

Qualität als tägliche Herausforderung

von Christian Seifert, Cottbus

Qualitätssicherung durch professionelles Management wird für Therapiepraxen immer wichtiger. Physio- und Ergotherapeuten müssen sich zunehmend am Markt positionieren und nach außen kommunizieren, dass sie gute Arbeit leisten. Dies kann sich langfristig bezahlt machen – durch zufriedene Patienten, motivierte Mitarbeiter und eine erfolgreiche Praxisführung. IQH-Mitglied Christian Seifert aus Cottbus wurde 2006 zusätzlich mit einer Auszeichnung für sein gutes Qualitätsmanagement belohnt. Der Reha Vita GmbH Cottbus, Klinik für Gesundheit und Sport, wurde der Qualitätspreis Berlin-Brandenburg 2006 verliehen. In der Kategorie „Dienstleistende Unternehmen ab 51 Beschäftigte“ ging die Therapieeinrichtung als eine von zwei Gewinnern aus dem regionalen Wettbewerb hervor. Dies ist ein positives Beispiel, das anderen Physiotherapeuten hilfreiche Tipps liefern kann, das eigene Qualitätsmanagement weiter zu optimieren.

Die Reha Vita GmbH ist 1998 mit sechs Mitarbeitern gestartet. Seit 2002 wurde ein systematisches Qualitätsmanagement eingesetzt, beginnend mit dem IQH-System vom Institut für Qualitätssicherung in der Heilmittelversorgung – IQH e. V. Inzwischen sind rund 60 Mitarbeiter für die wachsende Zahl an Patienten tätig: Physiotherapeuten, Masseur, Ergotherapeuten, Logopäden, Ärzte und andere Fachkräfte. Bei der Preisverleihung in Berlin wurde die rasante Entwicklung der Reha Vita GmbH von Ulrich Junghanns, Brandenburgs Wirtschaftsminister und Schirmherr des Qualitätspreises Berlin-Brandenburg, gewürdigt. Zur Begründung für die Auszeichnung benannte dieser die stetig wachsende Zahl an Arbeitsplätzen in einer strukturschwachen Region, das umfangreiche Leistungsangebot mit Ambulanter Rehabilitation, der Praxis für Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie, den Trainingsmöglichkeiten und Wellnessanwendungen sowie eine hohe Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Für das Cottbusser Team ist dieser Preis ein enormer Ansporn bei der weiteren Arbeit. Der Wettbewerb zeigt, dass Qualität eine tägliche Herausforderung bleibt. Für das ausgezeichnete Qualitätsmanagement wurde besonderer Wert auf eine gute berufliche Kompetenz der Beschäftigten gelegt. Sie wurde kontinuierlich durch wöchentliche Weiterbildungen auf verschiedenen Gebieten gestärkt und in den Prozess der Weiterentwicklung des Unternehmens einbezogen. Somit kann auf eine überdurch-

schnittlich hohe Anzahl an Zusatzqualifikationen verwiesen werden. Bewährt hat sich zudem die Arbeit mit Jahreszielplänen, ein ausgezeichnetes Instrumentarium der Unternehmensführung. Jahreszielpläne entstehen gemeinsam mit den Mitarbeitern, greifen deren Erfahrungen und Vorschläge auf, werden jeweils schriftlich fixiert und konsequent regelmäßig auf ihre Durchführung kontrolliert. Wichtige Grundlage dafür sind auch die Tagesprotokolle, die jeder Mitarbeiter führt. Notiert werden dabei neben Verbesserungsvorschlägen auch das Lob

und die Kritik der Patienten und Kunden. Als Qualitätssicherungsinstrumente sind solche Protokolle ebenso hilfreich wie z. B. Patienten-/Kundenbefragungen. Eine solche Befragung im ersten Quartal 2006 hat gezeigt, dass Patienten und Kunden in einem sehr hohen Maße mit der Qualität der Arbeit der Therapeuten und der verschiedenen Angebote zufrieden sind. Aus den gewonnenen Erfahrungen heraus konnte zudem eine große Zahl an Präventionskursen etabliert und das Angebot somit erweitert werden.

Obwohl bisher erbrachte Leistungen überwiegend über die Kostenträger wie Krankenkassen oder Rentenversicherung abgerechnet werden, stellt die Therapieeinrichtung sich auf einen immer wichtiger werdenden individuell finanzierten Gesundheitsmarkt ein. Das heißt beispielsweise, dass solchen Faktoren wie Kundenakquise, Wettbewerb, Wellnessangeboten und dem damit verbundenen Wohlfühlambiente zunehmend Aufmerksamkeit geschenkt wird. Dabei sieht man



Ulrich Junghanns (li.), Minister für Wirtschaft des Landes Brandenburg, gratuliert Annett und Christian Seifert sowie dem Qualitätsbeauftragtem Thorsten Messow (re.).



Auch die IQH-Geschäftsführerin und stell. Geschäftsführerin des IFKs, Ulrike Wolter, kam zur Preisverleihung nach Berlin.

sich auch – und dies ist wiederum eine neue Herausforderung – als Partner anderer kleiner und mittelständischer Unternehmen und Institutionen der Region in Sachen betriebliche Gesundheitsförderung. Immer mehr Unternehmen werden daran gemessen, inwieweit sie ihren Beschäftigten gesundheitszuträgliche Arbeitsbedingungen gewähren, den Krankenstand senken helfen und für ein angenehmes Betriebsklima sorgen. Als „Experten für Gesundheit“ stehen die Reha Vita und ihre Mitarbeiter z. B. für Gesundheitstage zur Verfügung, bieten Kurse an und beraten in Gesundheitsfragen.

Für Unternehmen der Therapiebranche ist das Thema Qualitätsmanagement immer noch relativ neu. Auszeichnungen wie der Qualitätspreis belegen jedoch die schnelle Umsetzbarkeit und den messbaren Erfolg von Managementsystemen. Mit Einführung des IQH-Modells gestaltet sich der Praxisalltag wesentlich effi-

zienter, sei es mit der vereinfachten Terminplanung oder schnelleren Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Zudem sorgt die positive Außenwirkung eines Zertifikats bei Ärzten und Patienten für gesteigerte Akzeptanz.



Christian Seifert ist gemeinsam mit seiner Frau Annett Geschäftsführer der Reha Vita GmbH und für den ökonomischen Part im Unternehmen zuständig. Nähere Informationen unter www.reha-vita.de.