

# Qualitäts

## Die Qualitätsmanagement-beauftragte in der Arztpraxis

Ein gutes und wirksames Qualitätsmanagement (QM) erschöpft sich nicht im schlichten Abarbeiten von Checklisten. QM ist ein fortlaufender und **wiederkehrender Prozess**, der in regelmäßigen Abständen neu angestoßen wird.

Insbesondere sollten bestehende Arbeitsabläufe hinterfragt und gegebenenfalls angepasst werden. Der Praxisinhaber muss dabei eine **Vorbildfunktion** einnehmen und das Qualitätsmanagement zu einem festen Bestandteil im Praxisalltag erklären sowie die Zuständigkeiten unter den Mitarbeitern regeln. Diese sollten von Beginn an in die

Planung mit einbezogen werden, denn ein funktionierendes QM-System steht und fällt mit den Mitarbeitern. Teambesprechungen sind dafür ein wichtiges, wenn nicht sogar das wichtigste Instrument. Gerade bei der Einführung eines QMs sind sie der beste Weg, um die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig über den

aktuellen Arbeitsstand zu informieren. In den Teambesprechungen können Vorkenntnisse und Interessen der Mitarbeiter erfragt werden.

Bereits in den ersten Sitzungen sollte geklärt werden, welche Mitarbeiterin besonderes

### DAS EUROPÄISCHE PRAXISASSESSMENT (EPA)

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, das auf Qualitätsindikatoren basiert und die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen einbezieht. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben ca. 2.000 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen.



Interesse an dem Thema hat und die Qualitätsmanagementbeauftragte (kurz: QMB) der Praxis werden soll.

## Warum braucht man eine QMB?

Nach der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (ÄQMRL) sind **alle**

**vertragsärztlichen Praxen verpflichtet**, ein QM ein-

zuführen und weiterzuentwickeln. Dies ist eine anspruchsvolle Aufgabe und erfordert grundlegende Kenntnisse über das QM und die damit verbundenen vielfältigen Anforderungen.

Das kann bzw. sollte nicht allein dem Praxisinhaber obliegen. Um die Übersicht zu behalten, empfiehlt es sich daher, eine Person als Beauftragte des QM zu benennen.

*Der Stelle der QMB muss eine gewisse Wertigkeit eingeräumt werden, damit sie auch ernst genommen wird.*

Dokumenten unterstützt. Sie achtet darauf, dass die Dokumente auf dem aktuellen Stand sind und koordiniert die Pflege des QM-Handbuchs.

Zudem bereitet sie die Praxis auf eventuelle Zertifizierungen vor. Eine der wichtigsten Aufgaben einer QMB ist, am Thema dran zu bleiben und dafür zu sorgen, dass das QM-System regelmäßig, im Sinne des kontinuierlichen Qualitätskreislaufes, überprüft wird.

In der Summe fallen eine ganze Reihe an Arbeiten an. Um diese vernünftig erledigen zu können, muss der Praxisinhaber **Freiräume** für die QMB im Arbeitsalltag schaffen. Sie kann diese ganzen Aufga-

ben nicht komplett nebenbei erledigen. Der Stelle der QMB muss eine gewisse Wertigkeit eingeräumt werden, damit sie auch ernst genommen wird und die Wichtigkeit und Bedeutung erkennbar ist.



**Karolin Hahn**  
Projektmanagerin  
EPA. AQUA - Institut  
für angewandte Qua-  
litätsförderung und  
Forschung im Ge-  
sundheitswesen,  
Göttingen

## Was macht eine QMB?

Die QMB hat nicht die Aufgabe, das ganze Qualitätsmanagement „alleine zu machen“. Ihr kommt vielmehr eine koordinierende Funktion zu und sie steuert und gestaltet den Prozess. Die Arbeit am praxiseigenen QM muss allerdings - damit sie erfolgreich ist - vom ganzen Team getragen werden. Die QMB ist demnach die **Schnittstelle** zwischen den Mitarbeitern und der Praxisleitung und unterstützt die Leitung beim Erreichen der Qualitätsziele im Rahmen des QM. Sie berichtet dem Chef /der Chefin über erfolgte Leistungen im QM und plant zusammen mit ihm/ihr weitere Umsetzungsschritte.

Die QMB achtet darauf, dass die gesetzlichen Vorgaben des G-BA eingehalten werden. Für die tägliche Arbeit ist es hilfreich, wenn sie die Aufgaben delegieren darf. Eine ihrer Hauptaufgaben besteht darin, die Kollegen zur Mitarbeit am QM zu motivieren und beratend zur Seite zu stehen, etwa indem sie die Mitarbeiter bei der Erstellung von QM-

## Was muss eine QMB können?

Um die Qualitätsanforderungen des G-BA zu erfüllen, muss die QMB diese zunächst einmal kennen. Eine Schulung oder Weiterbildung zur QMB ist zwar nicht zwingend notwendig, aber absolut empfehlenswert. Die meisten **Schulungen**, die angeboten werden, vermitteln neben den gesetzlichen Regelungen und Inhalten die Unterschiede und Herangehensweisen der verschiedenen QM-Systeme. Sollte sich die Praxis noch nicht für ein bestimmtes QM-System entschieden haben, sollte die Schulung auch nicht auf nur ein QM-System ausgerichtet sein.

Damit die QMB in der Lage ist, die Mitarbeiter zu motivieren, sollten zudem Kommunikationstechniken und Inhalte zur Gesprächsführung nicht fehlen.

### Hauptaufgaben einer QMB

- Hat den Hut auf im QM
- Motiviert zur Mitarbeit
- Koordiniert die anfallenden Aufgaben und überwacht die Einhaltung
- Stößt Verbesserungsprozesse an
- Achtet auf Aktualität der QM-Dokumente und des QM-Handbuchs
- Kennt die Qualitätstechniken
- Berät zu QM-Maßnahmen
- Bereitet auf Zertifizierungen vor