



QM-Stichprobe ergab Begriffsunsicherheiten

In der Qualitätsmanagement-Richtlinie werden grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement definiert. Dazu gehört auch, in Praxen Methoden und Instrumente einzusetzen, mit denen Qualitätsziele erreicht werden können, wie etwa Patientenbefragungen, Notfallmanagement oder Schnittstellenmanagement. Die Umsetzung wird durch die QM-Stichprobe überprüft. Bei der letzten Stichprobe der Jahre 2021/2022 war jedoch auffällig: 72 von 520 Stichprobenteilnehmern hatten geantwortet, dass keine Schnittstellen geregelt sind. Diese Antworten haben in der Höhe überrascht und zur Frage geführt: Woran liegt es?

QM-Stichprobe

Im Fragebogen der QM-Stichprobe zur Umsetzung des Themas

Schnittstellenmanagement wurde den Teilnehmer*innen eine Reihe von Antwortmöglichkeiten zur Auswahl gegeben. Wenn am Ende dann 72 Praxen antworten, es gebe keine Regelungen, muss das Missverständnis nach Meinung der KVBW an der Definition des Begriffs „Regelung“ liegen. Denn wer hat denn keine praxisinterne Festlegung zur Kommunikation mit Praxis-Externen, wie etwa mit anderen Praxen, Apotheken, Laboren, Pflegeheimen?

Geplant und organisiert

Es stellt sich hier die Frage: Was heißt denn eigentlich geregelt? Und warum sollen Aufgaben gemanagt sein? Der Begriff Management wird immer dann benutzt, wenn für eine bestimmte Aufgabe innerhalb einer Organisation eine Regelung bestehen soll. Der jeweilige

Prozess soll also nicht zufällig ablaufen und – Worst Case – „jedes Mal anders“. Sondern die Praxis sollte sich vorab Gedanken gemacht haben – geplant und organisiert – wie der Prozess innerhalb eines Handlungsrahmens umgesetzt werden soll.

Der Begriff Schnittstellenmanagement

Der Gemeinsame Bundesausschuss fordert in der QM-Richtlinie: „Ein systematisches Management an den Schnittstellen der Versorgung umfasst gezielte Kommunikation und abgestimmte Zusammenarbeit aller Beteiligten. Für eine sichere und patientenorientierte Versorgung sollen besonders die Übergänge entlang der gesamten Versorgungskette so gestaltet werden, dass alle erforderlichen Informationen zeitnah zur Verfügung

stehen und eine koordinierte Versorgung gewährleistet ist.“

Abstimmung ist notwendig

Gezielte Kommunikation und eine abgestimmte Zusammenarbeit aller Beteiligten ist gelebtes Schnittstellenmanagement. In der praxisinternen Umsetzung können hierzu aktuelle Adresslisten von Kolleg*innen sowie Ansprechpersonen anderer Praxen, in Krankenhäusern, Krankenkassen und Selbsthilfegruppen gehören, ebenso das Nutzen von Checklisten zur Krankenhauseinweisung oder eine Festlegung für das Einholen von Zweitmeinungen.

Tipps vom ÄZQ

Weiteren Input findet man beim Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). Dieses

hat Empfehlungen zum ärztlichen Schnittstellenmanagement zwischen den Versorgungssektoren veröffentlicht unter www.aeqz.de. Die KBV hat in der Broschürenreihe „PraxisWissen“ das Themenheft „Richtig kooperieren“ veröffentlicht und gibt darin einen Überblick über Regeln der Zusammenarbeit mit anderen Ärzten, Krankenhäusern und Apothekern.

Unterstützung zum Schnittstellenmanagement und allen weiteren QM-Themen erhalten Sie gerne bei Ihren QM-Beratern der KVBW. *uw*

➔ Weitere Informationen und Kontaktdaten auf:

<https://www.kvbawue.de/qualitaetsmanagement>

