



Qualitätsmanagement, das wirklich hilft – einfach und alltagstauglich

Auf Basis eine Schulungspräsentation vom 15. April.2026

von Dr. Matthias Krick, MVZ Dr. Krick

Erstellt von Paul Rauch

Head of External Relation

Exeltis Germany GmbH

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
QUALITÄTSMANAGEMENT, DAS WIRKLICH HILFT – EINFACH UND ALLTAGSTAUGLICH	4
QUALITÄT ENTSTEHT IM PROZESS	5
DIE PRAXIS ALS SYSTEM VERSTEHEN	6
ORIENTIERUNG DURCH KLARE PRINZIPIEN.....	7
PROZESSE ALS GRUNDLAGE DER QUALITÄT	9
FEHLER VERSTEHEN UND STRUKTUREN VERBESSERN	11
KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG IM ALLTAG	13
FEHLERKULTUR ALS GRUNDLAGE FÜR ENTWICKLUNG.....	15
QUALITÄT SICHTBAR MACHEN – KENNZAHLEN IM ALLTAG	17
TEAMARBEIT UND KOMMUNIKATION	18
UMSETZUNG IM ALLTAG – SCHRITT FÜR SCHRITT	20
QUALITÄTSMANAGEMENT IN KONKRETEN PRAXISBEREICHEN	21
QUALITÄTSMANAGEMENT ALS FORTLAUFENDER PROZESS	23
ABSCHLUSS: QUALITÄT ALS HALTUNG	25
NACHWORT	27

Vorwort

Sehr geehrte Praxisteams, sehr geehrte Medizinische Fachangestellte,

der Praxisalltag in der gynäkologischen Versorgung ist geprägt von einer Vielzahl an Aufgaben, die ineinandergreifen und oft unter hohem Zeitdruck bewältigt werden müssen. Gerade in diesem Umfeld zeigt sich, wie entscheidend klare Abläufe, verlässliche Strukturen und eine gute Zusammenarbeit im Team für die Qualität der täglichen Arbeit sind.

Bei Exeltis erleben wir im Austausch mit gynäkologischen Praxen immer wieder, dass der Bedarf nach Orientierung, Struktur und praxisnahen Lösungen hoch ist. Qualitätsmanagement wird dabei häufig als zusätzliche Herausforderung wahrgenommen, obwohl es in Wirklichkeit die Grundlage für einen funktionierenden und entlastenden Praxisalltag darstellt.

Mit dieser Fortbildung möchten wir Sie gezielt dabei unterstützen, Ihren Praxisalltag aus einer strukturellen Perspektive zu betrachten und konkrete Ansätze zur Weiterentwicklung zu erhalten. Es ist unser Anliegen, nicht nur Inhalte zu vermitteln, sondern einen Beitrag dazu zu leisten, Abläufe verständlicher, klarer und im Alltag besser umsetzbar zu machen.

Die vorliegende Unterlage basiert auf der Vorlesung von Dr. Krick und wurde für Sie so aufbereitet, dass die Inhalte unmittelbar anwendbar sind. Dabei stehen Ihre täglichen Herausforderungen und die Realität in der gynäkologischen Praxis im Mittelpunkt.

Wir verstehen uns als Partner der Praxen und möchten mit unseren Fortbildungsangeboten einen aktiven Beitrag zur Weiterentwicklung und Optimierung des Praxisalltags leisten. Dieses Engagement ist für uns eng mit dem Anspruch verbunden, die Bedürfnisse der gynäkologischen Versorgung ernst zu nehmen und gezielt zu unterstützen.

Wir danken Ihnen für Ihr tägliches Engagement und Ihre wichtige Arbeit im Praxisalltag.

Mit freundlichen Grüßen

Exeltis Germany GmbH

Qualitätsmanagement, das wirklich hilft – einfach und alltagstauglich

QUALITÄTSMANAGEMENT IM PRAXISALLTAG DAS GESAMTMODELL



Qualität entsteht im Prozess

Qualität wird im Praxisalltag häufig am Ergebnis wahrgenommen.

Dazu gehören zufriedene Patientinnen, ein strukturierter Tagesablauf oder kurze Wartezeiten. Diese Ergebnisse entstehen jedoch nicht zufällig, sondern sind das Resultat der zugrunde liegenden Abläufe.

Wenn Prozesse klar und stabil sind, entstehen in der Regel auch verlässliche Ergebnisse.

Umgekehrt weisen Probleme im Ergebnis häufig auf Schwächen im Ablauf hin.

