

# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

medizinische Qualität in der Praxis ist doch selbstverständlich!

Das habe ich seit Beginn meiner Tätigkeit als niedergelassener Anästhesist, Notarzt und Praxisinhaber vorausgesetzt. Trotzdem begeisterte mich ab 2004 die Mitarbeit an der Entwicklung des QEP®-Systems (QEP® = Qualität und Entwicklung in Praxen, Qualitätsmanagement-System) als Projekt der Kassenärztlichen Bundesvereinigung. Es gibt durchaus Erfahrungen aus anderen Bereichen, wie aus der Industrie oder dem Hochrisikobereich Luftfahrt, die wir in unseren Praxen nutzen und für unsere Bedürfnisse anpassen können und müssen.

Dieser Blick über den Tellerrand und die damit verbundenen Einblicke in effektive Organisationsstrukturen ist hochinteressant! Wenn die häufigsten und wichtigsten Arbeitsabläufe in der eigenen Praxis geplant werden, fallen „Abweichungen“ schneller auf und Fehler können somit vermieden werden. Sich wiederholende Abläufe und Prozesse können für alle Mitarbeiter nachvollziehbar und transparent gestaltet werden. Sind sie einmal dokumentiert, erfolgt die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schneller und vollständiger; auch beim Ausscheiden von Mitarbeitenden geht kein „Herrschaftswissen“ verloren.

Besonders bei der Kommunikation in der Praxis kann Qualitätsmanagements (QM) eine starke Verbesserung bewirken. Mit einem Organigramm können Zuständigkeiten definiert und Verantwortlichkeiten geklärt werden; das erspart unnötige Diskussionen. Außerdem macht es Spaß.

Der häufige Trugschluss ist, wenn Praxisinhaberinnen und Praxisinhaber meinen, sich ein QM einkaufen zu können. Idealerweise entwickelt das gesamte Team das praxisindividuelle Qualitätsmanagement gemeinsam – das ist die Grundlage dafür,

dass das System von allen angenommen werden kann, gelebt und weiterentwickelt wird. Dann wird es zu einem brauchbaren Management-Werkzeug. Die Abläufe in der Praxis werden transparent, nachvollziehbar und durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess immer effektiver.

Warum sollen wir niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte unsere Praxen nicht ebenso in ihren Abläufen verbessern (die Organisation entwickeln), Fehler bemerken und wirksam vermeiden (Fehlermanagement betreiben) und somit Risiken für uns, die Patienten und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst ausschließen (wirksames Risikomanagement), wie dies beispielsweise in der Luftfahrt getan wird?

Anfang der 2000er Jahre war die Einführung eines QM in der Praxis eine freiwillige Maßnahme. Das änderte sich im Jahr 2010 mit den Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses (GBA), der die Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagements vorschrieb. Von der Freiwilligkeit wurde es damit zur Verpflichtung, innerhalb von 3 Jahren nach Niederlassung oder Ermächtigung ein praxisinternes QM einzuführen und aufrechtzuerhalten. Wer sich an den Vorgaben des GBA orientiert, kann mit überschaubarem Aufwand ein praxisinternes QM aufbauen und damit den Vorgaben Genüge tun.

Die Kassenärztliche Bundesvereinigung bietet vielfältige und auch kostenlose Materialien an und hat ein eigenes Qualitätsmanagementsystem entwickelt, das die DIN-ISO-Systematik für Dienstleistungsbereiche auf die Praxiswirklichkeit herunterbricht und übersetzt. Auch das QEP®-Manual und der QEP®-Qualitätszielkatalog beinhalten viele Mustervorlagen und Unterstützungsmaterialien. Innerhalb des QEP®-Systems werden auch Querverweise zu den Vorgaben des GBA aufgezeigt.

Ich hoffe, Ihnen mit diesem Buch einen niederschweligen Einstieg in das Qualitätsmanagement zu ermöglichen. Sinnvoll ist es, beim ersten Einstieg in das QM Unterstützung von außen zu holen, z. B. in Form eines Einführungsseminars oder der Beglei-

tung im Rahmen einer praxisinternen Auftaktveranstaltung, bei der das ganze Team ins Thema mitgenommen wird.

Umsetzung und Weiterentwicklung können und sollten jedoch in Eigenregie erfolgen – es ist ihr praxisinternes QM!

Und lassen Sie sich keine Zertifizierungen verkaufen! Der GBA schreibt diese nicht vor. Sinnvoller sind regelmäßige interne (jährliche) Überprüfungen des QM im Sinne eines internen Audits.

Maierhöfen, im September 2022

Dr. Guntram Fischer