

Gemeinsam statt Alleingang

Befragen Sie Ihr Praxisteam!

„Viele Wege führen nach Rom“ – ähnliches gilt für das Qualitätsmanagement. Auf verschiedenen Wegen kann man sein QM-System entwickeln. Wir schlagen Ihnen vor, möglichst gleich zu Beginn Ihre Mitarbeiterinnen einzubinden – wieso? Die Einführung von Qualitätsmanagement im Alltag Ihrer Praxis kann nur gelingen, wenn Sie aktiv Ihr gesamtes Praxisteam teilhaben lassen.

Qualität geht alle an. Ihre Mitarbeiterinnen kennen mit Sicherheit die kleinen und großen Probleme des Alltags, sei es im Umgang mit Patienten oder mit verbesserungsfähigen Arbeitsabläufen. In jeder Organisation gibt es Schwachstellen. Sie auf Dauer zu unterdrücken, gleicht dem Versuch, Korken zu versenken (s. Abbildung). Ziel ist hierbei, den Mitarbeiterinnen die Grundlagen von Qualitätsmanagement zu erläutern und Bereitschaft zur Mitarbeit zu erzeugen. Ihre Angestellten fühlen sich ernst genommen, es ist eine Demonstration echter Teamarbeit.

Fragebogen aushändigen.

In der Anlage finden Sie ein Anschreiben, das Sie Ihren

QM im Allgemeinarzt

Zum Thema sind bisher erschienen:

07/2004: Wolfgang Peter: DIN ISO in der Hausarztpraxis, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement zum Anfassen, Joachim Szecsenyi: Europäisches Praxisassessment, Wolfgang Blank: Qualitätsmanagement-Systeme im Vergleich

12/2004: Wolfgang Blank: Telefonmanagement in der Hausarztpraxis

17/2004: Herbert Hillenbrand: Das Grundprinzip

Fehler verbergen



— ist genau so törricht wie Korken versenken. Sie kommen immer wieder an die Oberfläche.

© Hillenbrand

Mitarbeiterinnen samt Fragebogen aushändigen. Natürlich können und sollen Sie auch mündliche Erläuterungen geben, doch mit dem zusätzlichen Anschreiben stellen Sie einen ausgewogenen Informationsstand sicher.

QM in der Arbeitszeit. Der Fragebogen kann entweder von jeder Mitarbeiterin alleine oder gemeinsam als Team (ohne Arzt) ausgefüllt werden. Bitte entscheiden Sie situativ: Haben Sie z.B. eine sehr dominante Ersthelferin, empfehlen wir ein getrenntes Ausfüllen, damit nicht schon von vornherein die Vorschläge der anderen Kolleginnen unter den Tisch gekehrt werden. Haben Sie jedoch ein Team, das schon länger miteinander arbeitet, gut miteinander auskommt, so wird ein gemeinsames Ausfüllen im Sinne von Teamarbeit von

Vorteil sein. Eines ist allerdings unabdingbar: Die Zeit, die Ihre Mitarbeiterinnen für Qualitätsmanagement aufbringen, ist immer Arbeitszeit. Ansonsten würden Sie ja unterstellen, daß die Zeit, die hierfür verwendet wird, Privatsache und somit nicht nützlich für die Praxis ist.

Nur Mut! Lassen Sie sich nicht entmutigen, wenn nicht gleich beim ersten Mal die Super-Ideen genannt werden. Auch Ihre Mitarbeiterinnen müssen erst lernen, mit den Qualitätsmanagement-Modulen umzugehen, und Vertrauen in die Ernsthaftigkeit des Vorgehens fassen. ■

Dr. rer. nat. Herbert Hillenbrand
Gesellschaft für Management und
Marketing im Gesundheitswesen
69493 Hirschberg



Anschreiben

Liebe Mitarbeiter/innen,

Das Thema Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen rückt immer mehr in den Vordergrund. In Zukunft wollen wir vor allem gezielt und kontinuierlich an Qualitätsverbesserungen arbeiten. Ganz besonders geht es mir darum, daß wir alle gemeinsam als Praxisteam daran arbeiten.

Da Sie das Praxisgeschehen aus einer anderen Sicht als ich erleben, bitte ich zunächst um Ihre Sichtweise bzw. um Ihre Anregungen für Verbesserungen in unserer Praxis.

Zu diesem Zweck bitte ich Sie, drei Probleme bzw. Mängel zu beschreiben, die Ihrer Meinung nach zuerst angegangen werden sollten.

Ich schlage vor, daß Sie anhand des beiliegenden Bogens diese Beschreibungen im Sinne unseres Teamverständnisses in einer gemeinsamen Besprechung durchführen oder jede für sich aufschreibt.

Es wäre schön, wenn Sie mir bis (2-3 Wochen) Ihre ausgefüllten Bögen aushändigen würden.

Anschließend werden wir gemeinsam die Verbesserungsvorschläge gewichten sowie Maßnahmen zur Lösung der Probleme erarbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Formular Qualitätsmanagement in unserer Praxis

„Wir haben folgendes Problem“ *)

Problembeschreibung: _____

*) Praxisstrukturen, Abläufe, Informationen, Zuständigkeiten, Zufriedenheit ...

Wann tritt es auf? _____

Wie tritt es auf? _____

Was sind die Ursachen? _____

Was sind die Auswirkungen? _____

Folgende Faktoren erschweren die Lösung:

- a) _____
- b) _____
- c) _____