

Kurzanleitung Qualitätsmanagement in unserer Praxis – das müssen Sie für den Praxisalltag wissen

Qualitätsmanagement (=QM) bedeutet, die Dinge in der Praxis gemeinsam systematisch zu verbessern. Es ist für alle Vertragsarztpraxen gesetzlich verpflichtend. Hierfür wurde in der Praxis ein QM-System nach DIN EN ISO 9001 eingeführt.

Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern und das QM-System aufrecht zu erhalten, haben wir hier einige relevante Informationen zusammengetragen:

Grundsätzlich:

Alle Dokumente sind auf der QM-Plattform abgelegt.

Für alle Mitarbeiterinnen sind die Inhalte des QM-Handbuchs und die übrigen QM-Dokumente verpflichtend. Erfahrungsgemäß dauert das Lesen der Dokumente ca. 1 bis 2 Stunden, diese Zeit sollten Sie sich durchaus nehmen.

Gerne können Sie bei Bedarf Ausdrücke der Dokumente erstellen und an den Arbeitsplätzen auslegen. Bei Änderungen müssen allerdings auch diese Ausdrücke aktualisiert werden.

Sehr wichtig: Einmal jährlich:

- **Beauftragte der obersten Leitung (BOL, früher QMB = Qualitätsmanagementbeauftragte):** Audit durchführen lt. „Formular Auditfragenliste / Auditbericht“. Zeitaufwand für die BOL: Ca. 5 bis 8 Stunden pro Jahr. Mit diesem Audit wird die Aktualität des QM-Systems überwacht. Dieses Audit wird im Modul „Audit-Plan“ geplant. Zu diesem Audit schreibt die BOL einen kurzen Bericht im Modul „Audit-Bericht“.
- **Praxisleitung:** Praxisziele klären (Was, wie viel, bis wann) und im Modul „Geschäftsprozesse/QM-Ziele“ dokumentieren und deren Umsetzung überwachen: Wie viele Vorsorgen, wie viele extrabudgetäre Leistungen, wie viele Patienten, wie viel Umsatz bis zum Zeitpunkt X.

Situation / Frage	Vorgehen	Wer? / Für wen relevant?
Wer ist wofür verantwortlich?	Siehe „Formular Verantwortlichkeiten“. Hier sind die grundsätzlichen Bereichsverantwortlichen genannt.	alle Mitarbeiterinnen, Praxisleitung
Neuer Arbeitsablauf, neue Checkliste in der Praxis	Siehe „Verfahrensanweisung Dokumentenmanagement“	BOL lt. „Formular Verantwortlichkeiten“
Änderung eines bestehenden Arbeitsablaufs in der Praxis	Siehe „Verfahrensanweisung Dokumentenmanagement“	BOL lt. „Formular Verantwortlichkeiten“
Patient lobt das Team	Im Modul Problemmeldung / Prozessstörung / Verbesserungsvorschlag dokumentieren	alle Mitarbeiterinnen, Praxisleitung

Situation / Frage	Vorgehen	Wer? / Für wen relevant?
Patient beschwert sich	Im Modul Problemmeldung / Prozessstörung / Verbesserungsvorschlag die Beschwerde aufnehmen: Wer hat sich beschwert, Problem, wer hat die Beschwerde aufgenommen. In der Praxisbesprechung besprechen (BOL) und Lösung dokumentieren und/oder ToDo erstellen (wer macht was bis wann, um das Problem zu lösen, wann und wie wird der Erfolg kontrolliert?)	alle Mitarbeiterinnen
Mitarbeiterin hat einen Vorschlag oder Kritik	Im Modul Problemmeldung / Prozessstörung / Verbesserungsvorschlag aufnehmen. In der Praxisbesprechung besprechen und Lösung dokumentieren und/oder ToDo erstellen (Wer macht was bis wann, um das Problem zu lösen, wann und wie wird der Erfolg kontrolliert?)	alle Mitarbeiterinnen
Praxisbesprechung wird abgehalten	Einträge im Modul Problemmeldung / Prozessstörung / Verbesserungsvorschlag abarbeiten und Bearbeitungsstand dokumentieren. ToDo-Einträge überwachen und dokumentieren. Wichtig: Es muss klar sein: Wer macht was bis wann?	Protokollant der Besprechung
Teilnahme der Mitarbeiterinnen an einer internen oder externen Schulung	Eintrag in das Modul „Schulungsbewertung“ und „Schulungen“	BOL lt. „Formular Verantwortlichkeiten“

