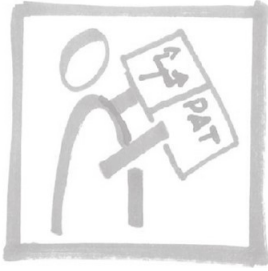


## 7 Förderung der Patientenorientierung



### Qualitätsmanagement-Richtlinie

#### § 1 Satz 5 und 6

Die Vorteile von Qualitätsmanagement als wichtiger Ansatz zur Förderung der Patientensicherheit sollen allen Beteiligten bewusst gemacht werden. Eine patientenorientierte Prozessoptimierung sowie die Patientenzufriedenheit stehen im Mittelpunkt.

Die QM-RL des G-BA stellt den Patienten deutlich in den Mittelpunkt. Darum empfiehlt KPQM bei allen Methoden und Instrumenten, soweit anwendbar, auch die Patientenperspektive zu beachten. Ziele und Prozesse müssen einen deutlichen Patientenbezug haben, um der aktuellen Richtlinie gerecht zu werden. KPQM gibt hierzu im Verlauf dieses Buches ausreichend Werkzeuge und Beispiele an die Hand. Wenn die Kommentierungen zum Patientenrechtegesetz von einem Behandlungsbündnis zwischen Arzt und Patienten sprechen, ist dies sicherlich ein klares Signal: Es geht beim patientenorientierten QM nicht nur um den Patienten als Konsument von Gesundheitsdienstleistungen. Vielmehr soll er einen aktiven Part im Behandlungsgeschehen einnehmen. Das erfordert, dass dies im QM der Praxis verankert wird und es durch stetiges Vorleben seitens der Führung und stetige Information in den Teambesprechungen zu einem Kulturwandel im Umgang mit Patienten kommt. Auch die Patienten müssen über diese Einbeziehung informiert werden, an welchen Stellen eine aktive Mitarbeit verlangt wird. Hier reicht die Spannweite von der Absage eines nicht einzuhaltenden Termins bis zur Befolgung von Therapien bzw. der ehrlichen Information über Abweichungen von den Therapieempfehlungen.



„KPQM stellt den Patienten in die Mitte der Praxisorganisation.“