

## Alle bieten Qualitätsmanagement für Ärzte an

# So machen Sie's ganz einfach selbst

Sie haben es ganz sicher schon oft genug gehört: Das Gesetz schreibt neuerdings Qualitätsmanagement in der Arztpraxis vor. Mit diesem Argument gehen einschlägige Anbieter auf Kundenfang und wollen den Ärzten teure QM-Systeme verkaufen. Aber auch so mancher Kollege hat sich zum Qualitätsapostel entwickelt und will allen anderen die tollsten und zeitaufwändigsten Sachen beibringen. Wir empfehlen: Lassen Sie sich nicht ins Bockshorn jagen! Ein Kollege hat jetzt gezeigt, wie Sie den gesetzlichen Auftrag ganz einfach und preiswert erfüllen und dabei auch noch einige Vorteile für die Praxis gewinnen.

— Immer schön auf dem Teppich bleiben, meint Dr. Wolfgang Krombholz, wenn es um Qualitätsmanagement (QM) geht. Der Allgemeinarzt, der sich seit mittlerweile drei Jahren mit dem Thema befasst, hat ein Büchlein: „Qualitätsmanagement in der Hausarztpraxis“ verfasst, in dem er Kollegen pragmatisch und auf höhere Weihen verzichtend in die gesetzgeberisch geforderte Welt des QMs einführt. Schade, dass QM vom Gesetzgeber zwangsauferlegt wurde, so das Credo von Dr. Krombholz, dabei ist Qualitätsmanagement einfach, sinnvoll und macht Spaß.

Die Praxen von Allgemeinärzten sind, angefangen von der kleinen Stadtpraxis, in der die Ehefrau mithilft, bis hin zu großen Gemeinschaftspraxen mit vielen Angestellten, völlig unterschiedlich strukturiert. Und diesen unterschiedlichen Bedürfnissen muss auch Rechnung getragen werden, sprich: Es müssen einfache und freie Lösungen für das QM her. Und weder ein Arzt mit einer kleinen, noch Ärzte in großen Gemeinschaften dürfen mit



Foto: privat

**Dr. Krombholz: Qualitätsmanagement muss einfach und billig sein und der Praxis auch Vorteile bringen.**

meterdicken QM-Wälzern erschlagen werden, meint Dr. Krombholz.

### Große Sitzung oder Gespräch beim Mittagessen?

Der Allgemeinarzt hat sich deshalb hingesetzt und in einem Taschenbuch zehn Schritte zusammengefasst, mit dem jeder Arzt schnell den Einstieg ins QM findet. Jeder Schritt ist auf ein bis zwei Seiten mit einfachen Worten erklärt und beginnt damit, dass der Arzt oder die Ärzte zunächst ein Ziel oder Motto für die Praxis finden sollen. In einem weiteren Schritt soll in einer ersten Teamsitzung die Frage beantwortet werden: „Was arbeiten wir?“ Und diese Teamsitzung kann bei einer kleineren Praxis durchaus auch bedeuten, dass sich der Arzt, seine mitarbeitende Ehefrau und die Teilzeitkraft am Mittagstisch über den Praxisalltag und Verbesserungen unterhalten. „Das tun wir Ärzte ja sowieso unentwegt“, meint Dr. Krombholz und unterstreicht so noch einmal, wie leicht und einfach QM sein kann.

Das Problem ist, dass viele Ärzte den Begriff QM mit Qualität in der

Medizin verwechseln. „Das Ganze hat aber nichts mit medizinischer Qualität zu tun und den Begriff ‚Qualität‘ in diesem Zusammenhang zu verwenden, ist sowieso völlig irreführend“, sagt Dr. Krombholz. Schließlich haben Ärztinnen und Ärzte auch bisher schon qualitativ gut gearbeitet. Hier aber geht es darum, die Arbeitsabläufe der Praxis zu optimieren und das kann für den Arzt als Unternehmer durchaus Vorteile haben. In weiteren Schritten sollen dann die Kernarbeitsaufgaben und die so genannten Unterstützungsaufgaben (diejenigen, die von den Helferinnen erledigt werden) der Praxis schriftlich niedergelegt werden.

