

Qualitätsmanagement in Praxen der medizinischen Berufe



© Matthias Balzer | pixelio.de

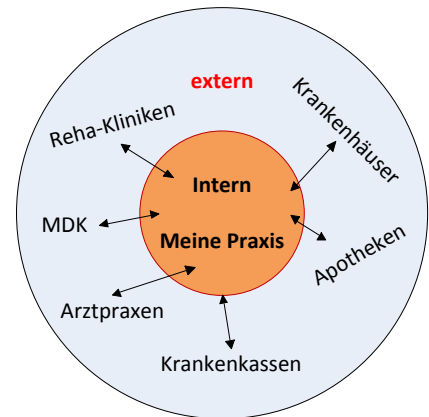
MUSS man sich zertifizieren lassen? Viele Praxen (zum Beispiel Podologie, Ergotherapie, Massage) beschäftigen sich mit der Frage, ob ein QM-System und sogar eine Zertifizierung für sie sinnvoll sind.

Das Sozialgesetzbuch (SGB) fordert seit 1988 Regelungen des **internen Qualitätsmanagements** und die **externe Qualitätssicherung**. Zuletzt wurde das Gesetz 2009 geändert. Im Laufe der 90er Jahre ließen zunächst Krankenhäuser und Kliniken ihre Qualitätsmanagement-Systeme (QMS) zertifizieren, sehr bald folgten Seniorenheime, Apotheken und Arztpraxen.

Qualitätsmanagement intern – Qualitätssicherung extern

Die vom Gesetz geforderten internen und externen Regelungen hängen eng miteinander zusammen und lassen sich nicht trennen. Mit „extern“ ist die Verbindung

nach „außen“ gemeint. Dabei geht es immer um den Patienten (Kunden), dessen Übergabe, Überweisung oder Abrechnung geregelt sein muss. Dazu sind optimale interne (in der Praxis vorhandene) Abläufe Voraussetzung.

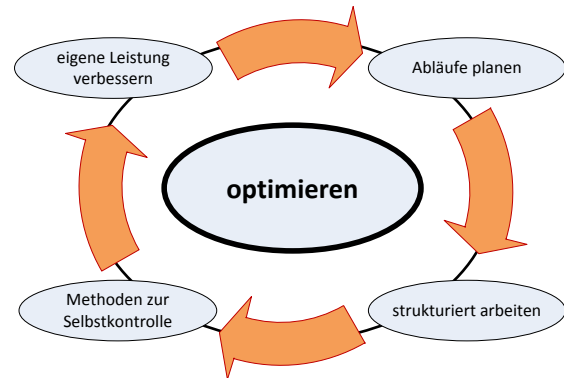


Ist Zertifizierung Pflicht?

Für Praxen der medizinischen Berufe besteht derzeit (noch) keine Pflicht, ein Zertifikat vorzulegen. Jedoch wage ich den Blick in die Glaskugel, dass diese Pflicht irgendwann auf Sie zukommt. Zertifizierungen im Gesundheitswesen ziehen einen immer größeren Kreis. Da immer mehr Rechte und Verantwortungen an Praxen der medizinischen Berufe gegeben wird, ist es nur logisch, dass auch Anforderungen steigen. Eine Zertifizierung ist also nur noch eine Frage der Zeit. Sie können dem vorbeugen.

Vom Kleinunternehmen zum Kleinunternehmen

Wie schön, dass sich Ihre langjährige Arbeit für Ihre Praxis gelohnt hat und Sie nun mehr Kunden haben und Ihr Unternehmen wächst. Man muss halt nur schauen, dass einem nicht alles über den Kopf wächst. Was Sie in Ihrer eigenen Arbeitsweise als selbstverständlich entwickelt haben, ist für (neue) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch lange nicht so. Damit ein Praxisteam an einem Strang zieht (nach Standards arbeitet) ist ein QM-System ein hilfreiches Werkzeug. Ein funktionierendes QM-System erfordert Zuständigkeiten, Verantwortung, Transparenz und klare Abläufe, die in Ihrem Qualitätsmanagement-Handbuch stehen.



„Wir schreiben Ihr individuelles Handbuch in 3 Wochen“

Von Angeboten dieser Art halte ich nichts. Natürlich lassen sich in drei Wochen Textbausteine zu einem Handbuch zusammensetzen, aber unter „individuell“ verstehe ich etwas anderes.

Ein [Qualitätsmanagement-Handbuch](#) wird gerne als notwendiges Übel dargestellt, da Sie Zeit investieren müssen. Natürlich kostet es Zeit, aber das liegt nicht am Papier und an der Schreibblockade. Es liegt an den Gedanken und Diskussionen, die losgetreten werden, wenn Sie Ihre betrieblichen Abläufe ordnen, überdenken, intern abstimmen und aufschreiben. Und das ist ein sehr wertvoller (Verbesserungs-)Prozess. Das Handbuch ist das Ergebnis davon. Erfahrungsgemäß würde die erste Phase des Verbesserungsprozesses ohne Handbuch nicht so intensiv und effektiv verlaufen.

QM-System in Eigenleistung und Beratung

Ich plädiere sehr dafür, dass jede Praxis ein QMS und das dazugehörige Handbuch selbst erarbeitet. Es geht um die vorhandenen Arbeitsprozesse, die das Praxisteam besser kennt als jeder externe Berater. Beratung ist jedoch sehr hilfreich, wenn es um die Anforderungen an ein QM-System und die Vorbereitung einer Zertifizierung geht.

Ein QM-System ist übrigens auch ohne Zertifizierung möglich. Eigenleistung und externe Beratung müssen Sie in Ihrer Kostenplanung berücksichtigen. Zertifizierungskosten entstehen zudem jährlich.

Die Dauer der Einführungsphase wird durchschnittlich mit 12 bis 18 Monaten angesetzt und sollte als Projekt geführt werden.

Da (noch) keine gesetzliche Verpflichtung besteht, haben Sie die Chance Kosten zu verteilen und den Zeitpunkt der Zertifizierung selbst zu bestimmen.

<http://blog.eMeurer.com>

Qualitätsmanagement | Projektmanagement