

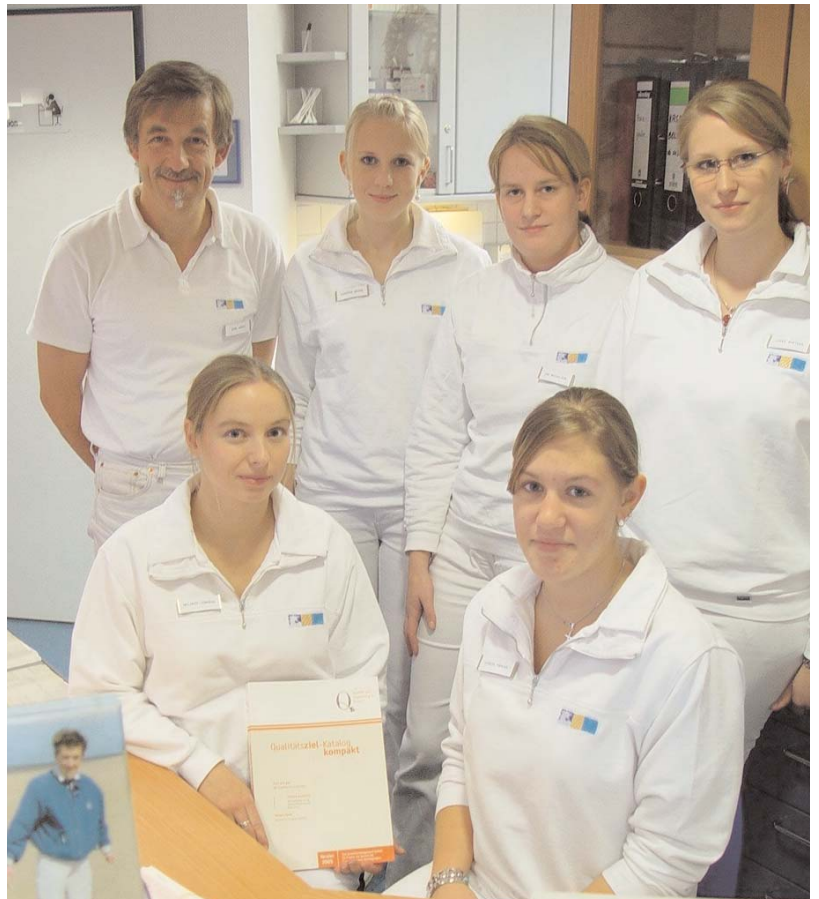
FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Die Arztpraxis von Dr. Hark Weber in Utersum auf Föhr hat als erste Praxis in Schleswig-Holstein die QEP-Zertifizierung erhalten.

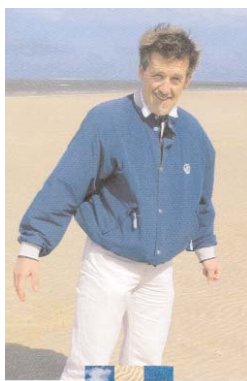
JAKOB WILDER, KVSH

Wie snaake Fering: Schon diese Ankündigung zeigt, dass hier in Utersum auf Föhr einiges anders ist als in anderen Arztpraxen im Land. Der Satz bedeutet nichts anderes bedeutet, als dass in der Praxis von Dr. Hark Weber auch friesisch gesprochen wird. Es ist aber nicht nur diese regionale sprachliche Besonderheit, die den Unterschied ausmacht. Seit dem 10. November ist die Allgemeinarztpraxis als erste in Schleswig-Holstein QEP zertifiziert. Ein Visitor hat an diesem Tag die umfangreiche Abschlussprüfung vorgenommen, alle internen Abläufe noch einmal unter die Lupe genommen, das QEP-Handbuch geprüft und schließlich nach genauer Prüfung den Daumen gehoben: "Alles ist jetzt in Ordnung, sie bekommen das Zertifikat."

Gespannt wartet man nun in Utersum in der Straße Oner Taarep auf die Zertifizierungsurkunde. "Die wird natürlich einen Ehrenplatz im Wartebereich erhalten und wir sind alle sehr stolz, es nach über zwei Jahren Vorbereitungszeit nun als erste in Schleswig-Holstein geschafft zu haben", erzählt Melanie Jürgens, als Qualitätsmanagementkoordinatorin von Anfang an mit dem Projekt betraut und von Dr. Weber extra dafür freigestellt. Schon auf den ersten Blick in die Praxisräume wird klar, dass hier einiges anderes läuft, als in anderen Arztpraxen im Land. Das zeigen schon die äußerlichen, professionellen Details: Alle Mitarbeiter tragen ein einheitliches Dress mit dem Praxislogo, es gibt ein hervorragend gestaltetes Patientenhandbuch mit dem gesamten Leistungsspektrum der Praxis, einen informativen Praxisflyer und eine eigene Praxiswebsite.



