

*...weil Qualität  
in der Praxis führt.*



## QM-Tipps für Einsteiger

Qualitätsmanagement (QM) dient als Instrument der Praxisführung zur Strukturierung und Optimierung von Abläufen. Organisatorisch verbesserungsfähige Tätigkeiten und Abläufe werden durch systematische und regelmäßige Überprüfungen erkannt und können so verbessert werden.

### Zeitliche Fristen für die Einführung von QM

Gesetzlich festgelegt wurde die QM-Einführung bereits im Jahr 2006 mit dem Inkrafttreten der „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung“ des Gemeinsamen Bundesausschusses. Demnach ist mit Aufnahme der vertragsärztlichen

Tätigkeit innerhalb von fünf Jahren schrittweise ein QM-System einzuführen. Folgende Phasen sind für die QM-Implementierung vorgesehen:

- Zwei Jahre für Planung und Orientierung
  - ▶ Benennung von Qualitätszielen
  - ▶ Analyse der QM-Systeme
  - ▶ Schriftliche Selbstbewertung zur Analyse des Ist-Zustandes
  - ▶ Benennung von QM-Verantwortlichen
- Weitere zwei Jahre für die Umsetzung der konkreten Anforderungen
  - ▶ Maßnahmen zur Einführung von QM umsetzen

- Ein Jahr für Selbstüberprüfung der Wirksamkeit des QM
  - ▶ Bewertung der Umsetzung der QM-Instrumente
  - ▶ Überprüfung der Zielerreichung
- Danach fortlaufende Weiterentwicklung als ständiger Verbesserungsprozess

### Wie ist mit der QM-Einführung zu beginnen?

Zu Beginn ist die Bearbeitung eines Themas sinnvoll, bei dem das Team durch Veränderungen schnell spürbare Verbesserungen erlebt. Sichtbare Erfolge sind am Anfang besonders wichtig, um die Motivation des gesamten Teams zu steigern.

Mögliche Startpunkte können Regelungen zur Dokumentation in der Patientenakte sein. Vorschläge zum besseren Ablauf diagnostischer und therapeutischer Eingriffe oder die Einführung eines Erinnerungssystems für Vorsorgeuntersuchungen zählen

ebenfalls dazu. Hohe Priorität hat auch die Regelung des Notfallmanagements: Wo befindet sich die Notfallsausrüstung? Kann das gesamte Team mit der Ausstattung arbeiten? Welche Notfallkriterien wurden festgelegt? Im QM ist stets der Gesamtprozess zu betrachten;

das bedeutet: **Wer macht was wie und wann?** Dabei sind die gesetzlichen Anforderungen zu beachten. Die nachfolgenden zehn Schritte sollen eine Orientierung bieten, wie mit der Implementierung eines praxisinternen QM begonnen werden kann.

## Qualitätsmanagement in 10 Schritten:

### 1. Entscheidung für QM treffen und Praxisteam einbinden

- ▶ Festlegung des Praxisinhabers zur Einführung von QM
- ▶ Besprechung mit dem gesamten Praxisteam

### 2. QM-Koordinator/QM-Beauftragter

- ▶ Übertragung der Koordination an einen Mitarbeiter

### 3. QM-System auswählen

- ▶ Auswahl des QM-Systems durch Praxisinhaber und QM-Koordinator
- ▶ Ggf. Teilnahme an Schulung (z. B. QEP®-Seminar oder „QM-Start“ der KVSA)

### 4. Ist-Stand prüfen

- ▶ Überprüfung des Ist-Zustandes (welche QM-Instrumente werden bereits genutzt, wo besteht Verbesserungspotenzial oder Handlungsbedarf)
- ▶ Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben (z. B. Datenschutz und Hygiene)
- ▶ Nutzung des Selbstbewertungsbogens der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, abrufbar

unter [www.kvsa.de](http://www.kvsa.de) >> Praxis >> Vertragsärztliche Tätigkeit >> Qualität >> Qualitätsmanagement

### 5. Zielfestlegung und Start

- ▶ Auf Basis der durchgeführten Selbstbewertung konkrete Verbesserungen ableiten
- ▶ Festlegung von Zielen (vier bis fünf Ziele zu Beginn)
- ▶ Festgelegte Qualitätsziele in Zeit- und Maßnahmenplan integrieren

### 6. Verantwortlichkeiten regeln

- ▶ Neben dem QM-Koordinator sind ggf. weitere Verantwortlichkeiten festzulegen (z. B. für Datenschutz, Arbeitsschutz, Hygiene oder Notfallmanagement)

### 7. Praxisabläufe festlegen

- ▶ Besprechung der sicherheitsrelevanten und fehleranfälligen Praxisabläufe (z. B. invasive Tätigkeiten, komplexe diagnostische Untersuchungen, Verordnung von Arzneimitteln)
- ▶ je nach Größe des Teams und Anzahl der beteiligten Mit-

arbeiter sollten die wichtigsten Abläufe schriftlich festgehalten werden.

### 8. Offen für Verbesserungen sein

- ▶ Im Team ist offen mit Beschwerden, (Beinahe-)Fehlern und Risiken umzugehen.
- ▶ Akute Probleme sind sofort zu klären; andere Probleme können in der nächsten Teambesprechung geklärt werden.
- ▶ Bericht und Auswertung aller Risiken und Missstände; hilft bei der Feststellung und Abstellung der entsprechenden Ursachen

### 9. Weitermachen

- ▶ Regelmäßig ist im Team über die QM-Maßnahmen zu sprechen.
- ▶ Vereinbarungen sind schriftlich festzuhalten und mit einem Verantwortlichen sowie einem Termin zu verbinden.

### 10. Umsetzung regelmäßig überprüfen

- ▶ Die Umsetzung der Vorhaben im QM ist regelmäßig zu prüfen. Dies ermöglicht eine ständige Weiterentwicklung des QM-Systems.

### Quelle:

PraxisWissen: Qualitätsmanagement in der Praxis (Kassenärztliche Bundesvereinigung, 2015)

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen zum Thema? Gern können Sie sich an Christin Richter unter 0391 627-6446 oder per Mail an [Christin.Richter@kvsa.de](mailto:Christin.Richter@kvsa.de) wenden.