

PRESSEINFORMATION

Handlungsfähig in der Krise: Die Bedeutung von Qualitätsmanagement in der Arzt- und Zahnarztpraxis

- Qualitätssicherung und Effizienz durch verbesserte Prozesse
- Berufsbegleitenden Fernlehrgang 4 Wochen lang gratis testen

München, Oktober 2020. Der Wert eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements zeigt sich spätestens in der Krise. Durch gezielte Fortbildung können MFAs und ZFAs sich auf unerwartete Situationen vorbereiten – und auch in schwierigen Zeiten handlungsfähig bleiben.

„COVID-19 hat in diesem Jahr vielen vor Augen geführt, welche Bedeutung ein gutes Qualitätsmanagement für das gesamte Praxisteam hat“, sagt die ausgebildete MFA Iris Schluckebier: „Praxen mit einem funktionierenden QM-System haben auch in der Krise die Kontrolle behalten.“ Beim PKV Institut, dem führenden Anbieter von Online-Seminaren und Fernlehrgängen für MFAs und ZFAs, ist sie Fachbeirat, Referentin für Online-Seminare sowie in der Teilnehmerbetreuung tätig. In diesem Jahr stellt sie enorm gesteigertes Interesse für das Thema Qualitätsmanagement fest.

Zeit sparen – Qualität und Sicherheit steigern

Mit einem lebendigen QM sind Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten klar geregelt, jeder Fehler führt zu einem Lernprozess, das Team spart Zeit durch eine immer effizientere Organisation. Zugleich stellt ein gelebtes QM nachweisbar sicher, dass alle Patienten eine qualitativ hochwertige Behandlung erhalten und dass die Sicherheit auf allen Ebenen gewährleistet ist. Das beginnt schon mit der regelmäßigen Überprüfung von potentiellen Stolperfallen im gesamten Praxisbereich. Zu den Instrumenten des Qualitätsmanagements gehören unter anderem Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Checklisten, die direkt am Gebrauchsort greifbar sind. „Ein dickes Handbuch, das am Empfang steht und nicht gelesen wird, bringt niemandem etwas.“ QM bedeutet zunächst Aufwand. Eine Checkliste, mit deren Hilfe alle

notwendigen Tätigkeiten vor Praxisbeginn – wie die Durchlüftung der Räume, Kontrollgänge durch die Behandlungsräume und das Einschalten der Geräte – berücksichtigt werden, kann eine große Hilfe sein und so das gesamte Team entlasten. Zum Beispiel, wenn eine Kollegin in der Frühschicht einspringt und mit den dortigen Prozessen noch nicht vertraut ist. „Der Praxisalltag bietet kaum Gelegenheit, bestehende Prozesse zu reflektieren, geschweige denn in Frage zu stellen“, sagt Schluckebier und verweist auf Checklisten etwa zur Vorbereitung der Abrechnung: „QM birgt auch große Einsparpotentiale und die Chance, als Praxis patientenorientiert und zugleich wirtschaftlicher zu arbeiten.“

Die Rolle der Praxisleitung: Klare Ansagen machen und Vorbild sein!

Qualitätsmanagement funktioniert nur im Team. Deswegen kann QM auch erst gelingen, wenn die Praxisleitung dahintersteht und selbst mitmacht. Auch die Fehlerkultur spielt hier eine Rolle, wie Schluckebier erklärt: „Wenn vor 30 Jahren ein Fehler passiert ist, wurde in der Runde scharf gefragt ‚Wer war das?‘. Gute Praxisteams verschwenden ihre Zeit aber nicht mit Anschuldigungen, sondern finden Ursachen für Fehler und sorgen gemeinsam dafür, dass Fehler nicht mehr so leicht passieren können.“ Ein gutes Qualitätsmanagement dient dem Team und nicht allein dem Zweck, Normen zu erfüllen. Als integrativer Bestandteil des Praxisbetriebs schafft es Struktur- und Behandlungssicherheit, verbessert Prozesse und erleichtert den Praxisalltag für alle.

Qualitätsmanagement auf dem Prüfstand

Seit 2010 sind alle Arzt- und Zahnarztpraxen in Deutschland dazu verpflichtet, Qualitätsmanagement einzuführen und langfristig zu etablieren. Wie man das richtige System für seine Praxis findet, QM als Prozess implementiert und Audits vorbereitet, lernen MFAs und ZFAs im Fernlehrgang „Qualitätsmanagementbeauftragte“ des PKV Instituts. Sie bekommen Grundlagen des Qualitätsmanagements und seine Werkzeuge an die Hand, sie werden im Projekt- und Zeitmanagement geschult, sie erfahren, wie sie eine Ist-Zustand-Analyse vornehmen und wie sie QM dauerhaft und Schritt für Schritt in den Praxisalltag integrieren. Aber woher wissen Arztpraxen, dass sie Schulungsbedarf im QM haben? „Wenn die längere Ausfallzeit einer Kollegin oder die Einarbeitung einer neuen Kollegin einen Stressfaktor darstellt, sollte man über QM nachdenken“, sagt Schluckebier. „Dann sind Arbeitsabläufe, Prozesse und Verantwortlichkeiten nicht so klar geregelt, wie es für einen reibungslosen Praxisbetrieb wünschenswert wäre.“

Ab dem 22. Oktober 2020 können MFAs und ZFAs jederzeit in den Fernlehrgang „Qualitätsmanagementbeauftragte“ einsteigen, diesen im eigenen Rhythmus berufsbegleitend und vollständig von zu Hause aus absolvieren und sich in 129 Fortbildungsstunden (= 172 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten) zur „Zertifizierten Qualitätsmanagementbeauftragten“ fortbilden. Interessenten können den Fernlehrgang zudem 4 Wochen lang gratis testen. Weitere Informationen gibt es unter <https://www.pkv-institut.de/qmb>.

Für weitere Informationen:

Anna Elberskirch / Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 45228090

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

Die PKV Institut GmbH, 1968 von Walter Egenberger als „PKV Printkompress Verlags GmbH“ in München gegründet, entwickelt seit 1990 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für medizinische Fachangestellte (MFA) und zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA). Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO-zertifiziert (DIN 29990) und AZAV-zertifiziert und gehört zu den TOP-Fernschulen in Deutschland. Mit dem jährlich in München stattfindenden „MFA-Tag & ZFA-Tag“ richtet das PKV Institut den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Heute führen Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das Unternehmen mit einem Team von 20 Mitarbeitern. Das PKV Institut arbeitet seit jeher unabhängig von Industrie, Politik und Pharmaunternehmen. Es ist allein den MFAs und ZFAs sowie den Arzt- und Zahnarztpraxen verpflichtet und steht nach dem Motto „Nah an der Praxis. Nah am Leben.“ für einen verbesserten Praxisalltag, mehr Erfolg und Chancen im Beruf.