

# QUALITÄTSMANAGEMENT

## Wenn es auch schwer fällt: QM-Handbuch sichert das Know-how einer Praxis

Mustervorlagen sind auf die Relevanz für die eigene Praxis zu prüfen

Die QM-Dokumentation ist unter Marketingaspekten der größte Feind des Qualitätsmanagements in der Praxis. „Alles muss aufgeschrieben werden“ ist anfänglich die stereotypische Meinung, wenn es um QM geht. Dabei handelt es sich bei der Dokumentation in gewisser Weise nur um ein Abfallprodukt. Denn beim QM geht es in erster Linie um die Klärung und Festlegung von Regeln. Wie und wer macht was wann und wo? Nur wenn jeder im Team genau weiß, was und wie er seine Aufgaben zu erledigen hat, gelingt gute (Zusammen-) Arbeit und die gewünschte (Ergebnis-) Qualität kann erreicht werden.

Es ist gleichgültig, für welches QM-Modell sich eine Praxis entschieden hat (zum Beispiel QEP®, ISO 9001 oder andere) oder ob eine Praxis ausschließlich den Anforderungskriterien der QM-Richtlinie des G-BA folgt – in jedem QM-System wird dokumentiert. Prozesse, Arbeitsabläufe, Checklisten, Nachweise, Formulare und Protokolle werden schriftlich festgehalten.

Zusammengefasst stellt diese Dokumentation das QM-Handbuch der Praxis dar. So individuell die Praxen sind, so unterschiedlich können daher die QM-Handbücher sein. Trotzdem sollten einige Spielregeln beachtet werden. Welche dies sind, zeigt der 19. Beitrag der ergo-QM-Serie auf.

kennt darin für sich einen Nutzen. Dieser Nutzen kann vielfältig sein und reicht von der Sicherung des Know-hows (denn wer weiß, wie Bestellungen gemacht werden, wenn die zuständige Mitarbeiterin ausfallen sollte?), über Weisung für alle Beteiligten (genau so wird es gemacht), Grundlage zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Sicherheit in Haftungsfragen (Nachweis eines Praxisstandards) und Verlässlichkeit für die Patienten (es wird immer so gemacht) bis hin zur Effizienzprüfung (ist es eigentlich sinnvoll, es so zu machen?).

Die Erstellung des QM-Handbuches ist, da dies nicht zu den originären Aufgaben einer Praxis gehört, erst mal eine große Herausforderung. Mindestens ein Teammitglied sollte daher über gute QM-Kenntnisse verfügen - um dieses Wissen dann mit allen anderen zu teilen. Bei Bedarf empfiehlt sich zu Beginn des praxisinternen QM unbedingt eine Schulung beziehungsweise Beratung.

Die formale Ausgestaltung des QM-Handbuches hängt von den gesetzten Zielen der Praxis ab. Ist langfristig eine (freiwillige) Zertifizierung oder eine (von der QM-Beratung empfohlene) Zertifizierungsreife angestrebt, sollten die formalen Anforderungen an QM-Dokumente von Anfang berücksichtigt werden. Folgende Informationen gehören dann auf jedes QM-Dokument:

- Praxisname, Anlass, mit weiteren Kennzeichen zur eindeutigen Zuordnung
- Name des Dokuments (Nummerierung, Titel/Thema)
- Ersteller
- Freigabe (Name und Datum)
- Version
- Seitenangaben (Seite x von y)

Das bedeutet, dass im wichtigsten ersten Schritt zunächst die Regelungen besprochen, definiert und vereinbart werden. Im zweiten Schritt wird geklärt und entschieden, ob diese Regelungen dokumentiert werden. Es gibt nur zwei Gründe für eine Dokumentation: Entweder ein Gesetz, eine Richtlinie, das ausgewählte QM-System oder eine andere Weisung schreibt es vor - oder die Praxis er-

Wenn auch nicht Vorschrift, empfiehlt es sich, diese Angaben in Kopf- und Fußzeile unterzubringen. Handelt es sich bei einem Dokument um eine Prozess- oder Arbeitsbeschreibung kommen ergänzend die Angaben zum Zweck der Regelung, Zuständigkeiten/-Verantwortlichkeiten und Verweise auf mitgeltende Dokumente hinzu. Dokumente, die für Extern erstellt werden (zum Beispiel ein

Merkblatt für Patienten mit Ernährungstipps) unterliegen nicht diesen Spielregeln, sondern ausschließlich dem Corporate Design der Praxis.