Verzögerungen, Rückfragen oder Unsicherheiten sind oft Hinweise darauf, dass ein Prozess nicht eindeutig geregelt ist.

Der Blick auf die Qualität sollte sich daher nicht nur auf das Ergebnis richten, sondern vor allem auf den Weg dorthin.

Merksatz:

Gute Ergebnisse sind kein Zufall – sie entstehen aus funktionierenden Prozessen.

Dr. Krick:

„Wenn vorne etwas nicht sauber läuft, kann hinten nichts Gutes rauskommen.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es regelmäßig zu Verzögerungen im Vormittagsablauf. Patientinnen warten länger als geplant, und das Team empfindet die Situation als zunehmend belastend.

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass die Verzögerung nicht in der Untersuchung selbst entsteht. Vielmehr beginnt sie bereits bei der Aufnahme. Informationen werden unterschiedlich erfasst, einzelne Angaben fehlen, und im Behandlungszimmer entstehen zusätzliche Rückfragen.

Die Wartezeit ist in diesem Fall nicht das eigentliche Problem, sondern die Folge eines unklaren Ablaufs.

Praxisempfehlung

Wählen Sie einen Ablauf aus Ihrem Praxisalltag, bei dem regelmäßig Unruhe oder Verzögerung entsteht.

Betrachten Sie diesen Schritt für Schritt und klären Sie im Team:

- Wo beginnt der Prozess?
- Welche Informationen werden benötigt?
- An welcher Stelle entstehen Rückfragen?

Definieren Sie anschließend eine klare Struktur für diesen Ablauf und erproben Sie diese im Alltag.

Ziel ist nicht eine perfekte Lösung, sondern ein nachvollziehbarer Ablauf.

Die Praxis als System verstehen

Der Praxisalltag besteht aus vielen einzelnen Abläufen, die ineinandergreifen. Jeder Schritt baut auf dem vorherigen auf und beeinflusst den nächsten.

Die Aufnahme an der Anmeldung wirkt sich auf die Arbeit im Behandlungszimmer aus. Die Vorbereitung beeinflusst die Untersuchung. Die Dokumentation hat Auswirkungen auf die Nachbereitung und Abrechnung.

Wenn an einer Stelle Informationen fehlen oder Abläufe nicht klar sind, wirkt sich dies auf den gesamten Prozess aus.

Probleme entstehen daher selten isoliert, sondern sind häufig das Ergebnis von Wechselwirkungen innerhalb des Systems.

Qualitätsmanagement bedeutet in diesem Zusammenhang, diese Zusammenhänge zu erkennen und Abläufe so zu gestalten, dass sie im Zusammenspiel funktionieren.

Merksatz:

Qualität entsteht nicht in einzelnen Schritten – sondern im Zusammenspiel aller Abläufe.

Dr. Krick:

„Eine Praxis ist kein Ort mit einzelnen Aufgaben – sie ist ein System aus Abläufen.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es immer wieder zu Verzögerungen bei der Weiterleitung von Patientinnen in das Behandlungszimmer. Die Anmeldung arbeitet zügig, dennoch entstehen Wartezeiten.

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass im Behandlungszimmer häufig Informationen fehlen, die für die Untersuchung benötigt werden. Dadurch entstehen Rückfragen, die den Ablauf unterbrechen.

Die Ursache liegt nicht in einem einzelnen Arbeitsschritt, sondern im Zusammenspiel zwischen Anmeldung und Behandlungszimmer.

Praxisempfehlung

Betrachten Sie typische Übergaben in Ihrer Praxis, zum Beispiel zwischen Anmeldung und Behandlungszimmer.

Klären Sie gemeinsam im Team:

- Welche Informationen müssen zwingend vorliegen?
- Wann ist ein Prozess „bereit“ für den nächsten Schritt?
- Wer ist für die Weitergabe verantwortlich?
-

Durch eine klare Abstimmung an diesen Schnittstellen lassen sich viele Störungen im Ablauf vermeiden.

Ziel ist ein reibungsloser Übergang, nicht eine perfekte Einzelleistung.

Orientierung durch klare Prinzipien

Im Praxisalltag müssen viele Entscheidungen unter Zeitdruck getroffen werden. In solchen Situationen ist es nicht möglich, jeden Ablauf neu zu überlegen. Es braucht Orientierung, die im Alltag trägt.

Diese Orientierung entsteht durch grundlegende Prinzipien.

Dazu gehören eine klare Ausrichtung an der Patientin, verständliche Abläufe, eine verlässliche Kommunikation und eindeutige Zuständigkeiten.

