

„Wir können jeden Schritt genau zurückverfolgen“

Von Alexandra Lehnen

Saarbrücken. Sein Ansporn sind Kinder. Der Gynäkologe Michael Thaele, der zusammen mit zwei Partnern in der Saarbrücker Innenstadt eine Gemeinschaftspraxis betreibt, setzt dabei auf Qualitätsmanagement. „In der Reproduktionsmedizin ist genaues Arbeiten besonders wichtig“, erklärt Thaele: „Bei Abweichungen müssen wir jeden Schritt genau zurückverfolgen können.“

Ziel des Qualitätsmanagements ist, den Aufbau und die Abläufe der Praxis, die sich über mehr als 1000 Quadratmeter erstreckt, mit Hilfe aller Mitarbeiter bestmöglichst zu gestalten. Jede Tätigkeit wird nach einem festgelegten Standard durchgeführt und dokumentiert.

Genau am 24. Juli 1998 wurde die Praxis Happel-Thaele-Happel von der Nürnberger LGA Interzert zertifiziert. Das Team gewann damit einen selbstgesteckten Wettlauf gegen die Zeit. Erst ein halbes Jahr vorher hatten die 24 Mitarbeiter mit den Vorbereitungen begonnen. „Wir haben oft bis in den späten Abend hinein gearbeitet“, erinnert sich Thaele. Das Praxisteam hatte sich in den Kopf gesetzt, bis zum 25. Juli, dem 20. Geburtstag des ersten Retortenbabys Louise Brown, seine Urkunde zu haben.

Gemeinsam mit Partnern wurden die Ziele bestimmt



Praxisinhaber Dr. Michael Thaele überprüft gemeinsam mit der Beauftragten für das Qualitätsmanagement, Annette Meintz, die Kontrollbücher. *Foto: all*

men bis heute überwacht und koordiniert. Zusätzlich zu Thaele fanden sich einer der beiden Laborleiter, Martin Greuner, sowie die angestellte Ärztin Annette Meintz, die sich heute 40 Stunden im Monat als Beauftragte um das Qualitätsmanagement kümmert. Im Vortragsraum der Praxis wurden die Mitarbeiter „mit ein wenig Überzeugungsarbeit“ auf die Neuerungen eingestimmt.

Dienstleistungen der Praxis sind und an welchen Punkten sie Verbesserungspotential sehen. „Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wollten wir nicht nur eine reibungslose Organisation, sondern auch wirtschaftlich effizienter werden“, sagt Thaele. Deshalb mußten sich die Lieferanten für den Praxis- und Sprechstundenbedarf, die EDV-Hard- und Software oder die

oder vereinheitlichte Formulare. Um eine kurze Anlaufzeit zu haben, werden die Patientenakten einen Tag vorher vorbereitet, so daß die Patienten nur eine geringere Wartezeit haben. „Bei uns soll niemand eine Stunde warten“, sagt Thaele.

Zudem herrsche eine bessere Stimmung im Praxisteam, weil die Abläufe reibungslos funktionierten und mehr Zeit für die Patienten da sei: „Die Paare, die zu uns kommen, wollen mit Kompetenz betreut werden.“

Damit das Qualitätsmanagement-System funktioniert, wird es regelmäßig in internen Audits überwacht. So gibt es jeden Freitag eine Teambesprechung, bei der alle Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge anbringen können. Als Soll-Vorgabe dienen dabei die in den Handbüchern festgelegten Standards. Dienstags besprechen sich die Mitarbeiter des Labors, vier MTAs und zwei Biologen als Laborleiter, untereinander und donnerstags mit den Ärzten.

Qualitätsmanagement als Basis für Verhandlungen

Etwa vor zwei Jahren zertifizierte die LGA Interzert die Praxis zum ersten Mal. An einem Tag ließen sich die Prüfer alle notwendigen Unterlagen vorlegen und überzeugten sich bei einer Praxis-Begehung stichprobenartig von den Angaben. Da die Prüfer der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen, können sie auch in Patientenakten einsehen. Diese Prozedur wiederholt sich jedes Jahr, damit die