### Nicht von Qualitäts-Missionaren irritieren lassen!

Welche und wie viele Kernarbeitsaufgaben zur hausärztlichen Praxis gehören, das soll jeder Arzt für sich frei entscheiden können, fordert Dr. Krombholz und möchte, dass seine Worte auch von Kollegen im hausärztlichen Berufsverband, im gemeinsamen Bundesausschuss oder in der eigens dazu gebildeten QM-Abteilung der KBV gehört werden. Denn so mancher Kollege hat das Hobby QM fast schon zur Berufung gemacht und möchte diese Begeisterung inklusive einem Wust von Anforderungen auf Allgemeinärzte übertragen. Das schießt dann schon über die Anforderungen des Gesetzgebers hinaus und man sollte das GMG doch nicht übertreffen wollen!

### Aber Vorteile hat es doch!

Dabei befürwortet Dr. Krombholz durchaus, dass Qualitätsmanagement in Praxen betrieben wird. Schließlich ist es in Zeiten, in denen Patienten zunehmend den Gang zum Rechtsanwalt antreten, auch gut, wenn Arbeitsabläufe dokumentiert sind. Auch die Helferinnen, so die Erfahrung von Dr. Krombholz, sind froh, wenn ihre Arbeitsabläufe schriftlich festgelegt worden sind. Das gibt nicht nur der Helferin Sicherheit. Denn häufig läuft es in Arztpraxen so, dass jede Helferin Arbeiten etwas anders erledigt. „Fragen Sie doch mal Ihre Mitarbeiterinnen,

gemacht, dass drei Helferinnen die Sache völlig unterschiedlich angehen. Und da ist es viel besser, wenn man sich auf eine Vorgehensweise, die schriftlich dokumentiert wird, einigt. Wenn sich eine Helferin dann nicht an die festgelegten Abläufe hält, kann der Arzt sie viel besser zur Verantwortung ziehen. Wenn er aber gar nicht weiß, wie die einzelnen Arbeitsschritte aussehen, muss er ganz alleine für eventuelle Fehler gerade stehen.

Wer sich für das Büchlein „Qualitätsmanagement in der Hausarztpraxis“ (ISBN: 3-930823-79-9) interessiert,

kann es bestellen bei: Huttenschner Verlag 507, Huttenstr. 10, D-97072 Würzburg, Fax: 09 31/88 02 93 98. Kostenpunkt: rund 17 Euro inkl. Versandkosten.

ANKE THOMAS ■

wie beispielsweise die einzelnen Arbeitsschritte bei der Blutabnahme aussehen“, rät Dr. Krombholz.

In seiner großen Gemeinschaftspraxis hat der Allgemeinarzt die Erfahrung

## — Moderne Kommunikation

### Achtung: Spion in der E-Mail

— Die amerikanische Firma Rampell hat eine neue Masche in die Welt gebracht: Modifizierte E-Mails informieren den Absender, wenn der Empfänger die Mail öffnet – und zwar ohne dass der Empfänger etwas davon merkt. Auf diese Weise sollen Ausreden wie „Die Mail ist aber nicht bei mir angekommen“ entkräftet werden.

Die Kehrseite der Medaille ist allerdings, dass der Empfänger gewissermaßen ohne sein Wissen ausspioniert wird. Um den Empfänger derart zu überwachen, meldet man sich einmalig am <http://www.didtheyreadit.com> Server der Firma Rampell an und hängt dann an die Mail-Adresse der Empfänger „didtheyreadit.com“ an. So umbenannt, wird die Mail über den Server der

Firma Rampell geleitet. Der modifiziert die Mail so, dass sie mit dem Rampell-Server Kontakt aufnimmt, sobald sie geöffnet wird. Technisch handelt es sich dabei um die Anforderung eines unsichtbaren Bildes vom Server.

Es gibt allerdings eine ganz einfache Methode, solche Spione auszuspüren: Die gängigen E-Mail-Programme können so eingestellt werden, dass Bildanforderungen in den E-Mails ignoriert werden. Dazu geht man z. B. in der neuesten Version von Outlook in den Menü-Punkt „Extras → Optionen“, wählt den Tab „Sicherheit“ und ändert dort die Einstellungen für den automatischen Download entsprechend. Ähnliche Möglichkeiten bieten auch die anderen Mailprogramme. **BW** ■