



Karin Letters, vertrauliche Informationen für Führungskräfte in der Medizin

Thema: Qualitätsmanagement & Arbeitssicherheit  
&  
QM Fazit aus den letzten 2 Jahren

Liebe CochingLETTER-Empfänger,

aufgrund der großen Anfragen ,die regelmäßig an mich ran getragen werden, finden Sie als letztes Thema einen ausführlichen Bericht: QM Fazit aus den letzten 2 Jahren.

Nur noch bis Ende 2011 besteht die Möglichkeit für QM Einführung EU-Fördermittel zu erhalten.

## QUALITÄTSMANAGEMENT

Ein **Qualitätsmanagementsystem** ist wenn es richtig verstanden wird, keine weitere zusätzliche bürokratische Schikane der Behörden, sondern dient dazu die Patienten-/Kundenzufriedenheit und damit den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens/Praxis zu sichern. die Sicherheit der Abläufe zu erhöhen und damit haftungsrechtliche also letztlich auch finanzielle Risiken zu vermeiden. Als erstes schreiben Sie Ihre QM- Politik, QM-Ziele vor dem Hintergrund von unternehmerischer Verantwortung und begrenzten Ressourcen fest. Ziel Ihrer Maßnahmen ist die ständige Verbesserung der Prozesse (PR) und Dienstleistungen.

**WICHTIGER HINWEIS:** Für die Dokumentation des QM-Systems gilt die Regel so wenig wie möglich und so viel wie nötig.

Der/die **Qualitätsmanagementbeauftragte**, oder abgekürzt auch QMB genannt, trägt als Leitungsmitglied und als Verantwortlicher der obersten Leitung Sorge dafür, dass die von der QM-Norm ISO 9001 formulierten Forderungen in Bezug auf das Qualitätsmanagement-System des Unternehmens/Praxis umgesetzt werden.

Als Verantwortlicher der obersten Leitung muss der QMB die Verantwortung und Befugnis haben, um die folgende Tätigkeiten auszuüben:



er/sie ist beauftragt sicherzustellen, dass die Prozesse zur Einführung, Realisierung und Aufrechterhaltung des QMS (Qualitätsmanagement-Systems) gemäß der ISO 9001 durchgeführt werden können. Als wichtige Aufgabe des QMB zählt außerdem die Kundenanforderungen (z.B. durch regelmäßige Kundenbefragungen) in das Bewusstsein des gesamten Unternehmens/Praxis einzubringen.

### JAHERSZEILPLANUNG

Hier geht es um quantitative und qualitative Ziele als auch um konkret terminierte Massnahmen. Bei der Festlegung von Meilensteinen (Zwischenziele/Etappenziele) für das nächste Jahr hat sich bewährt zu überprüfen, ob kurzfristig formulierte Ziele und zwei Kriterien dafür genügen:

**Die Messbarkeit:** Das Ziel und der Erreichungsgrad müssen überprüft werden können

**Die Machbarkeit:** Ein Ziel soll/kann hoch gesteckt sein, muss aber immer erreichbar sein.

Hinweis: Miss es oder vergiss es!!!

### ARBEITSSICHERHEIT (Ist auch ohne QM Einführung verpflichtend!)

In einer Arzt-/Zahnarztpraxis finden sich viele sicherheitsrelevante Abläufe und Bereiche bzw. Gefahren für Mitarbeiter und auch für die Patienten.

Aus diesem Grund ist jeder Praxisinhaber aufgrund zahlreicher gesetzlicher und berufsgenossenschaftlicher Vorschriften dazu verpflichtet für sichere Arbeitsplätze (Sicherheit in seiner Arztpraxis) zu sorgen.

Folgende Gesetze sind zu erfüllen:

- Arbeitsschutzgesetz
- BG-Vorschriften
- Medizinproduktegesetz
- Infektionsschutzgesetz

Der Unternehmer/Praxisinhaber ist dazu verpflichtet alle potenziellen Gefahren zu ermitteln, das damit verbundene Risiko abzuschätzen und zu bewerten und falls erforderlich Gegenmassnahmen zu ergreifen. Diese sind Form einer schriftlichen Gefährdungsbeurteilung für jede einzelne Gefährdung die besteht durch den Unternehmer/Praxisinhaber zu dokumentieren.

Protokolle von Praxisbegehungen sind nicht ausreichend und können die Gefährdungsbeurteilungen nicht ersetzen.

Nach dem Arbeitssicherheitsgesetz muss der Unternehmer/Praxisinhaber sich von den entsprechenden Fachleuten ( z.B.: Betriebsarzt , Fachkraft für Arbeitssicherheit ) unterstützen lassen.

Es gibt unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter verschiedene Betreuungsmöglichkeiten:



Regelbetreuung für Unternehmen/Praxen bis zu 10 Mitarbeitern besteht aus der Grundbetreuung Betreuung. Hier ist eine Begehung durch Betriebsarzt oder Fachkraft für Arbeitssicherheit erforderlich und muss anschließend alle 5 Jahre wiederholt werden.

