

Neue Wege für bessere Praxis-Qualität

Es gibt viele Denkansätze, um die Qualität in der Praxis immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Kommen Patienten gerne wieder, ist das Ziel erreicht.

Von Theresia Wölker

"Das Bessere ist der Feind des Guten" - so lautet ein Sprichwort. Qualitätsmanagement (QM) ist ein dynamischer Prozess, bei dem man sich nicht mit dem einmal erreichten Qualitätsniveau zufrieden gibt.

Was eine gute oder sehr gute Arztpraxis auszeichnet, wird sehr subjektiv beurteilt. Je nach Perspektive, sei es Patient, Mitarbeiter, Arzt oder Arztkollege, wird eine Bewertung sehr unterschiedlich ausfallen.

Objektive Maßstäbe werden beispielsweise durch die Standards eines Managementsystems gesetzt. Abhängig davon, nach welchem System oder Modell sich die Praxis orientiert, gibt es Vorgaben, die durch Selbst- oder Fremdbewertung überprüfbar sind.

Bei zertifizierungsfähigen Systemen bestätigt ein sogenanntes QM-Zertifikat den erreichten Qualitätsstandard zum Beispiel nach der DIN EN ISO oder nach QEP.

Während es bei der Qualitätssicherung beispielsweise im Labor, beim Röntgen oder in der Hygiene darum geht, ein hohes Niveau zu halten, hat QM das Ziel, die Qualität kontinuierlich zu verbessern.

Im Praxisalltag ist es durch die tägliche Routine nicht einfach, diesen Gedanken der ständigen Verbesserung aufrecht zu erhalten und sich permanent um den sogenannten Kaizen-Ansatz in der Organisationsentwicklung zu bemühen.

Ideen aus der Hotellerie

Der aus dem Japanischen stammende Begriff Kaizen bedeutet "Veränderung zum Besseren". Das Instrument der regelmäßigen Teambesprechung kann auch für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess genutzt werden.

Kreative Arbeitstechniken und Ideen-Runden der Praxisleitung mit den Praxismitarbeiterinnen sind die Basis für frische Denkansätze und neue Wege, es noch besser zu machen als bisher.

In den QEP-Schulungen beispielsweise gibt es die "Reise mit der Bahn". Diese spielerische Übung macht deutlich, was die Qualität einer Bahnreise auszeichnet und welche Vergleiche man zum Besuch einer Arztpraxis ziehen kann.

Ebenso interessante Rückschlüsse lassen sich aus der Hotelleriebranche ziehen. Stellt man sich vor, Arztpraxen würden auch - analog zu Restaurants und Hotels - mit Sternen oder Punkten ausgezeichnet, so finden sich für innovationsfreudige und zukunftsorientierte Praxisteams viele Ansatzpunkte, den eigenen Qualitätsstandard zu hinterfragen und neue Potenziale zu entwickeln.

Das Denkmodell der Sterne-Praxis verwertet "Fundsachen" und Ideen aus der Hotellerie und prüft ihre Umsetzungsmöglichkeit im Alltag.

In der Hotellerie ist es das Ziel, dass die Gäste wiederkehren sollen und sie idealerweise das Hotel bzw. das Restaurant weiterempfehlen. Im Analogieschluss zur Arztpraxis heißt auch hier das Ziel: Die Patienten kommen wieder - und im besten Fall empfehlen sie die Praxis Angehörigen und Bekannten weiter.

Zur Person: *Theresia Wölker aus Bendorf ist Personaltrainerin und Beraterin für Praxisteams.*

Copyright © 1997-2012 by Ärzte Zeitung Verlags-GmbH