

## Definition, Beschreibung

Beigesteuert von Administrator

Thursday, 16 June 2011

Letzte Aktualisierung Sunday, 03 July 2011

**QZ: Definition, Beschreibung des Qualitätszirkels für niedergelassene Ärzte und Ärztinnen**  
**Allgemeine Definition:**  
 Kleingruppe, die innerhalb des eigenen Arbeitsbereiches freiwillig Aktivitäten in Richtung Qualitätskontrolle aufnimmt. Die Gruppe arbeitet kontinuierlich im Rahmen eines zielgerichteten, strukturierten Programms zur Qualitätskontrolle (Qualitätssicherung, Qualitätsverbesserung), zur Selbstentfaltung, zur gegenseitigen Entwicklung, zur Steuerung der Abläufe und zur Verbesserung am Arbeitsplatz« (vgl. Imai, 1991). Konkret bedeutet dies für Hausärzte und Hausärztinnen (niedergelassene Ärzte und Ärztinnen):

In einem Qualitätszirkel treffen sich 4 bis maximal 10 niedergelassene Ärzte und Ärztinnen - zur Hauptsache Hausärztinnen und Hausärzte, eventuell ergänzt mit einzelnen Spezialärzten und Spezialärztinnen - in regelmäßigen Abständen, um auf freiwilliger Basis Fragen der täglichen Arbeit zu diskutieren, Probleme zu analysieren und mit Hilfe verschiedener Verfahren Lösungs- und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten und deren Umsetzung erneut zu evaluieren und zu reflektieren. Ziel ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) im Rahmen eines Qualitätsmanagements (QM).  
 v Der QZ ist ein Instrument des Qualitätsmanagements in der Hausarztpraxis.  
 v Der QZ ist problemorientiert: Das Vorgehen in Qualitätszirkeln zielt darauf, die Qualität des eigenen Handelns als lebenslangen Lern- und Verbesserungsprozess zu verstehen.  
 v Der QZ ist prozessorientiert: Der Qualitätszirkel ist zur Verbesserung des aktuellen Praxisgeschehens durch ein kollegiales problembezogenes Feedback-System geeignet.  
 v Der QZ ist ein analytisches Instrument zur Aufdeckung von Problemen, ihren spezifischen Ursachen und von Lösungsansätzen in der Hausarztpraxis.  
 Mindest-Voraussetzungen für die konsistente Wirksamkeit eines QZ sind:

- Geschlossene Gruppe, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, freundschaftliche, respektvolle Atmosphäre
- Konsistenz: fixe Zusammenstellung der Teilnehmenden, Kontinuität: regelmäßige Treffen, Leitung durch Moderator respektive Moderatorin
- (Praxiserfahrung), Veränderungswille, Veränderungskompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit
- Zielorientiertes Arbeiten, Problemorientierung

Ein Moderator übernimmt dabei o die Aufgabe, auf die Einhaltung definierter Zeiten (Beginn und Ende der Diskussion) zu achten, o die Strukturierung des Arbeitsablaufs, o die Beachtung und Moderation der interpersonellen Prozesse. o Einhaltung des Strategieplanes.

Der Protokollführer protokolliert Ausgangslage, Fragestellungen, definierte (vorläufige) Ziele, Inhalt der Diskussion und die erarbeiteten Lösungen, um die Arbeit des Qualitätszirkels validierbar zu machen.

Die restlichen Mitglieder der Gruppe sind kreativ tätig. Ursprung:

Der Begriff Qualitätszirkel (jap.: Jishu Kanris) stammt ursprünglich aus Japan und bedeutet dort:  
 &hellip; eine moderierte Form der Teamarbeit. Die Teams haben das Ziel und die Aufgabe, ein alltägliches Problem zu lösen, die Qualität der Prozesse und Produkte (Dienstleistungen, Aktivitäten) zu steigern, das Leistungspotential aller Team-Mitarbeiter besser auszuschöpfen oder das Betriebsklima zu verbessern. Sie schöpfen aus dem Potential von Wissen (&bdquo;das Wissen der Vielen&ldquo;), Ideenreichtum, Fantasie, Kreativität, Erfahrung und Verantwortungsbereitschaft der Teilnehmenden.

