

Qualitätsmanagement

Definition

Qualitätsmanagement oder QM bezeichnet alle organisierten Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art dienen.

Vorteile von QM in der Arztpraxis

Nutzen für die Praxisleitung

- standardisierte Organisation und somit Entlastung
- Dokumentation des Know-hows der Praxis
- Sicherheit, dass Beschlüsse umgesetzt werden

Nutzen für die Mitarbeiter

- Orientierungshilfe durch klare Regelung von Abläufen, Zuständigkeiten und Verantwortung
- leichtere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Motivation und höhere Arbeitszufriedenheit

Nutzen für die Patienten

- gleich bleibend gute Behandlung durch praxiseigene Standards
- Transparenz durch Verbesserung der Information und Kommunikation
- Patientenzufriedenheit wird ermittelt und verbessert

Grundelemente eines einrichtungswinteren QM (§ 3 Richtlinie Gemeinsamer Bundesausschuss)

Die Grundelemente eines einrichtungswinteren Qualitätsmanagements sind

1. im Bereich „Patientenversorgung“

- a) Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse,
- b) Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation und -beratung,
- c) Strukturierung von Behandlungsabläufen.

2. im Bereich „Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation“

- a) Regelung von Verantwortlichkeiten,
- b) Mitarbeiterorientierung (z. B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung),
- c) Praxismanagement (z. B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan),
- d) Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern) und Informationsmanagement,
- e) Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung,
- f) Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement.

Instrumente eines einrichtungsinternen QM (§ 4 Richtlinie Gemeinsamer Bundesausschuss)

Als Instrumente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sind insbesondere zu nutzen:

- a) Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, Ergreifen von Umsetzungsmaßnahmen, systematische Überprüfung der Zielerreichung und erforderlichenfalls Anpassung der Maßnahmen,
- b) Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen,
- c) Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungs-anleitungen,
- d) Patientenbefragungen, nach Möglichkeit mit validierten Instrumenten,
- e) Beschwerdemanagement,
- f) Organigramm, Checklisten,
- g) Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen,
- h) Notfallmanagement,
- i) Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung,
- j) Qualitätsbezogene Dokumentation, insbesondere
 - aa) Dokumentation der Qualitätsziele und der ergriffenen Umsetzungsmaßnahmen,
 - bb) Dokumentation der systematischen Überprüfung der Zielerreichung (z. B. anhand von Indikatoren) und der erforderlichen Anpassung der Maßnahmen.

Wichtiges Prinzip des QM: Es gibt kaum etwas, was man nicht noch verbessern könnte.

PDCA-Zyklus = Anwendungs- und Erklärungsmodell für den Problemlösungsprozess oder Prozess der kontinuierlichen Verbesserung

Problemlösungsprozess, der sich in folgende Phasen gliedern lässt:

- ⇒ Plan = planen
- ⇒ Do = ausführen
- ⇒ Check = überprüfen
- ⇒ Act = agieren, verbessern