Wenn diese Prinzipien im Alltag verankert sind, entsteht Sicherheit im Handeln.

Entscheidungen werden nachvollziehbar, Abläufe werden einheitlicher, und Unsicherheiten nehmen ab.

Gerade in stressigen Situationen zeigt sich, ob diese Grundlagen tragen.

Merksatz:

Klare Prinzipien machen Abläufe verlässlich – auch unter Zeitdruck.

Dr. Krick:

„Gerade wenn es stressig wird, zeigt sich, ob Ihre Abläufe wirklich klar sind.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis wird die Weitergabe von Befunden unterschiedlich gehandhabt.

Einige Mitarbeitende informieren Patientinnen direkt telefonisch, andere bitten um einen erneuten Termin oder geben die Information über das Behandlungszimmer weiter.

Diese unterschiedlichen Vorgehensweisen führen zu Unsicherheit im Team und zu Rückfragen bei Patientinnen.

Die Ursache liegt nicht im Einzelfall, sondern darin, dass kein klarer Grundsatz für diesen Ablauf besteht.

Praxisempfehlung

Wählen Sie einen wiederkehrenden Ablauf, der im Team unterschiedlich gehandhabt wird.

Besprechen Sie gemeinsam:

- Was ist das Ziel dieses Prozesses?
- Wie soll er im Regelfall ablaufen?
- Welche Ausnahmen gibt es?

Legen Sie anschließend ein gemeinsames Vorgehen fest und machen Sie dieses für alle nachvollziehbar.

Ziel ist ein einheitliches Verständnis – nicht die Einschränkung individueller Kompetenz.

Prozesse als Grundlage der Qualität

Im Praxisalltag entstehen viele Abläufe über die Zeit hinweg. Sie entwickeln sich aus Erfahrung und werden von den Mitarbeitenden getragen. Solange sie funktionieren, werden sie selten hinterfragt.

Schwierigkeiten entstehen häufig dann, wenn Abläufe unterschiedlich durchgeführt werden oder nicht klar ist, wer welchen Schritt übernimmt. Dies führt zu Rückfragen, Verzögerungen und Unsicherheiten.

Prozesse schaffen hier Klarheit. Sie beschreiben, wie ein Ablauf im Regelfall durchgeführt wird und sorgen dafür, dass alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis haben.

Besonders wichtig sind dabei die Übergänge zwischen einzelnen Arbeitsschritten. Hier entscheidet sich, ob ein Ablauf reibungslos weitergeführt wird oder ins Stocken gerät.

Merksatz:
Ein klarer Prozess ersetzt viele Rückfragen.

Dr. Krick:

„Wenn jeder es ein bisschen anders macht, haben Sie keinen Prozess – dann haben Sie Zufall.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis wird die Vorbereitung von Untersuchungen unterschiedlich gehandhabt. Einige Mitarbeitende bereiten alle Materialien im Voraus vor, andere beginnen erst nach Rücksprache mit der Patientin.

Dies führt dazu, dass Materialien teilweise fehlen oder doppelt vorbereitet werden. Im Ablauf entstehen Unterbrechungen und Unsicherheiten.

Die Ursache liegt nicht im einzelnen Arbeitsschritt, sondern darin, dass kein einheitlicher Prozess definiert ist.

Praxisempfehlung

Wählen Sie einen häufig wiederkehrenden Ablauf, der im Team unterschiedlich umgesetzt wird.

Beschreiben Sie diesen gemeinsam:

- Welche Schritte gehören dazu?
- In welcher Reihenfolge sollen sie erfolgen?
- Was muss vorbereitet sein?

Halten Sie den Ablauf einfach und klar fest und erproben Sie ihn im Alltag.

Ziel ist ein gemeinsamer Standard, der Orientierung gibt.

Fehler verstehen und Strukturen verbessern

Fehler sind im Praxisalltag unvermeidbar. Trotz Aufmerksamkeit und Erfahrung lassen sich Abweichungen nicht vollständig verhindern.

Entscheidend ist der Umgang mit solchen Situationen. Häufig wird zunächst nach der Ursache im Verhalten einzelner Personen gesucht. In vielen Fällen liegt die Ursache jedoch im Ablauf selbst.

Unklare Prozesse, fehlende Informationen oder ungünstige Schnittstellen führen dazu, dass Fehler entstehen können.

Qualitätsmanagement richtet den Blick daher auf die Struktur hinter dem Fehler. Ziel ist es, Abläufe so anzupassen, dass ähnliche Situationen in Zukunft vermieden werden.

