



## QMB: EINE(R) FÜR ALLE – ALLE FÜR EINE(N)

Geht es Ihnen auch so: Sie haben eigentlich ein Qualitätsmanagement-System in der Praxis eingeführt, aber so richtig läuft es nicht und Sie wissen spontan auch nicht, **wer dafür eigentlich gerade zuständig ist?** Dann wird es Zeit, sich dieser Frage erneut zuzuwenden.



Martina Köppen

**G**erade in diesen turbulenten Zeiten, mit erhöhtem Arbeitsanfall, ist es besonders hilfreich, wenn auf ein bestehendes Qualitätsmanagement-System zurückgegriffen werden kann. Auch wenn kaum einer Zeit hat, sich dem Thema Qualitätsmanagement (QM) zu widmen. Bisher war und ist es üblich, dass eine Person aus dem regulären Mitarbeiterstamm der Praxis mit den QM-Aufgaben betraut worden ist. Der benannte Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin hat dann ein gewisses Zeitkontingent neben den eigentlichen Routinetätigkeiten für das QM zur Verfügung.

### Soziale und fachliche Kompetenzen

Es ist nicht zu unterschätzen, dass die Aufgaben und Kompetenzen – die mit der Position des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) einhergehen – recht anspruchsvoll und komplex sind. Denn der bzw. die QMB ist per se kein Ausbildungsberuf und in Praxen selten ein Vollzeitjob. Durch externe Fortbildungen, Schulungen oder durch Eigeninitiative können jedoch die entsprechenden Kenntnisse erworben

werden. Ideal besetzt ist die Stelle mit einem engagierten, erfahrenen Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin, der/die einen guten Wissensstand hat und die Praxisstrukturen kennt. Darüber hinaus sollte die Person im Team akzeptiert sein, über ein gutes Einfühlungsvermögen verfügen und gut kommunizieren können. Zudem sind Durchsetzungs- und Motivationskraft gefragt. Neben den sozialen Kompetenzen ist zudem fachliches Know-how erforderlich. Um dies zu erlangen, muss aber erst einmal der Aufgabenbereich abgesteckt und beschrieben werden. Es empfiehlt sich dafür eine schriftliche Stellenbeschreibung anzufertigen.

### Die üblichen Aufgaben eines QMB

- Prozesse in der Praxis identifizieren und beschreiben
- Offene Fragen klären, praxisindividuelle Vorgehensweisen festlegen
- Informationen transportieren, Wissensmanagement etablieren
- Dokumente lenken
- Anforderungen der QM-Richtlinie des G-BA berücksichtigen

- Sicherstellen, dass das Praxis-QM mit dem bestehendem QM-System umzusetzen ist
- Ansprechpartner für das Team und Lieferanten zu QM-Fragen
- Fehler-, Beschwerden- und Risiken managen
- Regelmäßige mündliche Berichterstattung an die Praxisleitung
- Qualitätsziele mit der Praxisleitung/dem Team bestimmen und dokumentieren
- Veränderungen initiieren (Plan-Do-Check-Act), um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu beschreiben
- Audits und Zertifizierungen begleiten
- Qualitätszirkel vorbereiten
- Schriftliche Jahresberichte erstellen

Je nach Größe und Bedarf der medizinischen Einrichtung können verschiedene Hierarchieebenen im Bereich des Qualitätsmanagements auftreten. In der Regel kommt für Praxen die Funktion eines Qualitätsbeauftragten (QB) oder Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) zum Tragen. Qualitätsmanager (QM) oder ein Qualitätsmanagementbeauftragter der obersten Leitung (QMBOL) sind z.B. in Krankenhäusern zu finden. Auch wenn seit der Revision der DIN EN ISO 9001:2015 die Begrifflichkeit „QMB“ nicht mehr verwendet wird, so sind dennoch die Rolle und die Aufgaben des QMB weiterhin wichtiger Bestandteil eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems.

### QM geht alle an

Nicht jede ambulant tätige Praxis ist jedoch in der komfortablen Lage, eine Person für das Qualitätsmanagement abzustellen. Dann müssen die Aufgaben auf mehrere Schultern verteilt werden. Dies wäre grundsätzlich auch wünschenswert, selbst wenn ein QMB benannt ist. Denn bekanntermaßen funktioniert QM nur, wenn alle davon überzeugt sind. Oft herrscht ein Missverständnis darüber, was QM ist. Indem man eine Position schafft, die nur eine einzige Person eigenverantwortlich bekleidet, kann es womöglich passieren, dass man sich gleichzeitig von der Thematik distanziiert.

## Europäisches Praxisassessment (EPA)

EPA ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, welches mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf messbaren Qualitätsindikatoren. Außerdem wird die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen einbezogen. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher über 2.300 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben sich anschließend zertifizieren lassen.

- 97 Prozent der EPA-Praxen haben einen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) benannt und
- 91 Prozent der Praxen haben in den letzten 12 Monaten Ziele zur Qualitätsverbesserung festgelegt

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten und den Berichten, sondern auch von umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden im Rahmen des Assessments zur Verfügung gestellt. Ausführliche Informationen zum EPA-QM-System finden Sie online.

➔ Mehr: [www.epa-qm.de](http://www.epa-qm.de)

Deswegen fällt es auch vielen Praxen so schwer, sich mit QM zu beschäftigen. QM wird als trocken, zu dokumentationslastig und bürokratisch empfunden. Das ist aber nur bedingt richtig. Die Vorteile überwiegen die Nachteile. Ein QM-System schafft Klarheit, indem es die Prozesse und Abläufe in der Praxis deutlich beschreibt und die Arbeit durch mehr Struktur erleichtert. Alle offenen Fragen haben eine Berechtigung und wollen im Vorfeld bestmöglich beantwortet und schriftlich geregelt werden, z.B. in Arbeitsanweisungen. Die Mitarbeitenden gewinnen dadurch Handlungssicherheit.

### Dran bleiben

Dabei ist QM ein lebendiges, sich weiterentwickelndes System, welches kontinuierlich auf seine Gültigkeit hin überprüft werden muss. Es hilft, Bereiche zu identifizieren, die im Sinne des QM vernachlässigt wurden und verbessert werden sollten. Und Ziel sollte sein, dass alle aus dem Team dazu beitragen. ●



**Martina Köppen**  
EPA-Produktmanagerin beim aQua-Institut, Praxismanagerin und Visitorin der Stiftung Praxissiegel e.V.

### Fazit

- Das QM-System muss dazu dienen, die eigenen Ziele zu erreichen.
- Es ist wichtig, eine (n) geschulte(n) QM-Verantwortliche(n) zu bestimmen.
- Für die Aufgaben müssen Zeitfenster eingeplant sein.
- Letztlich kann und sollte aber jeder in der Praxis Qualität mitgestalten.