Das Praxisteam mit dem QEP-Qualitätszielkatalog: (von links) Dr. Hark Weber, Melanie Jürgens, Saskia Prause, Kirsten Bruhn, Ina Michelsen und Levke Mar-



DR. MED. HARK WEBER
am für Allgemeinmedizin und Schmerz

PRAXISINFORMATIONEN

Zur professionellen Praxis gehört auch ein aufwändig gestaltetes Flyer mit Praxisinformationen.

Erfahrungen mit Qualitätsmanagement

Melanie Jürgens erläutert die Vorteile von QEP: "Das ganze System ist so aufgebaut, dass die Praxis in einzelnen Managementbereichen individuelle Ziele festlegt, die mit systematischen Fragestellungen verfolgt und anhand von konkreten Nachweisen umgesetzt werden." In der Notfallversorgung etwa lautet eine Zielvorgabe, dass Notfallpatienten in der Praxis identifiziert und unverzüglich versorgt werden. In diesem Fall muss die Praxis folgende Fragen beantworten: Wie erkennen Sie Notfallpatienten? Wie gewährleisten Sie deren unverzügliche Versorgung? Mit einer Checkliste zur Identifikation von Notfallpatienten und einem Notfallplan zu deren unverzüglicher Versorgung weist das Praxisteam dann nach, dass die Zielvorgabe erfüllt ist.

Melanie Jürgens zieht aus Sicht aller Arzthelferinnen eine positive Bilanz. "QM-Systeme wie QEP sind ab-



Nur noch vier Minuten für einen DMP-Bogen: Dr. Hark Weber zieht eine positive Bilanz für seine Praxis.

solot sinnvoll und bringen uns ein deutlich entspannteres Arbeiten. Die internen Abläufe sind durch feste Checklisten, klare Verantwortungsbereiche und gut strukturierte Handlungsabläufe geregelt.“ Jeder kann hier jeden vertreten, Übergaben und Urlaubsvertretungen können ohne Probleme organisiert werden. Insbesondere die Auszubildenden profitieren, weil sie schneller Verantwortung übernehmen können und sich mehr zutrauen. Die Teambesprechungen mit wechselnden Referenten aus dem Praxisteam und festem Protokoll und to-do-Listen fördern die interne Kommunikation. Jeder weiß, was er zu tun hat, das Zeitmanagement ist deutlich verbessert. “Zum Gelingen gehört natürlich ein aufgeschlossener Chef, der mitzieht“, so Melanie Jürgens.



QM-Koordinatorin Melanie Jürgens: “Die Abläufe funktionieren reibungsloser.”

Gewappnet für die Zukunft

Dr. Hark Weber ist so ein Chef. Er entschied sich aus mehreren Gründen für ein QM in seiner Praxis: “Die Innovationen und der fortschreitende wissenschaftliche Kenntnisstand sprachen genauso dafür wie die veränderten Erwartungen der Patienten.“ Aber auch die organisatorischen und wirtschaftlichen Gründe sind für ihn nicht von der Hand zu weisen: “Ich kann jetzt einfach mehr an meine Helferinnen delegieren und habe einen besseren Überblick, was wir in unserer Praxis alles leisten.“ Der Aufwand, der am Anfang zweifellos da war, hat sich für Dr. Weber auf jeden Fall gelohnt, gerade in betriebswirtschaftlicher Hinsicht: Weber weiß nach dem Zertifizierungsprozess einfach mehr über seine Praxis, über die Wünsche der Mitarbeiterinnen und natürlich der Patienten, denn auch deren Zufriedenheit ist ein wichtiges Kriterium. “Ich kann anderen Kolleginnen und Kollegen nur raten, den Mut zu haben und bei QEP mitzumachen“, erklärt der Arzt für Allgemeinmedizin und Badearzt.

Er geht aber noch weiter: Für ihn war die Teilnahme an QEP auch eine existenzsichernde Maßnahme, in die er mit gutem Gewissen investiert hat. “Ärzte sind nun mal von sich aus keine Betriebswirtschaftler und QEP zeigte mir deutlich, wo bei uns noch Reserven schlummerten.“ Weber ist sich außerdem sicher, durch QEP gut gerüstet in die Zukunft gehen zu können. “Ich erwarte, dass auf die niedergelassenen Ärzte in Zukunft noch erheblich höhere Anforderungen gestellt werden. Diese Entwicklung können wir bedauern, aber wir müssen uns ihr stellen und dürfen nicht einfach den Kopf in den Sand stecken.“ In Utersum ging man offensiv an neue Herausforderungen wie etwa DMP heran. Mit Erfolg: Durch die Optimierung der internen Abläufe braucht Weber heute beispielsweise nur noch durchschnittlich vier Minuten für einen DMP-Dokumentationsbogen.