Merksatz:

Fehler sind selten das Problem – unklare Prozesse sind es.

Dr. Krick:

„Sie können Menschen austauschen – wenn der Prozess gleich bleibt, bleibt auch das Problem.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es wiederholt vor, dass Befunde nicht rechtzeitig weitergegeben werden. Patientinnen melden sich telefonisch nach, und es entstehen zusätzliche Rückfragen.

Zunächst wird vermutet, dass einzelne Mitarbeitende den Ablauf nicht konsequent umsetzen.

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch, dass nicht eindeutig geregelt ist, wer die Verantwortung für die Weitergabe trägt.

Die Ursache liegt somit nicht im Verhalten einzelner Personen, sondern in einer unklaren Struktur.

Praxisempfehlung

Wenn ein Fehler mehrfach auftritt, betrachten Sie den zugrunde liegenden Ablauf.

Fragen Sie im Team:

- Wo genau im Prozess ist die Unsicherheit entstanden?
- Welche Information hat gefehlt?
- War die Zuständigkeit eindeutig?
-

Passen Sie anschließend den Prozess an, statt nur die einzelne Situation zu korrigieren.

Ziel ist eine dauerhafte Verbesserung, nicht eine kurzfristige Lösung.

Kontinuierliche Verbesserung im Alltag

Qualitätsmanagement ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess.

Abläufe verändern sich, Anforderungen entwickeln sich weiter, und neue Situationen entstehen.

Um darauf reagieren zu können, braucht es eine strukturierte Form der Weiterentwicklung.

Ein bewährtes Modell dafür ist der PDCA-Zyklus.

Er beschreibt einen einfachen Kreislauf:

- Planung einer Verbesserung
- Umsetzung im Alltag
- Überprüfung der Wirkung
- Anpassung des Prozesses



Dieser Ablauf wiederholt sich kontinuierlich und ermöglicht es, Verbesserungen schrittweise umzusetzen.

Dabei ist es entscheidend, Veränderungen in kleinen Schritten vorzunehmen.

Große Umstellungen sind im Alltag schwer umzusetzen und führen häufig nicht zu nachhaltigen Ergebnissen.

Merksatz:

Viele kleine Veränderungen sind wirksamer als eine große.

Dr. Krick:

„Sie müssen nicht alles auf einmal perfekt machen – aber Sie sollten anfangen, Dinge bewusst zu verändern.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es regelmäßig zu Unsicherheiten bei der Terminvergabe für kurzfristige Anliegen. Mitarbeitende entscheiden unterschiedlich, wie sie diese Anfragen einordnen.

Anstatt die gesamte Terminstruktur zu verändern, wird zunächst eine einfache Regelung für diese Situationen festgelegt. Diese wird im Alltag getestet und nach einigen Wochen gemeinsam überprüft.

Auf Basis dieser Erfahrung wird der Ablauf weiter angepasst und schließlich als Standard übernommen.

Praxisempfehlung

Wählen Sie eine Situation aus dem Alltag, die regelmäßig zu Unsicherheit führt. Gehen Sie schrittweise vor:

- Überlegen Sie eine kleine Verbesserung
- Testen Sie diese im Alltag
- Besprechen Sie die Erfahrungen im Team
- Passen Sie den Ablauf an

Ziel ist eine kontinuierliche Entwicklung, die im Alltag umsetzbar bleibt.

Fehlerkultur als Grundlage für Entwicklung

Fehler gehören zum Praxisalltag. Auch bei klaren Abläufen und hoher Aufmerksamkeit lassen sich Abweichungen nicht vollständig vermeiden.

Entscheidend ist daher nicht, ob Fehler auftreten, sondern wie mit ihnen umgegangen wird.

In vielen Situationen liegt der Fokus zunächst auf der Frage, wer einen Fehler gemacht hat. Dadurch bleibt die eigentliche Ursache oft unbeachtet.

Qualitätsmanagement richtet den Blick auf den zugrunde liegenden Prozess. Fehler werden als Hinweis verstanden, dass ein Ablauf nicht eindeutig geregelt oder nicht stabil ist.

Eine offene Fehlerkultur ermöglicht es, solche Situationen anzusprechen und gemeinsam zu analysieren. Dadurch entsteht die Grundlage für nachhaltige Verbesserungen.

Merksatz:

Nur besprochene Fehler können verbessert werden.

Dr. Krick:

„Wenn niemand etwas sagt, haben Sie kein fehlerfreies System – Sie haben nur ein stilles System.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es wiederholt vor, dass Patientinnen unvollständig auf Untersuchungen vorbereitet sind. Die Situation wird jeweils kurzfristig gelöst, ohne dass sie weiter thematisiert wird.

