



„Krisenresilienz“ ist durch die Pandemie in aller Munde. Qualitätsmanagement bietet einen guten Ansatz, um sich im Praxisteam für Notsituationen zu rüsten. Tipps, wie Sie besser **durch schwierige Zeiten** kommen.



Martina Köppen
EPA-Projektleitung
beim
aQua-Institut,
Praxismanagerin und
Visitorin der Stiftung
Praxisiegel e.V.

KRISENRESILIENZ IN DER PRAXIS

Um besser durch herausfordernde Situationen und Krisen zu kommen, muss eine gewisse psychische Anpassungs- und Widerstandsfähigkeit vorhanden sein. Diese Anpassungs- und Widerstandsfähigkeit nennt man auch Resilienz. Die Fähigkeit, mit belastenden Situationen umzugehen, ist zum Teil erlernbar, für den Einzelnen und in der Gruppe. Bezieht man das auf Organisationen, dann sind geeignete Strukturen und Prozesse zu schaffen, um bei plötzlich auftretenden Störungen den Betriebsablauf weiterhin gut aufrechtzuerhalten und um nach der Krise wieder in einen „Normalzustand“ zu gelangen.

 *Martina Köppen*

Zu Beginn der Covid-Pandemie im Frühjahr 2020 standen das Gesundheitswesen und insbesondere die medizinischen Einrichtungen vor der großen Herausforderung, Wege zu finden, die akute Krisensituation zu bewältigen. Diejenigen, die sich im Vorfeld zum Beispiel mit der Hygiene- und Pandemieplanung beschäftigt hatten, kamen besser mit der neuen Situation zurecht und konnten zügig

ihre Praxis umorganisieren und sich somit den neuen Bedürfnissen besser anpassen. Insgesamt kamen diese Praxen nach eigener Aussage besser durch diese schwierige Zeit. Daraus lässt sich ableiten, dass Praxisteam, die sich auf potenzielle Krisen vorbereiten, leichter durch herausfordernde Phasen kommen. Dies zeigen auch die ersten Ergebnisse des durch den Innovationsfonds geförderten Projekts RESILARE, welches derzeit das aQua-Institut mit Unterstützung der Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung des Universitätsklinikums Heidelberg sowie weiteren Projektpartnern durchführt.

Mögliche Krisen identifizieren

Um sich dem Thema zu widmen, muss jedoch zunächst identifiziert werden, welche Situationen für das Praxisteam als Krise oder potenziell zu bewältigende Situation gesehen werden.

Potenzielle Auslöser für Krisen können beispielsweise sein:

- Pandemien/Krankheitswellen,
- Personalausfall,
- Veränderungen im Team,
- Fachkräftemangel,
- steigender Arbeitsaufwand,
- PC-Ausfall (Technik),
- Wirtschaftskrise,
- Klimawandel und Folgen,
- akute Krisen bei Patienten und Schwierigkeiten mit Patienten,
- Verfügbarkeit von Arzneimitteln und Materialien,
- Umstrukturierungen im Gesundheitswesen usw.

Um diesen unterschiedlichen Situationen erfolgreich zu begegnen, sind verschiedene Ansätze zu verfolgen.

Dazu gehört auch, dass jeder bei sich selbst anfangen muss. Die Betrachtung der „individuellen Resilienz“, also die jedes einzelnen Mitarbeitenden, steht dabei im Vordergrund. Daraus ergibt sich zwangsläufig auch die Resilienz für das Praxisteam inklusive Führungsebene, welche stets weiter ausgebaut und trainiert werden sollte.

Wichtig sind dabei die Kommunikationsstrukturen, die das A und O jedes Praxisteams sind. Regelmäßige Teambesprechungen sind somit ein unverzichtbarer Bestandteil, um etwa Präventionsmaßnahmen und Bewältigungsstrategien zu besprechen. Sich austauschen, gegenseitig zuhören, Risiken und Chancen ausloten, Halt geben, sich stärken, sich absichern. Das Gefühl von Sicherheit ist ein wichtiger Aspekt, insbesondere für den Not- und Krisenfall. Durch Coaching, Teambildungsmaßnahmen und ähnliche Trainings können das Bewusstsein, Kenntnisse

Europäisches Praxisassessment (EPA)

EPA ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem des aQua-Instituts, das mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf Qualitätsindikatoren und bindet die Perspektive von Patienten, Ärzten und Praxismitarbeitenden ein. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® können Praxen sich anonym miteinander vergleichen. Bisher haben über 2.200 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben anschließend ein Qualitätssiegel erhalten.

Aus den EPA-Praxen:

- 82 Prozent der Mitarbeitenden gaben an, dass Praxisabläufe dazu beitragen, kritische Ereignisse zu verhindern.
- 81 Prozent der Praxen nehmen sich Zeit, um vorab Risiken für Patientinnen und Patienten, für Mitarbeitende und für die Praxis einzuschätzen.
- 86% der Praxen unterstützen die kontinuierliche Weiterqualifizierung aller Mitarbeitenden.

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten, sondern auch von den umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden beim Assessment zur Verfügung gestellt.

➔ Mehr: www.epa-qm.de

und Fähigkeiten erlangt und weiter erlernt werden.

Strukturen schaffen

Allein die Einführung und die stringente Anwendung des praxiseigenen Qualitätsmanagements mit seinen regelmäßigen Überprüfungen dient der ständigen Verbesserung und Absicherung. Das Risiko-, Fehler- und Beschwerdemanagement, als Bestandteil des QM, bietet beispielsweise den geeigneten Rahmen, der zur Vermeidung von potenziellen Krisen beitragen kann. Um am Puls der Zeit zu bleiben und im

Tagesgeschehen gut agieren zu können, müssen zudem Trends im Gesundheitswesen wahrgenommen werden. Durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen kann der Wissenstransfer sichergestellt werden, wenn die erhaltenen Informationen anschließend auch allen zugänglich gemacht werden. Die Praxis sollte darüber hinaus gut vernetzt sein mit anderen Praxen und Institutionen, um den regelmäßigen Austausch zu pflegen. Auch hier unterstützt ein altbekanntes Instrument aus dem QM, Stichwort „Qualitätszirkel“ ●

Tipps für das Krisenmanagement in der Arztpraxis

- Identifikation und Beschreibung der potenziellen Krisensituation
- Teamsitzung einberufen
- Lösungsstrategien finden
- Strategie als Krisen- und Handlungsplan erstellen
- Lösungswege mit allen Beteiligten kommunizieren
- Strategien umsetzen
- Regelmäßige Überprüfung und Umsetzung