

Qualitätsmanagement im Medizinischen Versorgungszentrum

von Dres. med. Marianna Steinert, Stephan Grenzner und Clark Jones



HautVenenBlaustein, unser Zentrum zur Behandlung von Venen-, Haut- und Enddarmkrankungen, eröffnete im Januar dieses Jahres in Blaustein. Wir waren sehr froh, erleichtert und auch stolz, als wir dann bereits am 8. März unser externes Audit im Rahmen der Erst-Zertifizierung nach ISO 9001:2015 durch EQ ZERT erfolgreich absolviert hatten.

Warum lässt sich eine Arztpraxis nach ISO 9001 zertifizieren?

Bereits in der frühen Planungsphase unserer Praxis wurde klar, dass ein individuell gestaltetes Qualitätsmanagementsystem notwendig und sinnvoll sein würde. Auch im Gesundheitssystem sieht man sich zunehmend strengerem gesetzlichen und behördlichen Anforderungen gegenüber. Hieraus resultieren risikobehaftete Prozesse, die wiederum Mechanismen zur vorbeugenden Risikominimierung erforderlich machen.

Außerdem leben wir in einer Zeit mit zunehmenden Kundenforderungen. Allgemein bekannt ist die Tatsache, dass eine ausgewiesene Zertifizierung das Vertrauen der Kunden hinsichtlich Zuverlässigkeit und Gesetzeskonformität erhöht. Im Übrigen kann eine für den eigenen Bereich überdurchschnittliche Zertifizierung künftig auch einen Wettbewerbsvorteil darstellen. Für die Praxis selbst ging es uns um eine klare, schlanke und effektive Strukturierung der täglichen Arbeitsabläufe. Hervorzuheben ist hier die Kommunikation und das Ineinandergrei-

fen der einzelnen Bereiche an den Schnittstellen (z.B. Praxis - OP - Anästhesie).

Im Zentrum all unserer Bemühungen steht der Patient. Deshalb wünschten wir uns ein QM-System, das die beschriebenen Anforderungen erfüllt. Zusätzlich aber sollten die QMS-Vorgaben mit einem gesunden Pragmatismus auf unsere individuellen Praxisbelange übertragbar sein, sodass letztendlich ein hilfreiches Instrument für unsere Mitarbeiter und uns entsteht. Das Dasein für die Patienten sollte erleichtert und nicht durch zusätzliche Belastung erschwert werden.

Wie war das in dieser kurzen Zeit möglich?

Conditio sine qua non, und das möchten wir ohne Übertreibung feststellen, ist ein bis in die Haarspitzen motiviertes Mitarbeiterteam. Wir sind in der glücklichen Lage, dass uns ein erfahrenes und eingespieltes Mitarbeiterteam auf dem Weg in die neue berufliche Herausforderung begleitet hatte. Unser Anliegen war es, das Team bei der Gestaltung der Arbeitsabläufe und der kontinuierlichen Verbesserung maßgeblich einzubinden. Es sollte sich herausstellen, dass der Zertifizierungsprozess hierfür eine ideale Plattform und Leitlinie bietet.

Zweiter entscheidender Faktor ist das Coaching. Wir hatten uns dazu entschlossen, eine externe Beraterin zur Unterstützung bei der Implementierung des QM-Systems zu engagieren. Die Zusammenarbeit ge-

staltete sich äußerst angenehm, praxisorientiert und zielführend.

Was bedeutet das für unsere Praxis im Speziellen?

Die leitenden Mitarbeiterinnen für Praxis und OP sind QM-Beauftragte. In den kurz und prägnant gehaltenen Bereichshandbüchern für Praxis und OP werden die medizinischen und organisatorischen Prozesse spezifiziert. Schnittstellen sind definiert und Verantwortlichkeiten zugeteilt.

Risikobehaftete Prozesse sind benannt (z.B. Hygiene, Medizinproduktegesetz, Sterilisation), wodurch Überwachungszyklen besser erkennbar sind. Das Erfüllen der behördlichen und gesetzlichen Vorgaben konnte systematisch geplant und umgesetzt werden.

Unsere aufgestellten Qualitätsziele sind aufgrund messbarer Indikatoren jederzeit überprüfbar. Themen wie Fehlermanagement, Beschwerdemanagement, externe Prozesse etc. sind sinnvoll und praktikabel in das QM-System eingebunden. Handlungskonsequenzen aus allen Bereichen des QM-Systems fließen in einem zentralen Maßnahmenplan zusammen.

Zurück zum Anfang. Unser Ziel war es, dass der Patient sich von der Anmeldung bis zur Entlassung rundum gut betreut fühlt und im Idealfall die Schnittstellen gar nicht wahrnimmt. Die phantastische Teamkompetenz unserer Mitarbeiter und das professionelle und vor allen Dingen praxisorientierte Coaching haben dies ermöglicht. Mit unserem QM-System können wir sehr gut leben. Unser QM-System kann sehr gut gelebt werden.

Würden wir alles noch einmal so machen?

Ja.



von links: Dres. med. Clark Jones, Marianna Steinert, Stephan Grenzner