Im Alltag entsteht der Eindruck, dass einzelne Mitarbeitende unaufmerksam arbeiten.

Erst in einer Teambesprechung wird deutlich, dass es keine einheitliche Regelung zur Vorbereitung gibt.

Nachdem der Ablauf gemeinsam besprochen und klar festgelegt wird, treten die Probleme deutlich seltener auf.

Praxisempfehlung

Schaffen Sie im Team Raum, um über Schwierigkeiten im Alltag zu sprechen.

Achten Sie dabei darauf:

- den Ablauf zu betrachten, nicht die Person
- konkrete Situationen zu benennen
- gemeinsam nach Ursachen zu suchen

Leiten Sie daraus eine Anpassung des Prozesses ab.

Ziel ist eine offene Gesprächskultur, die zur Verbesserung beiträgt.



Qualität sichtbar machen – Kennzahlen im Alltag

Im Praxisalltag wird Qualität häufig intuitiv wahrgenommen. Abläufe werden als ruhig oder unruhig erlebt, Wartezeiten als lang oder kurz.

Kennzahlen helfen dabei, diese Wahrnehmung greifbarer zu machen. Sie zeigen, an welchen Stellen Abläufe stabil sind und wo es sinnvoll ist, genauer hinzusehen.

Typische Kennzahlen im Praxisalltag sind:

- Wartezeiten
- Rückfragen
- Unterbrechungen
- Dauer einzelner Abläufe

Diese Werte müssen nicht exakt gemessen werden. Sie dienen als Orientierung und unterstützen die gemeinsame Einschätzung im Team.

Merksatz:

Kennzahlen zeigen, wo man hinschauen sollte – nicht, was genau zu tun ist.

Dr. Krick:

„Die Zahl ist nur der Hinweis – die Erklärung liegt immer im Prozess.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis entsteht der Eindruck, dass die Wartezeiten zunehmend länger werden.

Dieser Eindruck wird im Team unterschiedlich bewertet.

Daraufhin wird über einen begrenzten Zeitraum die tatsächliche Wartezeit erfasst. Dabei zeigt sich, dass die Verzögerungen vor allem zu bestimmten Tageszeiten auftreten.

Durch diese Erkenntnis kann die Terminstruktur gezielt angepasst werden. Die Abläufe werden ruhiger und besser planbar.

Praxisempfehlung

Wählen Sie eine Fragestellung aus Ihrem Praxisalltag, zum Beispiel:

„Wo entstehen aktuell die größten Verzögerungen?“

Erfassen Sie dazu über einen begrenzten Zeitraum eine einfache Kennzahl.

Besprechen Sie die Ergebnisse im Team und ordnen Sie diese gemeinsam ein.

Ziel ist ein besseres Verständnis der Abläufe – nicht die Kontrolle von Zahlen.

Teamarbeit und Kommunikation

Qualität entsteht im Praxisalltag durch Zusammenarbeit. Abläufe greifen ineinander, Informationen werden weitergegeben und Aufgaben abgestimmt.

Eine klare Kommunikation ist dabei entscheidend. Missverständnisse entstehen häufig nicht durch fehlende Informationen, sondern durch uneindeutige oder unvollständige Weitergabe.

Ein gemeinsames Verständnis von Abläufen erleichtert die Zusammenarbeit. Wenn alle Beteiligten wissen, wie ein Prozess funktioniert und welche Rolle sie darin haben, werden Abläufe stabiler und nachvollziehbarer.

Qualitätsmanagement wird im Alltag durch das Team getragen. Strukturen können nur dann wirksam werden, wenn sie gemeinsam umgesetzt werden.

Merksatz:

Qualität entsteht dort, wo Zusammenarbeit funktioniert.

Dr. Krick:

„Wenn jeder etwas anderes meint, entsteht kein Ablauf – sondern Abstimmungsbedarf.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis kommt es regelmäßig zu Rückfragen zwischen Anmeldung und Behandlungszimmer.

Informationen werden unterschiedlich weitergegeben, und es ist nicht immer klar, welche Angaben vollständig vorliegen müssen.

Im Team wird deutlich, dass es unterschiedliche Vorstellungen vom Ablauf gibt.

Nach einer gemeinsamen Abstimmung wird festgelegt, welche Informationen vor der Weiterleitung zwingend vorliegen müssen.

Die Zahl der Rückfragen nimmt deutlich ab, und der Ablauf wird ruhiger.

