

Wieviel QM braucht eine logopädische Praxis?

Der dbf hat ein logopädie-spezifisches Qualitätsmanagementsystem entwickelt und bietet seit Oktober entsprechende Fortbildungen an.

Qualitätsmanagement – was ist das noch mal?

Qualitätsmanagementsysteme (QMS) kennt man seit Jahren aus der Industrie und großen Kliniken. Sie haben anscheinend immer etwas zu tun mit viel Bürokratie, Zahlen, Extraaufwand und wenig mit der Realität... und mit den Inhalten unserer Arbeit sowieso nicht ... oder?

Nun soll Qualitätsmanagement (QM) auch in logopädischen Praxen eingeführt werden. Die gesetzlichen Vorgaben zu QM und der enger werdende und sich wandelnde Gesundheitsmarkt zwingen uns alle, einen differenzierteren, d.h. informierteren Standpunkt zu diesem Thema zu entwickeln – auch wenn es Arbeit in einem nicht direkt vergüteten Bereich bedeutet und das in Zeiten, in denen der organisatorische Aufwand in einer Praxis sich leider ohnehin schon sehr erhöht hat.

Nach § 135 a SGB V sind schon heute alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen „zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der von Ihnen erbrachten Leistungen verpflichtet. Die Leistungen müssen dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse entsprechen und in der fachlich gebotenen Qualität erbracht werden.“ Modernere Versorgungsformen,

wie beispielsweise Medizinische Versorgungszentren haben noch viel genauere und strengere QM-Auflagen.

„Unter einem Qualitätsmanagementsystem (früher Qualitätssicherung) versteht man die Gesamtheit der aufbau- und ablauforganisatorischen Gestaltung, sowohl zur Verknüpfung der qualitätsbezogenen Aktivitäten untereinander als auch im Hinblick auf eine einheitliche, gezielte Planung, Umsetzung und Steuerung der Maßnahmen des QM im Unternehmen. Das gesamte Unternehmen einschließlich der Beziehungen zu seinem Umfeld wird einbezogen“ (Kamiske & Brauer, 2003, 210).

Allgemeine Definitionen wie diese zeigen mir als PraxisinhaberIn jedoch in keiner Weise, wie ich mich im Praxisalltag diesen Anforderungen entsprechend verhalten soll. Ich muss mich also individuell informieren. Diesen Bedarf hat der dbf erkannt, sehr ernst genommen und ein QMS für seine freipraktizierenden Mitglieder entwickelt.

Was bringt QM meiner Praxis?

Durch die Einführung eines QM-Systems entscheidet sich die PraxisinhaberIn bewusst für einen Veränderungsprozess zur kontinuierlichen Verbesserung aller internen Verfahren und Abläufe. Hierbei

steht der Mensch, konkret als Patient, im Mittelpunkt. Zentrales Anliegen muss es deshalb sein, Patientenforderungen und -erwartungen zu erfüllen und dadurch maximale Patientenzufriedenheit zu erzeugen. Bei den Mitarbeitern der Praxis wird das Bewusstsein für das systematische Vorgehen bei der Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit geweckt.

Unterstützt wird dieser Prozess durch die Entwicklung und Implementierung von Daten und Fakten zur Überprüfung des QMS, der Prozesse und Abläufe. Damit wird die Prozessqualität objektiv darstellbar, in Einzelfällen auch die im medizinisch-therapeutischen Bereich häufig schwer zu messende Ergebnisqualität. Interne und externe Vergleiche werden so möglich. Ziel ist es, mit Hilfe von QM die einrichtungsinterne Transparenz zu erhöhen, Prozesse effizient und effektiv zu gestalten, die Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit zu steigern und die Leistungen der Praxis nach außen darstellbar zu machen. Ein QM-System kann somit zur Sicherung der Marktposition vor Ort dienen. QM bedeutet also nicht, unsere therapeutische Arbeit auf den Prüfstein zu legen, sondern Praxisabläufe effektiver zu machen.

Kamiske, G. F. & Brauer, J. P. (2003). Qualitätsmanagement von A bis Z. Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements, München: Carl Hanser



Homepage für Logopädie-Praxen

Informieren Sie sich im Internet: www.dbf-ev.de/homepage oder per E-Mail: internet@dbf-ev.de oder Tel. 0 22 34/37953-20

► dbf Angebot

- Damit Sie schnell zu finden sind!
- Erweiterung Ihres Marketing und Ihrer Außendarstellung!
- Service für PatientInnen und Ärzte!

Der All Inclusive Service des dbf:
Gestaltung, Entwicklung und Bereitstellung Ihrer Homepage (inkl. einer eigenen E-Mail-Adresse) für **120 Euro** pro Jahr (zzgl. MwSt.)

dbf Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V.

Wieviel Arbeit bedeutet die Einführung eines QM-Systems für mich?

