

Praxen professionell managen: Qualitätsmanagement – Marketing – Organisation – Controlling.
Gesundheit im Betrieb – Netzwerke managen – Gesundheitstage – Büroarbeit optimieren.

Buchrezension
**„Qualitätsmanagement in der Arztpraxis –
Leitfaden für ein schlankes QM-Handbuch“**
von Eberhard und Jan Knopp

1. Das Lesen dieses Buches fällt leicht! Die Aufmachung ist sympathisch, der Text leicht verständlich, die Gestaltung graphisch ansprechend und Wichtiges leicht erkennbar. - Gratulation!
2. Das breite Wissen der Autoren zum Themenbereich Qualitätsmanagement spiegelt sich in der sinnvollen Struktur der Vorlagen für Dokumente, Formblätter und Nachweise wieder. Anleihen beim Qualitätsmanagement-Modell QEP der Kassenärztlichen Bundesvereinigung sind erkennbar und nicht nachteilig.
3. Der Qm-Navigator als das zentrale Steuerungselement überzeugt.
 - a. Er ist in 3 Kapitel übersichtlich gegliedert mit leicht verständlichen Inhalten und Strukturen.
 - b. Am Ende eines jeden Kapitels ist aufgeführt, was die Praxis neben den Vorlagen individuell erstellen muss.
 - c. Der Navigator ist ein sehr geeignetes Hilfsmittel, um Qualitätsmanagement mit System einzuführen.
 - d. Er ist für Arztpraxen und Psychotherapeuten verfügbar.
4. Die Mindeststandards des GBA können mit diesem Instrument systematisch erfüllt werden.
5. Man merkt, dass die Autoren sich mit Qualitätsmanagement intensiv befasst haben; sie stehen über den Dingen und haben es verstanden, die wesentlichen Aspekte und Forderungen für den ärztlichen Laien herauszustellen.
6. Weitere positive Punkte dieses Buches sind auch:
 - a. die Gesetze- und Linkliste (mit viel Arbeit und Akribie erstellt)
 - b. die sehr übersichtliche Struktur der Dokumentenvorlagen
 - c. leicht lesbare und verständliche Flussdiagramme
 - d. der interessante Lösungsansatz mit 3.4-FB2 „Risiko- und Gefährdungsbeurteilung“ zeigt den kreativen Geist dieses Buches
 - e. der erkennbare Prozessorientierte Ansatz (als Beispiel für die gelungene geistige Nähe zur ISO 9001), der durch zahlreiche Prozessablaufbeschreibungen in Form der Flussdiagramme das Zusammenspiel in einem Prozess deutlich werden lässt
 - f. die Gestaltung des Formblatts 2.10-FB2, das wichtige Passagen der Rechtsvorschriften für die Praxis übersichtlich und kurz gefasst wiedergibt
 - g. die Gestaltung des Formblatts 2.11-FB2-Checkliste Arbeitssicherheit, die als sehr gelungenes Beispiel für eine hilfreiche Checkliste in einem ungeliebten Bereich der meisten Arztpraxen gelten kann
 - h. Rtf-Dokumente für Menschen ohne Word

Praxen professionell managen: Qualitätsmanagement – Marketing – Organisation – Controlling.
Gesundheit im Betrieb – Netzwerke managen – Gesundheitstage – Büroarbeit optimieren.

