

Erst QM-Fan werden, dann Programm einführen

Wenig Erfolgchancen, wenn der Praxischef kein Überzeugungstäter ist

von Diana Niedernhöfer

HAMBURG – Arzt wie Arzthelferinnen müssen vom Sinn eines Qualitätsmanagements (QM) überzeugt sein. Nur dann ist das Einführen eines QM-Programms Erfolg versprechend, weiß die Hamburger Personal- und Praxistrainerin Caroline Beil aus Erfahrung.

Ärzte sollten ihr Praxisteam so früh wie möglich am QM beteiligen. Im Idealfall bindet man die Mitarbeiter schon mit in die Entscheidung ein, welches System für die Praxis geeignet ist.

Doch zuvor sollte der Arzt sein Team informieren, warum er diesen Schritt geht. „Dafür ist es ungeheuer wichtig, dass der Arzt selbst hinter der Einführung von QM steht“, erklärt Beil, die mit ihrer Firma ganze Praxisteams berät.

Eher schädlich habe sich der bloße Verweis auf gesetzliche Vorgaben erwiesen, berichtet Beil aus ihrem Erfahrungsschatz. Derartige Erklärungen ohne Darstellung eigener Motive erzeugten nur Blockaden bei den Mitarbeiterinnen.

Und so steht am Anfang der Chef, der sich klar machen muss, was er ändern und verbessern will. Dann aber heißt es, in einer für mindestens zwei Stunden angesetz-

ten Teambesprechung mit offenen Karten zu spielen.

„Der Praxischef sollte deutlich machen, dass ein QM am Anfang natürlich mehr Arbeit für alle bedeutet, sich diese letztlich aber auszahlt“, erläutert Beil. Sie empfiehlt, anhand konkreter Beispiele den positiven Effekt der Mehrarbeit darzustellen. So könne der Praxischef beispielsweise darauf hinweisen, dass standardisierte Ablaufprozesse die Arbeit erleichtern und Fehlerquellen minimieren. In Aussicht gestellte Fortbildungen können zusätzlich motivieren.

Auch die Mitarbeiterinnen zu Wort kommen lassen

Wichtig sei es auch, die Mitarbeiterinnen zu Wort kommen zu lassen. Sie zu fragen, wo sie selbst Verbesserungsmöglichkeiten sehen. „Man stößt da auf viele Dinge, die

ÄPHINTERGRUND

QM planmäßig angehen

Zum Einführen eines QM-Systems empfiehlt es sich, gemeinsam im Team einen Projektplan mit realistischen Zielen und Zeitvorgaben aufzustellen und zu klären, wer welche Arbeit übernehmen soll. „Man sollte auch eine Fachkraft als QM-Verantwortliche bestimmen“, rät Personal- und Praxistrainerin Caroline Beil. Das muss nicht unbedingt die Erstkraft sein. Unabdingbar bei QM: regelmäßige Teambesprechungen. *di*

einem vorher gar nicht aufgefallen sind. Etwa, dass sich jeder anders am Telefon meldet oder Therapien anders erklärt“, hat die Praxisberaterin schon oft erlebt.

Erst wenn alle hinter der Idee stünden, könne man mit der eigentlichen QM-Arbeit beginnen und ein System auswählen. „Achten Sie darauf, dass es auch zu ihrer Praxis passt, aber auch, dass es so einfach wie möglich ist“, rät Beil.