

Implementierung eines QM-Systems in der urologischen Praxis – Teil 6

Maßnahmen zur Sicherung der Prozessqualität

An die Prozesse, die in einer Arztpraxis ablaufen, werden unterschiedliche Anforderungen gestellt. Zu den Ansprüchen an die fachliche Qualifikation nach Empfehlungen der Bundesärztekammer kommen die Anforderungen an das Qualitätsmanagement, die durch das neue Gesundheitsmodernisierungsgesetz jetzt auch für ambulante Einrichtungen gelten.

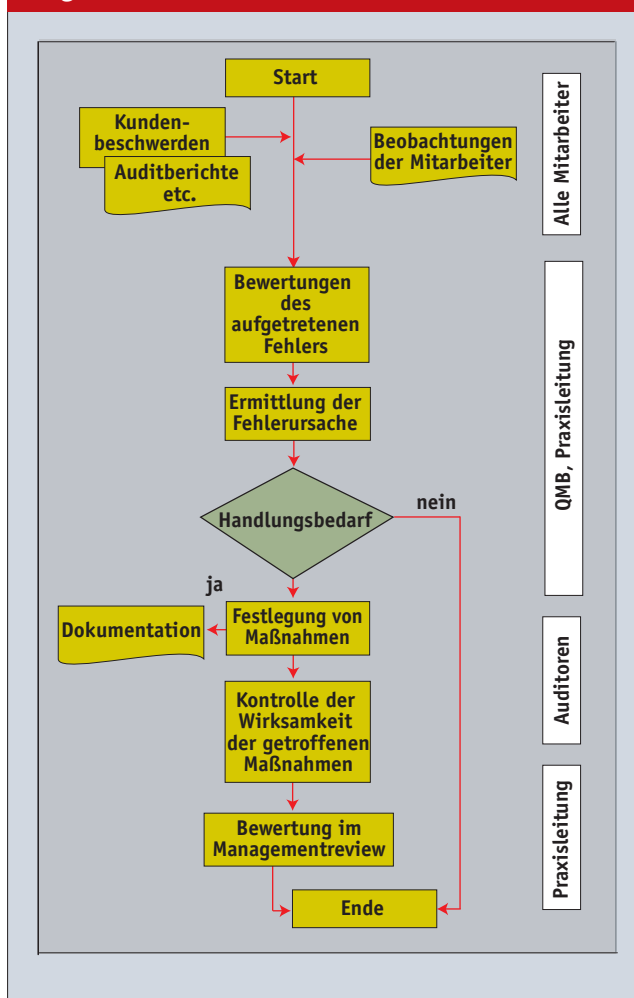
Die Empfehlungen der Bundesärztekammer zur Qualitätssicherung in verschiedenen Bereichen sind unter www.bundesaerztekammer.de abzurufen.

Im Bereich des Qualitätsmanagements (QM) nehmen die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eine zentrale Stellung ein. Jedes Unternehmen, das ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 einführt, verpflichtet sich zur kontinuierlichen Verbesserung. Diese muss messbar und damit sichtbar gemacht werden. Möglichkeiten der Umsetzung sind:

- die Lenkung und Messung der in der Praxis ablaufenden Prozesse (s. Teil 3, URO-NEWS 3/2003);
- die Auswertung von Kundenbefragungen (s. Teil 4, URO-NEWS 4/2003);
- die Durchführung interner Audits (s. Teil 5, URO-NEWS 5/2003);
- die Nachverfolgung von Verbesserungsvorschlägen;
- die Auswertung von Beschwerden.

Korrekturmaßnahmen sind notwendig, um die Ursachen für aufgetretene Fehler zu beseitigen und ein erneutes Auftreten des Fehlers zu verhindern. Sie müssen den Auswirkungen des Fehlers angemessen sein. **Vorbeugemaßnahmen** sollen mögliche Fehler bereits vor ihrem Auftreten verhindern (Abb. 1).

