

## HC-Leistungsbeschreibung

### Qualitätsmanagement für Ärzte

#### Wertvoll für Ihre Praxis: Qualitätsmanagement (QM)

Die Qualität Ihrer Leistungen entscheidet darüber, ob Patienten immer wieder zu Ihnen kommen oder ob es bei einem einmaligen Besuch bleibt. Auf diese Weise entscheidet die Qualität auch über die Existenz Ihrer Praxis: Schlechtere Qualität – (immer) weniger Patienten. Gute Qualität – treue Stammpatienten.

Ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) soll eine stetige und aktive Anpassung des Qualitätsniveaus Ihrer Praxis-Organisation an die Bedürfnisse Ihrer Patienten sicherstellen – ein Vorhaben, das ohne QMS im geschäftigen Praxisalltag allzu leicht in den Hintergrund gerät.

Darüber hinaus gibt es rechtliche Vorgaben (SGB V), die ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem fordern.

#### Qualitätsmanagement mit HC: So geht es stufenweise zu mehr Erfolg!

Die Spezialität von Henker Consulting: Sie können Ihr QMS mit uns stufenweise einführen.

Ganz nach Ihren Vorerfahrungen, Wünschen und Erfordernissen können Sie unter mehreren Stufen wählen, die wir individuell an die Besonderheiten Ihrer Praxis anpassen.

Mit den Stufen 1 und 2 z.B. kommen Sie in kürzester Zeit und preiswert zu einem „schlanken“ QMS. Mit der Stufe 3 können Sie Ihre Praxis zertifizieren (s.a. Kapitel Zertifizierung ja oder nein?).

Bei einer ausführlichen Gespräch mit Praxisbegehung legen Sie gemeinsam mit uns die für Sie passenden Ziele und Aufgaben fest. Anschließend unterstützen wir Sie bei der Erledigung der identifizierten Aufgaben und am Erreichen der Ziele.

Wir holen Sie dort ab, wo Sie stehen und gehen individuell auf Sie ein – ein „QM von der Stange“ bekommen Sie bei uns nicht. Unsere langjährige, breite Erfahrung im Gesundheitswesen stellt sicher, dass wir die Herausforderungen und Schwierigkeiten der ärztlichen Praxis kennen und bei unserer Arbeit berücksichtigen.

Qualitätsmanagement hat immer auch etwas mit der Ökonomie Ihrer Praxis zu tun. Durch die Arbeit in unserem Geschäftsfeld Praxis-Controlling und Kalkulation ärztlicher Leistungen fließen unsere dort gemachten Erfahrungen automatisch auch in das Themenfeld Qualität ein. Auf diese Weise erhalten Sie nicht nur irgendein QMS, sondern eines, das auch die Kosten, Erlöse und Effizienz Ihrer Praxis berücksichtigt.

#### 4 Stufen für Ihren Erfolg und ein Sahnehäubchen obendrauf

##### Stufe 1 „QM-Grundlagen“

- Basisberatung mit Ersteinweisung und Vermittlung von Grundlagenkenntnissen.
- Ist-Aufnahme vor Ort mit Praxisbegehung, Interviews.
- Ist-Analyse und Bedarfsermittlung.
- Entwicklung einer maßgeschneiderten Soll-Konzeption mit Vorgehensempfehlung und Maßnahmenkatalog (Projektplan).
- Einweisung des QM-Beauftragten und Hilfestellung bei den weiteren Schritten nach Bedarf.

##### Stufe 2 „QM-Systemaufbau“

- Überprüfung/Umsetzung der Soll-Konzeption.
- Erstellung QM-Handbuch mit normgerechtem Aufbau und vorformulierten Texten auf Papier und in elektronischer Form.
- Schulung und Einweisung in das Handbuch für Chef, QM-Beauftragte und ggf. weitere Mitarbeiter/innen.
- Beratung und Begleitung bei der Erstellung von Verfahrensanweisungen und beim internen Audit.

Ergebnis: Ihre Praxis ist bereit für die Zertifizierung.

