

# Erfolgreiche QM-Arbeit braucht Zeit

## *Spielregeln für ein gelungenes Praxis-Qualitätsmanagement*

*Qualitätsmanagement ist kein vorgegebenes Regelwerk, sondern eine Führungsmethode. Eine Methode, um eine Praxis zu steuern und Probleme zu lösen. In der Anwendung werden alle praxisrelevanten Themen einbezogen, Spielregeln für die Zusammenarbeit definiert und gemeinsam festgelegt. Eine ganze Reihe von Instrumenten steht zur Implementierung zur Verfügung und die damit verbundene Dokumentation sichert die Praxis unter den verschiedensten Gesichtspunkten ab. Eigentlich eine Erfolgsgeschichte, wenn da nicht auch ein paar Stolpersteine wären. Der 23. Beitrag der QM-Serie zeigt, auf welche Aspekte unbedingt bei der QM-Umsetzung geachtet werden sollte.*

Es sind oft die gleichen Gründe, die die Einführung eines QM-Systems in einer Praxis scheitern lassen. Diese Praxen starten immer wieder vorn oder das System scheitert ganz. Bei der Analyse zeigt sich, dass diese – durchaus menschlichen Gründe – meist relativ einfach zu vermeiden gewesen wären. Folgende allgemeine Regeln sollten beachtet werden.

### **Die Praxisleitung ist immer ein Vorbild!**

Qualitätsmanagement ist eine Führungsmethode. Im Umkehrschluss geht es nicht ohne Führung – die Führung muss Vorbild sein. Die Praxisleitung sollte von Anfang an klar und deutlich zeigen, dass QM gewollt ist. Die interne

Marketingstrategie muss das Ziel verfolgen, die Vorteile und den Nutzen von QM allen Teammitgliedern aufzuzeigen, QM vorzuleben und aktiv zu gestalten.

### **Regeln gelten für alle!**

Es gibt nichts Schlimmeres als Ausnahmen zuzulassen. Der ideale Mitarbeiter ist fachlich qualifiziert, arbeitet gut und hält sich an Regeln. Jede Ausnahme stört das Arbeitsklima und darf nicht akzeptiert werden. Beginnt ein Mitarbeiter damit, Regeln zu ignorieren, sind die Folgen vergleichbar eines sich ausbreitenden Grippevirus. Irgendwann hält sich keiner mehr an die vereinbarten Regeln oder Standards. Oder noch schlimmer: Gute und „regeleinhaltende“ Mitarbeiter verlassen frustriert die Praxis. Selbstverständlich gelten diese Regeln auch für die Praxisleitung.

### **Alle Teammitglieder beim QM einbeziehen!**

Es funktioniert nicht, dass einige im Team QM machen und einige nicht. QM ist auch eine Lebens- und Arbeitseinstellung. „Möchten wir alle drei Monate das Gleiche erzählen oder alle zehn Fehler immer wieder machen oder uns schon wieder über dasselbe Problem ärgern?“ Nur wenn alle Mitarbeiter am gleichen Strang ziehen, funktioniert die Praxis. Jeder sollte verstanden haben, wozu es beim QM geht. Ein QM-Handbuch, das von nur einer Praxismitarbeiterin gepflegt wird, während der Rest des Teams die

sem keine Beachtung schenkt, ist kein QM.

### **Der QM-Aufbau braucht Zeit!**

Regeln müssen gemeinsam erarbeitet werden. Jeder ist beteiligt, alle beraten sich gegenseitig. Schritt für Schritt werden Prozesse definiert, Dokumente erstellt, idealerweise in der Teambesprechung abgestimmt, kontrolliert und freigegeben. Um Verbesserungen umzusetzen, werden Maßnahmen vereinbart und realisiert. Das alles braucht Zeit. Wird ein QM-System zu schnell aufgebaut, kommt es nicht bei den Mitarbeitern an.

### **QM wird gelebt!**

QM ist nicht nur ein QM-Handbuch im Bücherregal. Vielmehr muss jeder mitdenken, seinen Teil einbringen. Die Praxis funktioniert, wenn – wie in einem Uhrwerk – alle Rädchen gut ineinander greifen. QM ist auch ein gutes Gefühl für alle Beteiligten, das alles so ist, wie es sein soll.

Die QM-Beraterinnen der KVBW stehen den Praxen in allen Phasen unterstützend zur Seite – bei der Auswahl und dem Start in ein QM, der Umsetzung der Anforderungen aus der QM-Richtlinie, bei einzelnen QM-Instrumenten (zum Beispiel der Durchführung einer Patientenbefragung und der Erstellung des QM-Handbuches) oder auf dem Weg zur Zertifizierung.

➔ Kontaktaufnahme über den  
Praxisservice: 0711 7875-3300  
praxisservice@kvbawue.de.