Praxisempfehlung

Betrachten Sie typische Übergaben in Ihrer Praxis.

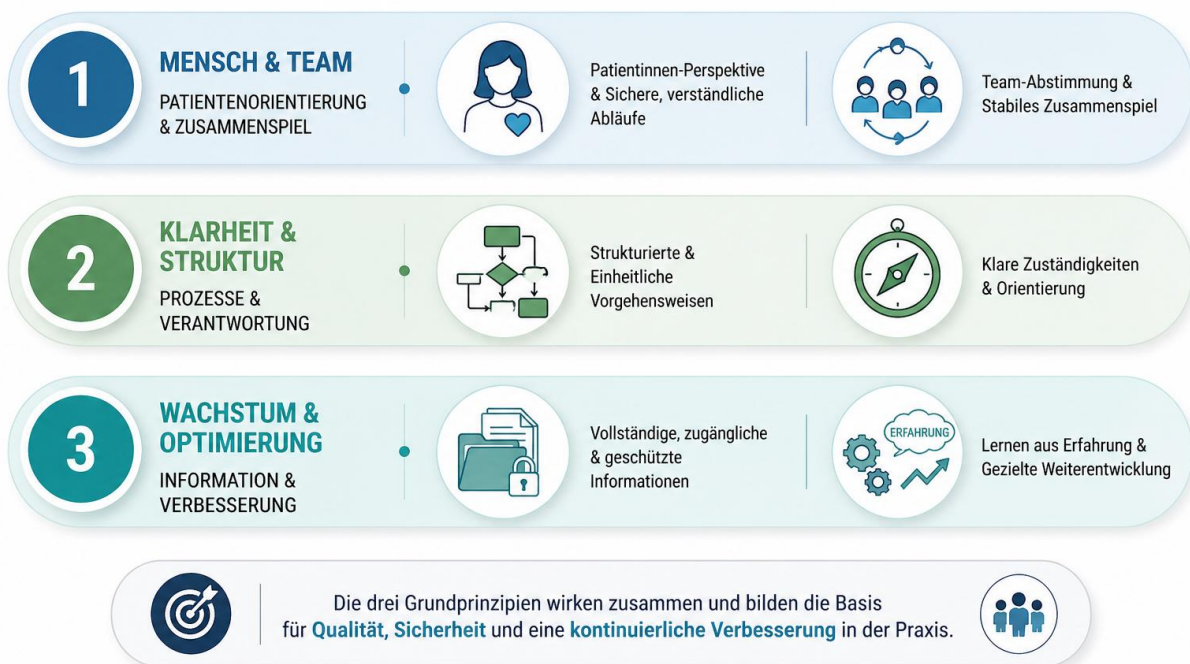
Klären Sie gemeinsam:

- Welche Informationen müssen übergeben werden?
- Wann ist ein Schritt abgeschlossen?
- Wer trägt die Verantwortung für die Weitergabe?

Stimmen Sie diese Punkte im Team ab und wenden Sie sie im Alltag konsequent an.

Ziel ist ein gemeinsames Verständnis, das die Zusammenarbeit erleichtert.

GRUNDPRINZIPIEN DES QUALITÄTSMANAGEMENTS: EINE ÜBERSICHT



Umsetzung im Alltag – Schritt für Schritt

Qualitätsmanagement wird im Alltag nicht durch große Konzepte wirksam, sondern durch konkrete Umsetzung.

Häufig scheitern Veränderungen nicht am fehlenden Wissen, sondern daran, dass sie zu umfangreich oder nicht alltagstauglich sind.

Ein funktionierender Ansatz besteht darin, mit kleinen, klar abgegrenzten Schritten zu beginnen. Statt mehrere Abläufe gleichzeitig zu verändern, wird ein einzelner Prozess betrachtet, strukturiert und im Alltag erprobt.

Diese Vorgehensweise ermöglicht es, Erfahrungen zu sammeln und Veränderungen schrittweise zu stabilisieren.

Merksatz:

Qualitätsmanagement entsteht nicht auf einmal – sondern im täglichen Tun.

Dr. Krick:

„Wenn Sie alles gleichzeitig ändern wollen, ändern Sie am Ende nichts.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis soll die Organisation insgesamt verbessert werden.

Es werden mehrere neue Regelungen gleichzeitig eingeführt, die im Alltag umgesetzt werden sollen.

Nach kurzer Zeit zeigt sich, dass das Team Schwierigkeiten hat, alle Änderungen konsequent anzuwenden.

Abläufe bleiben uneinheitlich, und die Motivation sinkt.