Die Implementierung eines QMS ist nicht im Handumdrehen erledigt, sondern erfordert ein Hineinwachsen in die nötigen Denkprozesse, Begrifflichkeiten und Vorgehensweisen. Darum hat sich der dbl entschieden, seinen Mitgliedern eine Schulung anzubieten, die den Einstieg weit über die Übergabe eines Handbuches hinaus begleitet. Dieser Service des Verbandes sollte unbedingt genutzt werden, damit von vornherein ein effektiver Umgang mit QM gewährleistet ist und eine Verzettelung im Dschungel der Maximalforderungen vermieden wird. Ist die Phase der Einführung mit einer Fortbildung und die Entscheidung für die ersten Schwerpunkte geschafft, hat QM einen festen Platz in der alltäglichen Praxisarbeit, der in seinem zeitlichen Aufwand je nach Interesse sehr stark variieren kann.

Als besonders wichtig hat sich erwiesen, auch die MitarbeiterInnen am Einführungsprozess zu beteiligen, sie quasi von Beginn an mit auf die Reise zu nehmen. Eine klare Festlegung des zur Verfügung stehenden Zeitrahmens für QM kann dabei sehr hilfreich sein.

Die Beschäftigung mit dem QMS kann auch ergeben, dass die eigene Praxis bereits Teilanforderungen des QM erfüllt, ohne diese je so benannt zu haben, z.B. Teambesprechungen mit Protokollführung.

Welche Unterstützung bietet mir der dbl dabei?

Der dbl hat bei der Entwicklung des logopädienspezifischen QMS bereits eine wichtige Arbeit erledigt und aus der Fülle der Möglichkeiten inhaltliche Schwerpunkte ausgewählt:

► Im Kernbereich „Patientenversorgung“: Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, die Strukturierung von Behandlungsabläufen und die Selbstverpflichtung zur Berücksichtigung neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse bei der Therapie sowie der aktuellen dbl-Leitlinien (Dokumentationsleitlinien, Ausstattungskatalog etc.).

► Im Bereich „Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation“: Regelung von Verantwortlichkeiten, Mitarbeiterorientierung, Fort- und Weiterbildung, Praxismanagement und Gestaltung von Kommunikationsprozessen.

► Als Instrumente des praxisinternen QMS dienen z.B. die Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, die systematische Überprüfung der Zielerreichung und die ständige Verbesserung aller Prozesse durch gezieltes Beschwerdemanagement und Patientenbefragungen.

Seit Oktober bietet der dbl hierzu zwei zusammenhängende Schulungsmodule an:

► Im ersten Teil (Samstag) findet eine Einführung in QM, die politischen Hintergründe, die Definition der QM-Ziele und die Übergabe des Handbuches statt. Es folgt eine ca. vierwöchige Pause, in der die Teilnehmer in die Arbeit einsteigen.

► Im zweiten Teil (Freitag und Samstag) werden die inzwischen gewonnenen Erfahrungen gesammelt, die Ergebnisse besprochen und detaillierter auf die einzelnen Praxen übertragen.

Fazit

Qualitätsmanagement ist für jede Praxis ein wichtiges Thema. Dabei geht es um die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe. Hierbei spielen die Ziele der jeweiligen Praxis eine entscheidende Rolle: Strebe ich eine Zertifizierung an oder will ich ein schlankes System, um die Kernaufgabe, nämlich die Ablaufverbesserung, zu erreichen? Wieviel Zeit will ich im laufenden Praxisalltag der QM widmen?

Das vom dbl erarbeitete QM-System ist logopädienspezifisch und kann in einer Fortbildung aus zwei Bausteinen erlernt werden. Die Hauptarbeit, nämlich ein System in der Praxis zu installieren, d.h. sich aus dem Dschungel der Maximalforderungen für die individuell maßgeblichen Inhalte zu entscheiden, wird dadurch enorm erleichtert. Die aktuellen Daten für die nächsten Fortbildungen finden sich auf Seite 35 und auf der Verbandswebsite.

Wenn ich für meine Praxis entschieden habe, welche Maßnahmen der Qualitätssicherung ich ergreifen will und welche nicht und genau begründen kann warum, dann habe ich einen wesentlichen Teil von Qualitätsmanagement geleistet.

Weitere Infos: Forum Logopädie 1/2006 S. 43, 2/2006 S. 33, 3/2006 S. 42, Sonderausgabe April 2005 S. 22, sowie unter www.dbl-ev.de



Veronika Meiwald
Bundesfreiberuflerkommission (BFK)
meiwald@bergmann69.de



- ... die Zeitschrift **Forum Logopädie**, 6 x jährlich,
- ... aktuelle **Informationen** von der internen dbl-Website,
- ... kostenlose **Veranstaltungen** der dbl-Landesverbände,
- ... ermäßigte Gebühren beim **dbl-Jahreskongress**,
- ... vergünstigte Angebote des **dbl-Fortbildungsreferates**,
- ... **juristische Beratung** rund um den Beruf,
- ... **dbl-Software** zur Praxisverwaltung,
- ... Infobroschüren, **Folder** und **Musterverträge**,
- ... fundierte gesundheits- und berufspolitische **Einschätzungen**,
- ... einen **starken Berufsverband** mit offensiver öffentlicher **Präsenz**.

... eine Mitgliedschaft im Deutschen Bundesverband für Logopädie e.V.

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter:

www.dbl-ev.de oder
in der dbl-Geschäftsstelle,
Augustinusstraße 11a,
50226 Frechen,
Tel.: 022 34. 379 53-0,
Fax: 022 34. 379 53-13,
E-Mail: info@dbl-ev.de



Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V.