Viele auf dem Markt befindliche QM-Modelle bieten Mustervorlagen zur Erstellung eines Handbuchs an. So angenehm es ist, mit Mustern als Grundlage zu arbeiten, so gefährlich ist dies auch. In der Beratung sprechen wir von einer Gratwanderung. Jeder Satz, jedes Wort sollte genau geprüft werden, in wie weit dies in der eigenen Praxis wirklich mit den dortigen Gegebenheiten übereinstimmt. Denn das fertige QM-Handbuch soll die eigene Praxis zu 100 Prozent abbilden – und nichts anderes. Wie schnell hier (auch Flüchtigkeiten-) Fehler aufkommen, zeigen folgende Beispiele aus der QM-Beratung:

- Alle vorliegenden Muster zu einem Thema werden übernommen (Verschiedene Mustervorlagen standen zur Auswahl und die Umsetzung nach einem Muster wäre ausreichend gewesen)
- Ganze Textpassagen werden wörtlich übernommen
- Selbst (Muster-) Prozesse, die es in der eigenen Praxis gar nicht gibt, sind im QM-Handbuch zu finden
- Verantwortlichkeiten, die es in der Praxis gar nicht gibt, werden beschrieben
- Namen, die in den Mustern stehen, werden nicht verändert/gelöscht

- Verweis auf mitgeltende Dokumente bleibt stehen, obwohl es diese nicht gibt
- Eigene Schritte innerhalb eines (Muster-) Prozesses werden nicht ergänzt
- Ein Prozess wird an zwei Stellen beschrieben, aber unterschiedlich
- Und manchmal wird nicht einmal das Wort ‚Muster‘ auf den Vorlagen gelöscht.

Die QM-Beraterinnen der KVBW stehen den Praxen kontinuierlich begleitend mit vielfältigen Serviceangeboten zur Seite. Hierzu gehört auch die Handbuchberatung. Fragen können direkt geklärt werden, einzelne Dokumente oder das fertige QM-Handbuch können in persönlichen Beratungen gemeinsam besprochen werden, Verbesserungen werden direkt aufgezeigt. Damit erhalten Sie und Ihr Praxispersonal die Sicherheit, dass Ihr QM-Handbuch den Anforderungen der QM-Richtlinie entspricht. Zum weiteren Service gehören zum Beispiel auch die Unterstützung bei der Patientenbefragung sowie die Bereitstellung von Mustern und Informationsunterlagen.

**Kontaktaufnahme über den Praxisservice**  
Tel.: 0711-7875-3300 oder  
per Mail an [praxisservice@kvbawue.de](mailto:praxisservice@kvbawue.de).

ergo

## 6. Ausgabe der Praxisservice CD für Mitglieder der KVBW

Alle niedergelassenen Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten in Baden-Württemberg erhalten mit dieser ergo-Ausgabe die 6. CD-Rom mit allen wichtigen Informationen, Richtlinien und Verträgen rund um das Unternehmen Praxis.

Über die Auswahl AKTUELLES IHRER KVBW wird nach dem Motto „WAS GIBT ES NEUES?“ eine zielsichere Recherche nach Dokumenten ermöglicht. Hier befinden sich ausschließlich Dokumente, die im Vergleich zur letzten Ausgabe der Praxisservice CD aktualisiert oder neu aufgenommen wurden. Eine vollständige Sammlung aller Dokumente kann über den Button „Gesetze/Richtlinien/Verträge“ aufgerufen werden.

Die Inhalte der Praxisservice CD werden aktuell zusammengestellt und fortlaufend um weitere Informationen ergänzt. Mit der jetzt eingebauten Volltextsuche können gewünschte Inhalte durch Eingabe eines Suchbegriffes schnell gefunden werden.

Die CD wird vom Praxisservice des Geschäftsbereichs Service und Beratung der KVBW herausgeben, der auch Fragen, Ideen oder Verbesserungsvorschläge gerne entgegen nimmt.

Der Praxisservice kann erreicht werden unter:

**Tel:** 0711/7875-3300

**Fax:** 0711/7875-483300

**Email:** [Praxisservice@kvbawue.de](mailto:Praxisservice@kvbawue.de)

