

## Verbesserungspotential im Praxisalltag erkennen

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



„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“ (Philip Rosenthal) – ein Zitat aus dem 20. Jahrhundert, das im Bereich Praxisorganisation und -führung aktueller nicht sein könnte. Die Schwierigkeit besteht oft darin, Verbesserungspotential zu erkennen, entsprechende Maßnahmen einzuleiten und die Erfolge zu kontrollieren.

Eine systematische Auswahl der zu verbessernden Prozesse nach eindeutig festgelegten Kriterien ist dabei hilfreich. Eingeleitete Verbesserungsmaßnahmen sollten dokumentiert, in festgelegten Abständen hinterfragt und bei Nicht-Erfolg erneut angepasst bzw. weiterentwickelt werden. Diese

In Paragraph 4 der QM-Richtlinie ist die verpflichtend anzuwendende Methode bzw. das Instrument „Messen und Bewerten von Qualitätszielen“ definiert. Dazu sind wesentliche Zielvorgaben zur Verbesserung der Patientenversorgung oder der Einrichtungsorganisation zu definieren, deren Erreichungsgrad zu erfassen, regelmäßig auszuwerten und gegebenenfalls Konsequenzen abzuleiten.

Anpassung muss schließlich im Team nachvollziehbar kommuniziert werden.

### Verbesserungspotential kann sich zum Beispiel herleiten aus:

- Stattgefundenen Notfällen
- Ausgewerteten Fehlern, kritischen und unerwünschten Ereignissen
- Mitarbeitergesprächen
- Teamprotokollen

- Kommunikationsfehlern und Missverständnissen
- Ausgewerteten Beschwerden
- Ideen und Verbesserungsvorschlägen der Mitarbeiter
- ...

Nach der Identifizierung von Verbesserungspotentialen sollten konkrete Verbesserungsmaßnahmen mit Verantwortlichkeiten und Zielterminen festgelegt werden.