Situation / Frage	Vorgehen	Wer? / Für wen relevant?
Neue Mitarbeiterin kommt in die Praxis	<ul style="list-style-type: none"> • „Checkliste Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ durchgehen, • Testatkarten (zur Einarbeitung) ausdrucken • Mitarbeiterin ggf. in „Formular Verantwortlichkeiten“ aufnehmen, • Mitarbeiterin ins „Formular Personalverzeichnis“ aufnehmen. 	Personalreferentin lt. „Formular Verantwortlichkeiten“, neue Mitarbeiterin
Mitarbeiterin verlässt Praxis (auch zeitweilig, z.B. Mutterschutz)	MA aus „Formular Verantwortlichkeiten“ entfernen, Mitarbeiterin aus Personalverzeichnis entfernen	Personalreferentin lt. „Formular Verantwortlichkeiten“
Ein neues Gerät kommt in die Praxis	In das Formular „Formular Bestandsverzeichnis nach § 8 MPBetreibV“ aufnehmen, ggf. Einweisung durchführen und dokumentieren	Medizinproduktebeauftragte/r lt. Formular Verantwortlichkeiten“
Zertifizierung oder Rezertifizierung steht an / ist gewünscht	Modul Auditplanung und Auditberichte sowie Managementbewertung	BOL lt. „Formular Verantwortlichkeiten“
Internes Audit 1 x pro Jahr	Modul Auditplanung und Auditberichte sowie Managementbewertung	BOL lt. „Formular Verantwortlichkeiten“

Zu allen QM-Fragen können Sie uns auch gern kontaktieren:

time pro med[®] Unternehmensberatungs GmbH
 Korrespondenzadresse: Postfach 450420, 12174 Berlin
 Hausanschrift: Schillerstraße 10A, 12207 Berlin
 Telefon: 030-698158-64
 Telefax: 030-698158-63
 E-Mail: qm@praxismanager.de
 Internet: www.praxismanager.de

Erläuterung zu den Begrifflichkeiten

Arbeitsplatzbeschreibungen

Arbeitsplatzbeschreibungen als Elemente der Aufbauorganisation regeln Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Befugnisse der einzelnen Arbeitsplätze. Ferner regeln sie, welche Tätigkeiten in Leerzeiten zu erledigen sind. Wer wann in welchem Bereich arbeitet, wird je nach Praxis entweder nach Absprache oder mittels eines konkreten Dienstplans festgelegt. Arbeitsplatzbeschreibungen klären die Frage: „Welcher Bereich macht was?“. Für jeden Arbeitsbereich gibt es zwei Bereichsansprechpartnerinnen, die im „Formular Verantwortlichkeiten“ festgelegt werden. Diese sind Ansprechpartnerinnen beim Einlernen neuer Mitarbeiterinnen oder bei Veränderungen, die den Arbeitsbereich grundsätzlich betreffen.

Verfahrensanweisungen

Verfahrensanweisungen präzisieren einzelne Abläufe des QM-Systems und beschreiben alle regelmäßig wiederkehrenden, qualitätsrelevanten Vorgänge. Verfahrensanweisungen betreffen im Regelfall **mehrere** Arbeitsbereiche.

Arbeitsanweisungen

Eine Arbeitsanweisung bezieht sich immer auf **einen** Arbeitsbereich (Unterschied zur Verfahrensanweisung), teilweise konkretisiert sie bestimmte Verfahrensanweisungen. Arbeitsanweisungen als Element der Ablauforganisation klären die Frage „Wie machen wir etwas?“. Die Zuordnung der Arbeitsanweisungen zu den Arbeitsbereichen ergibt sich aus den Verfahrensanweisungen und Arbeitsplatzbeschreibungen.

Checklisten

In Checklisten werden z.B. die Inhalte von Schränken oder Listen mit Arbeitsmaterial für bestimmte Eingriffe konkretisiert. Auch wenn es eine Reihe von Tätigkeiten zu einem bestimmten Zeitpunkt zu erledigen gilt (z.B. Checkliste Frühdienst / morgens, Checkliste Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen), werden dafür bei Bedarf Checklisten angelegt.

Aushänge, Patienteninformationen

Aushänge und Patienteninformationen wie z.B. Broschüren oder Formbriefe dienen der Information des Patienten. Aushänge sind aber z.B. auch Hygienepläne

Nachweisdokumente / Formulare / Formblätter:

In Nachweisdokumenten wird z.B. die Einhaltung gesetzlicher Rahmenbedingungen durch die zuständige Person dokumentiert.