Ein systematisierter, zielgerichteter Ablauf soll die schnelle Analyse der Problemstellung und die Umsetzung von Lösungen im Arbeitsalltag ermöglichen. Der Arbeitsablauf eines Qualitätszirkels entspricht den Prinzipien von Selbstevaluation und Selbstdeklaration, so dass die Ergebnisse der Arbeit rasch und direkt sichtbar und nachvollziehbar sind. Von anderen Arbeitsgruppen unterscheidet sich der Qualitätszirkel durch die Fokussierung auf Qualitätsverbesserungen und die starke Betonung der Freiwilligkeit. Die Freiwilligkeit schafft eine motivierte Gruppe, das etwas auf die Beine stellen will und kann. Um die definierten Ziele für den QZ im Rahmen des Qualitätsmanagements zu erreichen, sollte die Arbeit strukturiert sein. Für die Strukturierung des Arbeitsablaufs sind der Moderator oder die Moderatorin verantwortlich. Die QZ-Arbeit lässt sich ebenfalls strukturieren und das zielorientierte Arbeiten wird sicher gestellt, indem einige allgemeine Regeln eingehalten werden: Der Qualitätszirkel hat einen festen Teilnehmerkreis. In der Regel schliessen sich 4 bis 10 Ärzte zu einem Qualitätszirkel zusammen. Zielgruppe der Qualitätszirkel sind grundsätzlich alle in der ambulanten Versorgung tätigen Ärzte. Dies schließt aber die Teilnahme von Spitalärzten respektive Spitalärztinnen und Teilnehmer respektive Teilnehmerinnen aus anderen Gesundheitsberufen nicht prinzipiell aus). Der Qualitätszirkel trifft sich zu mindestens acht Sitzungen im Jahr. Die Gruppe trifft sich regelmäßig (in der Regel alle vier bis sechs Wochen). Die Arbeit des Qualitätszirkels wird protokolliert, indem mindestens die Ausgangssituation respektive die Fragestellung, das vorläufige Ziel, die Herleitung (z.B. in Form eines Schemas) und das (eventuell vorläufige) Ergebnis, die Quintessenz, die Konklusion oder Konsequenz für den Praxisalltag festgehalten werden. Die vollständigen Protokolle werden gesammelt und dienen zur Evaluation respektive zur Ergebniskontrolle. Moderator oder Moderatorin sorgen dafür, daß in regelmäßigen Abständen Evaluationen respektive Ergebniskontrollen durchgeführt werden (wurden die in früheren QZ-Arbeiten definierten Ziele erreicht? Konnte das angestrebte Ergebnis erreicht werden? Konnte die erarbeitete Konsequenz im Praxisalltag umgesetzt werden? Wenn nein, warum nicht?). Damit soll die Akzeptanz und die Effektivität der Arbeit des Qualitätszirkels

festgestellt und allenfalls die Arbeitsmethoden im QZ angepaßt werden. Strukturiertes, zielgerichtetes Vorgehen. Qualität ist nicht etwas, das erst am Ende eines Prozesses überprüft (und damit häufig dem Zufall überlassen), sondern etwas, das schon zu Beginn geplant und als Ziel formuliert werden soll!. Ein gut funktionierender Qualitätszirkel basiert auf der Qualität seiner Mitarbeitenden und der richtigen Koordination durch den Moderator (Gruppenleiter) oder die Moderatorin (Gruppenleiterin) und seine Wirksamkeit begründet sich auf die Arbeitserfahrung der Teilnehmenden, nicht auf äußere Konzepte. Weitere Definitionen von in diesem Artikel verwendeten Begriffen: Qualität: Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt.

Anders formuliert: Qualität ist die neutrale Beschreibung aller Eigenschaften, die einer Sache oder einer Dienstleistung (Aktivität, Prozeß) innewohnen (inhärent sind). v Der Begriff Qualität kann mit Adjektiven wie &bdquo;gut&ldquo; oder &bdquo;schlecht&ldquo; beschrieben werden. v Qualität wird nicht zugeschrieben, sondern ist mit einer Sache oder einer Dienstleistung verbunden &ndash; es ist inhärent (innewohnend). Der Begriff Qualität sagt damit nicht automatisch etwas über eine &bdquo;gute Qualität&ldquo; aus. v Von einer guten Qualität sprechen wir, wenn der IST-Zustand einer Sache oder einer Dienstleistung (Aktivität, Prozeß) mit dem vordefinierten SOLL-Zustand übereinstimmt oder ihn übertrifft (&bdquo;Qualität ist das Maß der Abweichung zwischen Zielen und Treffen&ldquo;).

QM = Qualitätsmanagement: Qualitätsmanagement ist die Gesamtheit der qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Zielsetzungen. Weitere Themen zum Bereich QZ: - &bdquo; Stolpersteine &ldquo; - Hilfe für die konkrete Umsetzung (10-Punkte-Strategie als Beispiel) - Konzept de QZ - Arbeitsweise und Prinzip - Moderation eines QZ- Erläuterung zum QZ