Daraufhin wird die Vorgehensweise angepasst. Statt umfassender Veränderungen wird ein einzelner Prozess ausgewählt und gezielt verbessert. Dieser wird im Alltag erprobt und schrittweise angepasst.

Die Umsetzung gelingt deutlich stabiler.

Praxisempfehlung

Beginnen Sie mit einem klar definierten Ablauf, der im Alltag regelmäßig zu Unsicherheiten führt.

Gehen Sie dabei strukturiert vor:

- Wählen Sie einen Prozess aus
- Definieren Sie eine einfache Verbesserung
- Testen Sie diese im Alltag
- Besprechen Sie die Erfahrungen im Team

Ziel ist ein stabiler erster Schritt – nicht eine umfassende Umstellung.

Qualitätsmanagement in konkreten Praxisbereichen

Qualitätsmanagement zeigt sich besonders deutlich in Bereichen, die im Praxisalltag regelmäßig eine Rolle spielen.

Dazu gehören unter anderem Hygiene, Datenschutz, Organisation von Materialien und Notfallsituationen.

In diesen Bereichen ist es besonders wichtig, dass Abläufe klar geregelt und für alle nachvollziehbar sind.

Unsicherheiten oder unterschiedliche Vorgehensweisen können hier direkte Auswirkungen auf Sicherheit und Ablauf haben.

Wenn diese Themen strukturiert betrachtet und einheitlich geregelt werden, entsteht eine stabile Grundlage für den Alltag.

Merksatz:

Qualität zeigt sich in den alltäglichen Abläufen – nicht in Ausnahmen.

Dr. Krick:

„Die entscheidenden Dinge sind die, die jeden Tag passieren – nicht die seltenen Situationen.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis wird die Vorbereitung von Materialien unterschiedlich gehandhabt.

In einigen Fällen sind benötigte Materialien vollständig vorbereitet, in anderen müssen sie während der Untersuchung zusammengesucht werden.

Dies führt zu Unterbrechungen und Unsicherheiten im Ablauf.

Nach einer gemeinsamen Abstimmung wird ein einheitlicher Ablauf für die Vorbereitung definiert. Materialien werden vor Beginn der Untersuchung vollständig bereitgestellt.

Der Ablauf wird ruhiger und planbarer.

Praxisempfehlung

Wählen Sie einen Bereich aus, der täglich eine Rolle spielt, zum Beispiel:

- Vorbereitung von Untersuchungen
- Umgang mit Materialien
- Weitergabe von Informationen
-

Klären Sie gemeinsam im Team:

- Wie soll der Ablauf im Regelfall aussehen?
- Was muss immer sichergestellt sein?
- Wer trägt die Verantwortung?

Ziel ist ein klarer Standard für wiederkehrende Situationen.

Qualitätsmanagement als fortlaufender Prozess

Qualitätsmanagement ist kein Zustand, der einmal erreicht und dann beibehalten wird.

Der Praxisalltag verändert sich kontinuierlich, und mit ihm auch die Anforderungen an Abläufe und Strukturen.

Daher ist es notwendig, Prozesse regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Diese Weiterentwicklung erfolgt idealerweise in kleinen, aufeinander aufbauenden Schritten.

Erfahrungen aus dem Alltag spielen dabei eine zentrale Rolle. Sie liefern Hinweise darauf, wo Abläufe gut funktionieren und wo Anpassungen sinnvoll sind.

Merksatz:

Qualität entsteht durch kontinuierliche Weiterentwicklung.

Dr. Krick:

„Ein guter Prozess bleibt nicht gut, wenn Sie ihn nicht weiterentwickeln.“

Praxisbeispiel

In einer Praxis wurde ein Ablauf zur Terminvergabe klar strukturiert.

Zunächst funktioniert dieser sehr gut, und die Abläufe sind stabil.

Mit der Zeit verändern sich jedoch die Anforderungen. Neue Leistungen werden angeboten, und die Anzahl kurzfristiger Termine steigt.

Der ursprünglich gut funktionierende Prozess passt nicht mehr vollständig zur aktuellen Situation. Nach einer Anpassung wird der Ablauf wieder stabil.

Praxisempfehlung

Überprüfen Sie regelmäßig bestehende Abläufe.

Fragen Sie im Team:

- Funktioniert der Prozess noch wie geplant?
- Haben sich Rahmenbedingungen verändert?
- Gibt es neue Anforderungen?

Passen Sie Abläufe bei Bedarf schrittweise an.

Ziel ist ein System, das sich mit dem Alltag weiterentwickelt.



