase sollte die Praxisleitung daher großen Wert auf die Formulierung der (Qualitäts-) Ziele legen. Pauschale Forderungen – wie zum Beispiel Verkürzung der Wartezeiten – ist als solches kein Ziel. Wie auch? Wie lang sind die Wartezeiten bisher? Auf welchen Zeitraum sollen sie verkürzt werden? Bis wann? Wird das nicht beachtet, fehlen wichtige und notwendige Informationen an alle Beteiligten. Ziele müssen daher entsprechend formuliert werden. Sie müssen „SMART“ sein:

AUF DER BASIS dieser Spielregel werden individuelle Praxisziele – und zwar über alle Bereiche der Praxis (beispielsweise Patientenversorgung, Mitarbeiterfortbildung, Praxisorganisation) – für ein Jahr festlegt. Auch aufgetretene Fehler oder Beschwerden sowie Verbesserungsvorschläge können die Grundlage für Veränderungen sein.

DER EINFACHSTE Maßnahmenplan, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, lässt sich einfach erarbeiten: Auf einem Blatt Papier wird oben in der Mitte das gewünschte Ziel notiert.

Eingeteilt in die beiden Spalten „Lassen“ und „Tun“ können nun die entsprechenden Eintragungen vorgenommen werden. Notiert wird alles, was in Zukunft entfallen muss, wenn das Praxisteam das Ziel erreichen will. Im Gegenzug werden alle Tätigkeiten aufgelistet, die zu leisten sind, um das angestrebte Ziel zu erreichen.

WEITERE TIPPS und Anregungen erhalten interessierte Praxen bei den QM-Beratern der KVBW. 

S	Spezifisch	Ziele müssen eindeutig definiert sein
M	Messbar	Ziele müssen messbar sein (wer, was, wann, wie viel, wie oft)
A	Angemessen	Ziele müssen erreichbar sein (Ressourcen)
R	Relevant	Ziele müssen bedeutsam sein (Mehrwert)
T	Terminiert	zu jedem Ziel gehört eine klare Terminvorgabe



QUALITÄTSBERICHT 2007 DER KVBW LIEGT VOR

Die von der Politik geforderte und den Versicherten und Patienten erwartete hohe Qualität der ambulanten vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung der Bevölkerung wird durch die rund 19.000 vertragsärztlich tätigen Ärzte und Psychotherapeuten gemeinsam mit der KVBW sichergestellt und durch den fertig gestellten Qualitätsbericht 2007 der KVBW belegt.

Der Qualitätsbericht gibt einen Überblick über die von der KVBW und ihren Qualitätssicherungskommissionen durchgeführten qualitätssichernden und qualitätsfördernden Maßnahmen. Außerdem informiert er über ausgewählte Versorgungsbereiche, die Qualitätzirkelarbeit, die Serviceangebote der KVBW sowie aktuelle Themen wie Akupunktur und Blutreinigungsverfahren/Dialyse.

Der Qualitätsbericht 2007 kann bei Bedarf auf der Homepage der KVBW heruntergeladen oder bei der KVBW angefordert werden.

Ansprechpartner:
Wolfgang Wiedlin,
Tel. → 0761/884-4380 oder
Qualitätsbericht@kvbwue.de

 **Mehr dazu im Internet**
www.kvbawue.de/index.php?id=646