



Coaching-Letter Dezember 2010 Karin Letters, Informationen für Führungskräfte in der Medizin!

Thema: Warum QM? – Sinn und Zweck & wichtige/nützliche Hinweise:

Die Umsetzung und das Management von Qualität sind längst keine Aktionen mehr, die sich auf Wirtschaftsunternehmen beschränken.

Die heißen Diskussionen über Sinn und Zweck eines QMS nehmen zu. Ist Qualitätsmanagement nur eine Modeerscheinung? Nein: Qualitätsmanagement verstanden und richtig umgesetzt bringt nicht nur eine verbesserte Qualität, sondern trägt deutlich zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit bei.

Begriffe wie "Qualitätspolitik", "Qualitätssicherung" und "Qualitätsmanagement" sind zu Begriffen unserer Zeit geworden.

Durch die Herausforderung der sozialen Arbeit, ist Qualitätsmanagement, innerhalb weniger Jahre im Gesundheitsbereich zu einem der meist diskutierten Themen geworden.

Eine weitere Notwendigkeit von Qualitätsmanagement ergibt sich durch einen Wandel der Kunden-/Patientenorientierung.

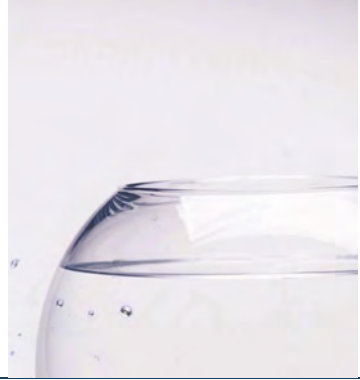
Qualitätsmanagement kümmert sich in erster Linie um die Organisation, das Team und die Ausstattung.

Fehler in diesem Bereich führen in der Konsequenz häufig zu Fehlern in der Behandlungsablauf, diese entstehen meist durch Organisationsmängel wie z. B:

- Verspätungen von Mitarbeitern, Geschäftsführer, Ärzten oder Kunden/Patienten
- Verwechslungen von Kunden/Patienten
- unklare Kommunikation
- fehlende Ausrüstung
- Ausbildungsmängel
- Dokumentationsfehler
- Keine Regelungen von Zuständigkeiten

Die Praxisleitung (oberste Leitung) muss das Qualitätsmanagement leben. Leider ist es häufig so, dass die Leitung dies nicht tut, somit ist die Umsetzung schon fast zum Scheitern verurteilt.

Qualitätsmanagement ist Teamarbeit, dies betrifft alle Beteiligten: „Ärzte/Geschäftsführer und Mitarbeiter!“



Das Einführen von einem QMS hat sich in allen Branchen durchgesetzt und ist nicht nur für die Ärzte/Zahnärzte verpflichtend. In der Industrie (Dienstleistungsunternehmen) ist es soweit, dass diese ohne eine Zertifizierung keine Aufträge mehr erhalten.

Ein QM-Handbuch macht noch lange kein QM-System aus.

Nur ein richtig eingeführtes und gelebtes QMS bringt den Unternehmen/Praxen den wirtschaftlichen Erfolg und somit einen sinnvollen Nutzen.



Ihre Qualitätsanforderungen an den externen Berater.

Folgende Punkte sollten Sie vor Vertragsabschluss mit Ihren externen Beratern klären:

- Der Berater/die Beraterin sollte über Erfahrungen aus einer Arztpraxis oder med. Bereich verfügen.
- Er/Sie sollte mindestens 2-3 verschiedene QM-Modelle kennen.
- Fragen Sie nach dem persönlichem Ausbildungsstand als QM-Berater. Gibt es eine Ausbildung von einem akkreditiertem Unternehmen?
- Fragen Sie nach, wie viele Praxen schon erfolgreich durch die Zertifizierung geführt wurden.
- Lassen Sie sich Referenzen geben und rufen Sie diese an. Sprechen Sie nicht nur mit dem Arzt, sondern auch mit der Mitarbeiterin die das QM umsetzt.
- Legen Sie den Kostenrahmen fest, damit keine Nachforderungen entstehen.
- Lassen Sie sich nicht mit EU Fördermittel ködern, diese dürfen nicht 100%tig zugesichert werden, das ist unseriös.
- Bei Beratern, die nicht akkreditiert sind und Ihnen ein Zertifikat anbieten Finger weg, diese Zertifikate sind wertlos. Wenn es zur Pflichtzertifizierung kommt, werden nur Zertifikate von akkreditierten Stellen anerkannt.



- Bei versprochenen Musterdokumenten, egal ob kostenpflichtig oder geschenkt, seien Sie bitte sehr vorsichtig. Viele Musterdokumente sind überflüssig und für das QM nicht notwendig. Oftmals machen Musterdokumente extreme zusätzlich Arbeit, da die Überarbeitung enorm viel Zeit in Anspruch nimmt. Hier wird meistens eine Erleichterung oder Ersparnis versprochen, leider stimmt das nicht immer. Wenn Sie QM-Vorlagen erhalten fragen Sie nach ob diese schon durch eine Zertifizierung gelaufen sind.
- Wie ist die Nachbetreuung gesichert?
- Fragen Sie Ihren externen QM-Berater nach seiner Ausbildung, ggf. Zertifikate vorlegen lassen
-



Infos zum Thema: Musterdokumente

Achtung bei kostenfreien QM Dokumente.

Leider bedeutet es nicht, dass das Erwerben von Dokumenten immer besser ist.

Immer wieder erlebe ich in Praxen/Unternehmen, das mit QM Dokumenten gearbeitet wird. Sollten Sie mit Musterdokumenten arbeiten, dann ist es wichtig, das Sie diese Ihrer Praxis/Unternehmen anpassen.

Besonders möchte ich davor warnen QM Handbücher eins zu eins zu übernehmen. Es sind wirklich lediglich Vorlagen (Musterbeschreibungen), die nicht Ihre Abläufe beschreiben

Hinzu kommt, das die Dokumente nur oftmals höchstens 30% des Dokumentationsvolumens aus machen.

In den letzten 3 Monaten sind mir extrem viele unseriöse QM Berater begegnet, bei den meine Kunden vorher finanziell richtig geblutet haben. Das Ergebnis ist erschreckend!

Achten Sie auf Ihre Beraterauswahl, das spart Ihnen viel Geld und Ärger.