

# Mit Qualität zum Erfolg

Qualität spielt in der augenärztlichen Versorgung eine große Rolle. Und für die Augenärzte im Basteicenter Ulm eine besonders große, sagen sie: Praxisgründer Dr. Wolfgang Haupt habe Qualitätsmanagement so vorgelebt, dass man gar nicht anders konnte, als es aufzusaugen.

Qualitätsmanagement (QM) wird in der Medizin sehr unterschiedlich gehandhabt. Die einen erfüllen die Anforderungen in ihrem Fachbereich durch Zertifizierungen, häufig erkennbar an ausgehängten Urkunden. Die anderen finden, dass QM in erster Linie nicht für die Wände, sondern für den Berufsalltag gemacht ist. „Vielleicht unterscheiden wir uns darin von anderen“, überlegt Dr. Matthias Zorn. „Wir wollen nicht nur einen QM-Stempel. Wir leben Qualitätsmanagement, weil dieser Ansatz uns zwingt, immer wieder darüber nachzudenken, wie wir was am besten machen können.“

Neu ist diese Ausrichtung nicht. „Dr. Wolfgang Haupt, der die Augenarztpraxis 1984 gegründet hat, hat Qualitätsmanagement schon umgesetzt, als andere noch nicht einmal davon gesprochen haben“, ergänzt Prof. Dr. Christoph W. Spraul. „Wer mit ihm gearbeitet hat, konnte gar nicht anders, als seine Haltung aufzusaugen.“ Auch die heutigen Geschäftsführer und Inhaber, Prof. Spraul und Dr. Zorn, verwirklichen diesen Ansatz ihres Vorgängers, um eine höchstmögliche Qualität in der ambulanten operativen wie konservativen Augenheilkunde sicherzustellen.

„Es wurde immer schon erst der richtige Weg diskutiert, dann alles aufgeschrieben und damit dokumentiert“, betont Spraul, der 2005 nach Ulm kam. „Sämtliche Arbeitsabläufe bis hin zum Ablauf einer Sprechstunde waren definiert. Jedem war klar, wie was zu geschehen hat.“ Ob Behandlungspfade für Patienten, OP-Abläufe, Lagerhaltung, Aktualisierung von Patientendaten – Dokumentation, Transparenz und Auswertung von Kennzahlen gehörten früh zum Alltag im Basteicenter Ulm.

„Wir sind überzeugt, dass die Fehlerwahrscheinlichkeit für Patienten kleiner wird.“

„Die Vorteile sieht man als junger Arzt rasch“, findet Zorn, der schon einen Teil seiner Facharzt Ausbildung im Basteicenter absolviert hat. „Es sind klare Strukturen vorhanden, und sie werden konsequent gelebt. Wenn mal ein Problem auftaucht, kann man deshalb auch rasch Lösungen finden. Und ich bin überzeugt davon, dass die Fehlerwahrscheinlichkeit für Patienten so kleiner wird.“ Ein weiterer Vorteil ist aus seiner Sicht, dass sich neue Kollegen gut einarbeiten können, egal ob Assistenzärzte oder Medizinische Fachangestellte: „Für sie gibt es klare Vorgaben, was sie bis wann durchlaufen und lernen müssen. Und wir sorgen im Rahmen unserer Fortbildungsstrukturen dafür, dass das gesamte Personal up to date bleibt.“

Die Ulmer haben deshalb im Kollegenkreis den Ruf, sehr effizient zu sein. Mit zehn Augenärztinnen und Augenärzten und rund 30 nichtärztlichen Mitarbeiterinnen versorgen sie jährlich Tausende von Patienten. Zum Standort Ulm gehören noch eine Praxis und ein Laserzentrum. In Illertissen und Heidenheim ist die überörtliche Berufsausübungsgemeinschaft mit weiteren Standorten vertreten.

„Es geht bei uns im Zentrum immer noch individuell zu.“

Doch was Spraul und Zorn wichtig ist: QM-Orientierung und Effizienz bedeuten nicht, dass alle wie in einem Industriebetrieb arbeiten und konfektionierte Augenheilkunde anbieten. „Es geht bei uns immer noch individuell zu“, betont Spraul. „Die Patienten haben bestimmte Wünsche, zu wem sie wollen, und die berücksichtigen wir auch, soweit fachlich nichts dagegenspricht.“ „Die Kollegen an unseren anderen Standorten müssen nicht alles genauso machen wie wir“, ergänzt Zorn. „Von jedem wird Eigenverantwortung verlangt. Dazu gehört auch, dass man eine gewisse Freiheit und Unabhängigkeit zugesteht.“

„Wenn Sie unsere Praxiseinrichtungen sehen würden, könnten Sie schon erkennen, dass wir ganz unterschiedliche Charaktere sind“, sagt Spraul. „Und auch unsere fachlichen Schwerpunkte unterscheiden und ergänzen sich.“ „Dass jeder seine Vorstellungen verwirklichen kann, ist wichtig für die Mitarbeiterzufriedenheit“, findet Zorn. Der Qualität schadet es sicher nicht.



[www.augenaerzte-basteicenter.de](http://www.augenaerzte-basteicenter.de)