Abschluss: Qualität als Haltung

Qualitätsmanagement ist kein zusätzliches System und keine einmalige Aufgabe.

Es beschreibt die Art und Weise, wie eine Praxis arbeitet und mit Abläufen umgeht.

Es zeigt sich in klaren Prozessen, verlässlicher Kommunikation und einer guten Zusammenarbeit im Team.

Diese Elemente sorgen dafür, dass der Praxisalltag stabil funktioniert und gleichzeitig anpassungsfähig bleibt.

Qualität entsteht dabei nicht durch Perfektion, sondern durch kontinuierliche Verbesserung und ein gemeinsames Verständnis im Team.

Merksatz:

Qualität ist keine Maßnahme – sondern eine Haltung im Alltag.

Dr. Krick:

„Qualität entsteht nicht auf dem Papier – sondern in dem, was Sie jeden Tag tun.“

Was bedeutet das für den Praxisalltag?

Die Qualität einer Praxis wird nicht durch einzelne Maßnahmen bestimmt, sondern durch das tägliche Handeln aller Beteiligten.

Jede klare Übergabe, jede vollständige Information und jeder abgestimmte Ablauf trägt dazu bei, dass Prozesse stabil funktionieren. Gleichzeitig entsteht Qualität dort, wo aufmerksam gearbeitet, mitgedacht und Rückmeldungen aus dem Alltag ernst genommen werden.

Das Praxisteam spielt dabei eine zentrale Rolle. Es erlebt Abläufe unmittelbar und erkennt frühzeitig, wo Strukturen funktionieren und wo Unsicherheiten entstehen.

Der Beitrag des Teams

Qualität im Alltag zu leben bedeutet:

- Abläufe bewusst wahrzunehmen
- Unklarheiten anzusprechen
- gemeinsam Lösungen zu entwickeln
- vereinbarte Strukturen konsequent umzusetzen

Dabei geht es nicht darum, alles perfekt zu machen, sondern darum, Prozesse Schritt für Schritt zu verbessern und ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln.

Ein letzter Impuls

Ein sinnvoller Abschluss besteht darin, den Blick auf den eigenen Praxisalltag zu richten:

Welcher Ablauf funktioniert bereits gut?

Wo entstehen regelmäßig Rückfragen oder Verzögerungen?

Und welcher kleine Schritt könnte heute dazu beitragen, mehr Klarheit zu schaffen?

Oft ist es genau diese bewusste Betrachtung, die den ersten Impuls für Veränderung gibt.

Abschließender Gedanke

Qualität entsteht nicht durch einzelne Maßnahmen, sondern durch die Summe vieler kleiner, gut abgestimmter Schritte im Alltag.

Wenn es gelingt, Abläufe bewusst zu gestalten, Verantwortung im Team zu teilen und Veränderungen schrittweise umzusetzen, entsteht ein Praxisalltag, der nicht nur funktioniert, sondern auch entlastet.

Qualität wird damit zu etwas, das jeden Tag neu entsteht.

Nachwort

Sehr geehrte Praxisteams, sehr geehrte Medizinische Fachangestellte,

die Inhalte dieser Fortbildung zeigen, dass Qualitätsmanagement nicht als theoretisches Konzept verstanden werden muss, sondern als praktische Unterstützung im Alltag. Es sind häufig die kleinen, klaren Veränderungen, die Abläufe stabilisieren und die Zusammenarbeit im Team spürbar erleichtern.

Die Umsetzung beginnt dabei nicht mit großen Umstellungen, sondern mit einem bewussten Blick auf die bestehenden Prozesse. Jeder Schritt hin zu mehr Klarheit und Struktur trägt dazu bei, den Praxisalltag langfristig zu entlasten und die Qualität der Versorgung weiter zu stärken.

Als Exeltis ist es unser Ziel, Praxen nicht nur durch unsere Produkte, sondern auch durch praxisnahe Fortbildungsangebote zu unterstützen. Wir möchten Impulse geben, die sich an den realen Anforderungen in gynäkologischen Praxen orientieren und im Alltag tatsächlich umsetzbar sind.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung von Abläufen und Strukturen ist ein gemeinsamer Prozess. Wir freuen uns, wenn diese Unterlage Sie dabei unterstützt, eigene Ansätze zu entwickeln und in Ihrem Praxisalltag umzusetzen.

Vielen Dank für Ihre tägliche Arbeit, Ihr Engagement und Ihren Beitrag zur Qualität in der gynäkologischen Versorgung.

Mit freundlichen Grüßen

Exeltis Germany GmbH