##### Stufe 3 „Zertifizierung“ nach DIN ISO 9001: 2000

- Externes Audit: Begehung und diverse Überprüfungen vor Ort, Audit-Bericht, ggf. mit Hinweisen und Empfehlungen.
- Erstzertifizierung: Erstellung und Aushändigung der Zertifizierungsurkunde.

#### **Stufe 4 „Überwachungs-Audit und Re-Zertifizierung“**

- Jährliches Überwachungs-Audit.
- Re-Zertifizierung nach 3 Jahren (unabhängig davon, ob die Erstzertifizierung von Henker Consulting oder jemand anderem durchgeführt wurde).

#### **Sie wollen noch mehr Qualität? Hier kommen die Sahnehäubchen:**

Weitere Stufen der Qualitätssteigerung, die wir Ihnen bieten:

- Kontinuierliche Verbesserung (KVP) im Rahmen der ISO-Norm 9001:2000.
- Vorbereitung und Durchführung einer Akkreditierung nach einer passenden ISO-Norm
- Anwendung der KTQ-Methode
- Übergang vom operativen QM zum strategischen TQM, z. B. nach dem EFQM-Excellence-Modell).

#### **QM: noch effektiver im Paket mit Praxis-Controlling und Kostenmanagement!**

Wenn Sie die QMS-Einführung gleich mit der Einführung eines Praxis-Controlling-Systems (PCS) kombinieren, verfügen Sie über ein

##### **Integriertes Qualitäts-, Risiko- und Kostenmanagement (HC-IQRKM).**

Mit diesem doppelten Projektansatz schlagen Sie „zwei Fliegen mit einer Klappe“ und sparen erheblich Zeit und Kosten: Gegenüber einer getrennten Einführung in zwei unabhängigen Projekten sparen Sie bis zu 50% an Zeit und etwa 25% der Kosten.

Außerdem fördern Sie das Qualitäts- und Kostenbewusstsein aller Beteiligten umfassend, nachhaltig und gleich in zwei Richtungen.

Weitere Informationen zum Controlling siehe Leistungsbeschreibung RICO-MED für niedergelassene Ärzte.

#### **Zertifizierung: ja oder nein?**

Unter einer Zertifizierung versteht man die Überprüfung des in der Praxis angewendeten Qualitätsmanagementsystems nach Kriterien einer externen Norm.

Wir führen Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001:2000 durch. Als deren Ergebnis wird ein Zertifikat erteilt, das eine Gültigkeit von 3 Jahren hat. Ein und zwei Jahre nach der Erst-Zertifizierung muss ein sogenanntes Überwachungs-Audit durchgeführt werden, um das Zertifikat zu behalten. Nach 3 Jahren ist dann eine Re-Zertifizierung nötig.

Eine Zertifizierung ist seitens der Kammern nicht zwingend vorgeschrieben.

Dennoch halten wir eine Zertifizierung für sinnvoll, denn sie bietet Ihnen den Vorteil, dass Sie die Anwendung eines QMS nach außen hin dokumentieren und nachweisen können. Ihre Patienten erfahren durch das ausgehängte Zertifikat in der Praxis von Ihren Ansprüchen an die Qualität Ihrer Arbeit. Außerdem dürfen Sie mit dem Zertifikat im Briefkopf werben. Zu guter Letzt schlägt sich eine Zertifizierung im Veräußerungsfall positiv auf den Wert Ihrer Praxis nieder und erhöht Ihre Bonität bei Versicherungen und Banken.

#### **Preiswerter Einstieg ohne Beratung**

Wenn Sie die Kosten einer individuellen Beratung scheuen oder sich noch nicht sicher sind, inwieweit Qualitätsmanagement Ihre Praxis weiterbringen kann:

Besuchen Sie unseren QM-Einführungs-Workshop. ([Link](#))

© Otto Henker 08/2007

Nähere Informationen bei:

HCR Henker Consulting Medizin GmbH  
Postfach 17 38, 72707 Reutlingen

Tel. 07121/ 16 22 - 0  
Fax 07121/ 16 22 - 90

E-Mail: [office@henker-con.de](mailto:office@henker-con.de)  
Internet: [www.henker-con.de](http://www.henker-con.de)