Regelbetreuung für Unternehmen/Praxen mit mehr als 10 Mitarbeitern ist seit dem 1.1.2011 in der DGUV-V2 (Deutsche gesetzliche Unfallversicherung) geregelt und ersetzt die BGV-A2 (besteht aus zwei Bausteinen). Für die Grundbetreuung sind feste jährliche branchenspezifische Termine für Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit vorgegeben. Den notwendigen Umfang der zusätzlichen betriebspezifischen Betreuung ermittelt der Arbeitgeber/Praxisinhaber anhand eines Leistungskataloges und in Abstimmung mit Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Alternative bedarfsorientierte Betreuung ist jetzt auch für Arztpraxen mit bis zu 50 Mitarbeitern möglich und besteht aus einer Unternehmerschulung im Arbeitsschutz initial und dann alle 5 Jahre.

Der Praxisinhaber kann dann die betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung seiner Praxis weitgehend selbst übernehmen und muss keinen Betriebsarzt bzw. keine Fachkraft für Arbeitssicherheit mehr fest verpflichten, sondern nur bei Bedarf bzw. bei bestimmten Anlässen hinzuziehen. Die Unternehmerschulungen dauern 6 Stunden und werden an Hand von Unterlagen und Foliensätzen der BGW durchgeführt.

#### Schulungsinhalte:

- Unternehmerpflichten
- Einführung in den Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Organisation des Arbeitsschutzes im Unternehmen/Praxis
- Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung

#### QM Fazit der letzten 2 Jahre

Seit dem auf dem Markt bekannt ist, dass in der Medizin ein QM System verpflichtend ist, gibt es schlagartig externe QM-Berater wie Sand am Meer. Es ist erschreckend, wie diese den seriösen Beratern schaden.

In vielen Unternehmen/Praxen bin ich oftmals schon die dritte oder vierte Beraterin, das liegt daran, dass diese sich vorher für QM Berater ohne Ausbildung entscheiden haben. Das Ergebnis, es wurde mit Dumpingpreisen geworben und am Ende musste dann doch weit mehr gezahlt werden als vereinbart wurde. Das nächste Problem, was sich immer wieder zeigte, die erstellten Dokumente dieser Berater waren wertlos. Das Qualitätsmanagement-Handbuch, so wie die normgeforderten Dokumente waren meist nicht konform mit der Norm.



Ich erhalte regelmäßig Anfragen von QM Beratern, die in mein QM Team aufgenommen werden möchten. In den Gesprächen stellt sich dann schnell heraus, dass diese überwiegend keine QM Ausbildung haben. Für mich ist es wichtig, dass meine Mitarbeiter alle eine richtige QM Ausbildung bei einem akkreditierten Unternehmen gemacht haben.

Erstaunlich ist auch, was man in solchen Gesprächen erfährt, manche haben lediglich ein Buch darüber gelesen, oder bestellen irgendwo Musterdokumente die teuer weiter verkauft werden. Andere haben als Mitarbeiter mal eine QM Einführung in einem Unternehmen mitbekommen, allerdings nur als „normaler Mitarbeiter“. Erschreckend den sie waren an der Einführung selber nicht beteiligt waren.

Ich kann nur jedem Unternehmen/jeder Praxis raten von solchen Beratern die Finger zu lassen. Die Fehlinvestitionen von Unternehmen/Praxen, die mit solchen Beratern gearbeitet haben liegen im Schnitt zwischen 3.000 € und in der Spitze bis zu 15.000 €.

Aus meiner Sicht ist es unlogisch, das Unternehmen die eine QM-Verpflichtung haben von unausgebildeten QM Beratern betreut, beraten und geschult werden dürfen.

Ich kann nur immer wieder empfehlen, lassen Sie sich von den externen QM-Beratern Referenzadressen geben und rufen Sie diese auch mal an und hören persönlich nach.

Ebenso sollten Sie erfragen wie viele Zertifizierungen schon erfolgreich begleitet wurden.

Und noch eins, Finger weg von Musterdokumenten die Sie komplett umformulieren und anpassen müssen, dieser Zeitaufwand rechnet sich nicht.

Einige Unternehmen /Praxen rufen oder mailen mich an und möchten ohne eine Beratung ein schriftliches Angebot zur QM Einführung. Das sammeln von Angeboten macht keinen Sinn, da oft Äpfel mit Birnen verglichen werden. Die Beratungsangebote sind nicht vergleichbar!!!

Es gibt ausreichend akkreditierte QM Berater die kostenfreie QM Beratungen anbieten. Nutzen sie diese Angebote, denn hier erhalten Sie dann ein individuelles Angebot für Ihr Unternehmen. Wichtig ist immer das Sie dort abgeholt werden wo Sie auch stehen.

Ihre Investition richtet sich eben auch immer danach, wie viel Sie selber dazu beitragen möchten und wie viele Mitarbeiter in das QM Projekt mit integriert werden können.

Dumpingpreise sind oftmals nur ein Lockangebot, verschwenden Sie nicht unnötig Ihr Budget.

Oftmals höre ich von Mitarbeitern aus Praxen, das sie einen QM Workshop oder QM Ausbildung besucht haben. Danach sollten diese das QM in der Praxis alleine einführen. Auch das hat sich meistens als unwirtschaftlich rausgestellt. Die erstellten Dokumente waren nicht normkonform und es fehlten bis zu 70% an erforderlichen Dokumenten. Hinzu kommt der enorme Aufwand der für die Mitarbeiterin zusätzlich entsteht, mal ganz abgesehen von der Zeit, die sie im Praxisbetrieb nicht mitarbeiten kann. Eine paar Arbeitsanweisungen und ein QM Handbuch machen noch lange kein QM-System aus.