- i. Im Anhang die gut nutzbaren und nützliche Referenzlisten und Grundlagendokumente, so auch die Referenzliste 1 (GBA-Anforderungen und Ableitung in Qualitätsziele im QM-Navigator) wie auch die Referenzliste 2 (Bezug des QM-Navigators zum Qm-System ISO 9001 und zum Qm-Modell QEP).
7. Lesen, durcharbeiten, verstehen, umsetzen muss jeder Praxisinhaber natürlich selbst, aber mit diesem ausgezeichneten Buch ist eine hilfreiche Anleitung geschaffen worden.
8. Verbesserungsvorschläge:
 - a. In den Buchdeckelinnenseiten die Kapitelüberschriften des Qm-Navigators einfügen.
 - b. In der Erläuterung zu QMN-Nr 1.14 werden 3 Diagnoseverfahren und 5 Therapiemaßnahmen als Minimum für sinnvoll erachtet, werden jedoch so nicht durch GBA gefordert. Eigentlich sind 3 bzw. 5 zu wenig, da diese den Kern der ärztlichen Behandlung darstellen („Kernprozesse“). Hier sollten die Praxisinhaber mehr erarbeiten, um so auch die Arbeit ihrer Mitarbeiter klarer zu steuern.
 - c. Dem Verfasser fehlt ein Vorschlag zur systematischen und prioritären Reihenfolge der Erarbeitung der Nachweise als Hilfestellung für den ärztlichen Laien. Die Sammlung aller verfügbaren Dokumente hilft zwar zu einem ersten Erfolgserlebnis (oder auch nicht! – falls wenig vorhanden ist.), lässt aber der unstrukturierten Vorgehensweise zu viel Raum. Das QEP-Manual gibt hier sinnvolle Anhalte.
 - d. Der Begriff „Qualitätsziele“ erhält in diesem Buch einen anderen Sinn als in Normen; vgl. auch das Buch-eigene Glossar und die Normen/Modelle ISO/QEP!
 - e. Es fehlt der Hinweis auf eine Teambesprechung nach der Schnelllektüre des Buches. QM ist Teamarbeit! Mit Einführung von Qm wird auch eine Informationspflicht der Praxisleitung fällig.
9. Kritik:
 - a. Die Aussage (S. 14), die Definition von Qualitätszielen sei durch die Arbeit mit dem Qm-Navigator nachgewiesen, kann ich nicht teilen. Dass Qualitätsziele keine Arbeitsschritte in der Einführungsphase darstellen, sondern Praxisziele sind, die der Verbesserung der Qualität der Arztpraxis dienen, wie auch in anderen Abschnitten des Buches exemplarisch angeführt, verwirrt den aufmerksamen Leser. Auch die Forderung GBA, Qualitätsziele als Instrumente des Qm (§ 4) zu verstehen, stützt die Kritik.
 - b. Die übersichtliche Darstellung der nutzbaren Qm-Systeme hält der Verfasser für einseitig und nicht vollständig. Qualität ist weltweit definiert durch die ISO-Normfamilie 9001 sowie durch EFQM. Alle Weiteren sind für den medizinischen Bereich abgeleitet und angepasste Modelle, mit unterschiedlicher Qualität, daher im Prinzip ausgelegt für Arztpraxis.

Praxen professionell managen: Qualitätsmanagement – Marketing – Organisation – Controlling.
Gesundheit im Betrieb – Netzwerke managen – Gesundheitstage – Büroarbeit optimieren.

- c. Der Verfasser dieser Rezension hat im Rahmen einer Arbeitsgruppe der Deutschen Gesellschaft für Qualität (www.dgq.de) einen Leitfaden für den niedergelassenen Bereich erarbeitet, der in diesem Punkt differenzierter ist und den ich den Autoren und dem geeigneten Leser als Ergänzung empfehle.
 - d. Das Formblatt 2.10-FB1 - Kenntnisnahme der für den Betrieb einer Arztpraxis relevanten Gesetze, Richtlinien, Verordnungen, Vorschriften und internen Praxisregelungen – stellt eine Überforderung jedes vernünftigen Menschen dar. Die schriftliche Bestätigung der Kenntnisnahme einer umfangreichen Liste von Gesetzen und Verordnungen durch MA ist reine Absicherungsmaßnahme des Arztes. Ist das anders zu regeln?
10. Der Verfasser dieses Beitrages ist der Auffassung, dass eine Zertifizierung allein mit dem Qm-Navigator nicht möglich ist. Die Autoren des Buches erwecken allerdings den Eindruck! Die Grundlagen für eine Weiterentwicklung hin zur Zertifizierungsreife sind mit der konsequenten Anwendung des QMN gelegt.
11. Ein Hinweis sei noch erlaubt an dieser Stelle:
Die auslegungspflichtigen Gesetze können in kompakter Form als Buch über Buchhandel bestellt werden und die BGW stellt umfangreiches Informationsmaterial zum Bereich Arbeitsschutz und Hygiene kostenlos zur Verfügung.
12. Der gute Ansatz des Buches soll nicht durch kleinliche Kommentierung geschmälert werden. Der QM-Fachmann kann die eine oder andere Begriffswahl und die Vorschläge anders sehen, doch ist das Buch von Fachleuten für Laien (Ärzte) gemacht und das Ganze vor seinen Teilen sehen. Der Ansatz ist sehr gut.
13. Zur Zielsetzung von Qualitätsmanagement in Arztpraxen zählen auch die Verbesserung der Rechtssicherheit, die Verminderung von Risiken und eine gute Praxisorganisation. Dies alles kann mit den Anregungen des Buches erreicht werden. Und das Buch bietet Spielraum und Anregungen zu weiteren Verbesserungen, denn nur allein mit der Erfüllung der Forderungen des GBA bleibt eine Praxis stehen.

Gesamtbewertung:

Die Zielsetzung des Buches, die Erfüllung der Forderungen des gemeinsamen Bundesausschuss zu Qualitätsmanagement in der Arztpraxis zu erleichtern und einen verlässlichen und verständlichen Führer und Navigator anzubieten, beurteilt der Verfasser dieser Rezension als voll erreicht.

Fazit: Gut gemacht und uneingeschränkt empfehlenswert!

Frank Schwartz

Tauberbischofsheim, den 15.04.2010