



Corporate Quality Akademie

# QB in der Arztpraxis

Schulung per Fernlehre  
Beratung + Zertifizierung

Barbara Pospiech

2008



- ▶ QM ist **NICHT** Willkür!
- ▶ QM ist **NICHT** Dokumentationswut

sondern:

- ▶ Ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) ist das dokumentierte **Organisationssystem** der Arztpraxis oder Einrichtung.

## Organisationsentwicklung

(Patienten- (Kunden) und Ablauf- (Prozeß) Orientierung)

+ Personalentwicklung

+ kontinuierliche Verbesserungsprozesse

= beweisbare kompetente Praxisführung

durch:

- ▶ Strukturierte und optimierte Abläufe (Prozesse)
- ▶ Patientenorientierung
- ▶ Regelung von Zuständigkeiten und Befugnissen inklusive delegierbarer Verantwortung
- ▶ Zielorientiertes strategisches Handeln z. B. durch Spezialisierung und/oder IGeL-Leistungen
- ▶ Fehlervermeidung und aktive Problemlösung

**Ziel: höhere Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern**

## § 3 Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

### 1. im Bereich „Patientenversorgung“

- a. Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse,
- b. Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation und -beratung,
- c. Strukturierung von Behandlungsabläufen.

## § 32. im Bereich

### „Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation“

- a. **Regelung von Verantwortlichkeiten,**
- b. **Mitarbeiterorientierung (z. B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung),**
- c. **Praxismanagement (z. B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan),**
- d. **Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern) und Informationsmanagement,**
- e. **Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung,**
- f. **Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement.**

## § 4 Instrumente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

insbesondere sind zu nutzen:

- ▶ Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, Ergreifen von Umsetzungsmaßnahmen, systematische Überprüfung der Zielerreichung und erforderlichenfalls Anpassung der Maßnahmen,
- ▶ Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen,
- ▶ Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen,
- ▶ Patientenbefragungen, nach Möglichkeit mit validierten Instrumenten,

## § 4 Instrumente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

insbesondere sind zu nutzen: (Fortsetzung)

- e. Beschwerdemanagement,
- f. Organigramm, Checklisten,**
- g. Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen,**
- h. Notfallmanagement,**
- i. Qualitätsbezogene Dokumentation

## Forderung § 6, Phase 1

- ▶ Planung des Organisationssystems
- ▶ Analyse des Ist-Zustandes
- ▶ Ziele festlegen
- ▶ Fortbildung durchführen **bis 31.12.2007**
- ▶ QB benennen

## Lösung:

**CQa-Fernlehr-Ausbildung zum QB in der Arztpraxis**

## Forderung § 6, Phase 3

- ▶ Selbstbewertung oder internes Audit

## Lösung:

- ▶ Berater führen internes Audit durch,
- ▶ Bescheinigung über Stand des QM-Systems
- ▶ Zertifizierung möglich,
- ▶ CQa hilft bei der Wahl des Zertifizierers



- ▶ **Qualifizierung**  
(Information und Schulung)
- ▶ **Beratung und Auditierung**
- ▶ **aus einer Hand**