Abbildung 1
Mögliches Ablaufschema zur Fehlerkorrektur



Fehler ausmerzen

Wenn ein Fehler aufgetreten ist beziehungsweise eine Fehlermöglichkeit aufgedeckt wurde, findet im Hinblick auf die Auswirkungen und möglichen Ursachen eine Bewertung statt. Wenn Handlungsbedarf besteht, werden vom QM-Beauftragten oder der Praxisleitung entsprechende Maßnahmen je nach Schwere des Fehlers eingeleitet. Diese Maßnahmen können beispielsweise Schulungen des Personals, Änderungen von Verfahren oder gegebenenfalls sogar Anschaffungen/Erneuerungen von Geräten sein. Interne Audits überprüfen die Umsetzung der getroffenen Maßnahmen. In der Managementbewertung werden alle aufgetretenen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen noch einmal abschließend auf ihre Wirksamkeit hin bewertet (Abb. 2, S. 26).

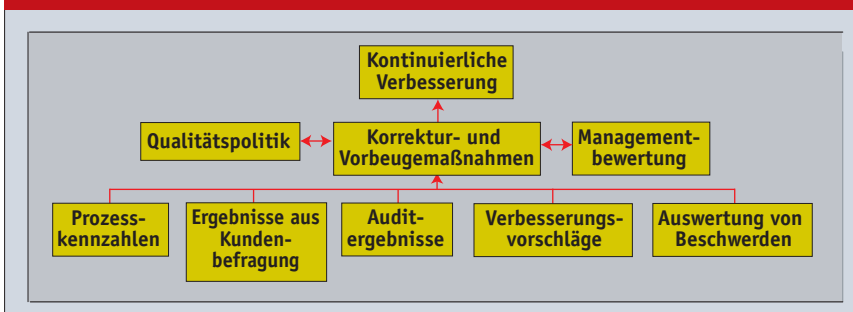
Ausblick

Insgesamt sechs Beiträge erläuterten am Beispiel dreier urologischer Gemeinschaftspraxen die Inhalte eines QM-Systems. Durch das Gesundheitsmodernisierungsgesetz vom September 2003 sind jetzt alle ambulanten Einrichtungen des Gesundheitswesens verpflichtet, bis zum 1. Januar 2005 ein QM-System nachzuweisen. Bei Verhandlungen mit den Krankenkassen wird das Vorhandensein eines QM-Systems ein ausschlaggebendes Kriterium für den Abschluss von Ver-

Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems

für die Patienten	für die Mitarbeiter	für die Praxisleitung
Steigerung der Patientenzufriedenheit durch Ausrichtung der Prozesse auf den Patienten	Schaffung von Transparenz in der Ablauforganisation	Überprüfung und Verbesserung der Organisationsstrukturen beim Aufbau des QM-Systems
Vorbeugende Vermeidung von Fehlern	Bessere interne Kommunikation und Information	Sicherstellung und kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungsqualität
Gut geschultes, motiviertes Personal	Klare Festlegung von Aufgaben und Kompetenzen	Zeit- und Kosteneinsparung durch Optimierung von Arbeitsabläufen und Minimierung von Fehlern
	Frühzeitige Erkennung von Risiken und dadurch Vermeidung von Fehlern	Besseres Zeitmanagement und „Konzentration auf das Wesentliche“
	Arbeitsplätze können von allen Mitarbeitern besetzt werden	Geringeres Haftungsrisiko durch verbesserte Nachweisfähigkeit
		Bessere Ausgangsposition bei Verhandlungen mit den Krankenkassen durch Transparenz in den Arbeitsabläufen
		Rechtzeitige Erfüllung gesetzlicher Vorgaben

Abbildung 2
Zentrale Rolle der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen innerhalb eines Qualitätsmanagements



trägen sein. Ein funktionierendes QM-System kann durch ein gültiges Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2000 oder durch das Absolvieren von Lieferantenaudits durch die Krankenkassen und/oder Krankenversicherungen nachgewiesen werden.

Dr. Cornelia Seehaus-Aatz, Burgwedel
 Varicon® Unternehmensberatung
www.varicon-gesundheitswesen.de