

Qualitätsmanagement in der Hausarztpraxis - ein Griff in den Werkzeugkoffer -



Dr.med. Stefan Bilger

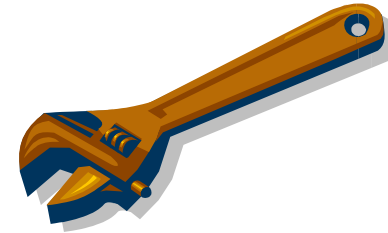
Dr.med. Irmgard Marx

FÄ für Allgemeinmedizin, Ärztliches Qualitätsmanagement

Dossenheim / Heidelberg



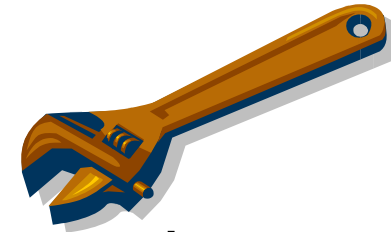
Lernziele



- n Die wichtigsten Verfahren und Instrumente (Werkzeuge) des Qualitätsmanagements kennen lernen und ausprobieren
- n Eine eigene Position in der Diskussion um Qualitätsmanagement finden
- n Möglichst viel Nützliches für die Arbeit in der Praxis mitnehmen

Inhalt des Werkzeugkoffers

- n Fehleranalyse
- n Leitlinien
- n Ansätze des Qualitätsmanagements
- n Indikatoren
- n Verfahrensanweisungen
- n Ursache-Wirkungsdiagramm
- n Flussdiagramm (Flow-chart)
- n Teamentwicklung





Qualitätsmanagement

n Einrichtungenintern

n Internes QM-System,

n Einrichtungsübergreifend

n z.B. Qualitätszirkel

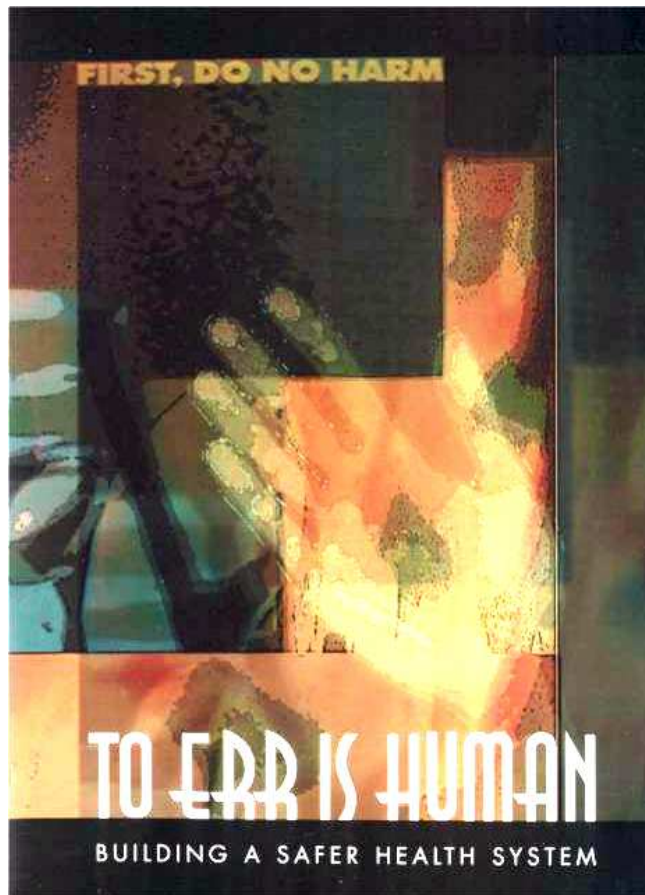
n **“(2) Vertragsärzte, medizinische Versorgungszentren, zugelassene Krankenhäuser, Erbringer von Vorsorgeleistungen oder Rehabilitationsmaßnahmen und Einrichtungen, mit denen ein Versorgungsvertrag nach § 111a besteht, sind nach Maßgabe der §§ 136a, 136b, 137 und 137d verpflichtet, sich an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung zu beteiligen, die insbesondere zum Ziel haben, die Ergebnisqualität zu verbessern und einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.”**



Fehler in der Arztpraxis

Hinweise zur Notwendigkeit und
zum Sinn von Qualitätsmanagement

„Auch Ärzte sind fehlbar“ DER SPIEGEL v.16.12.02

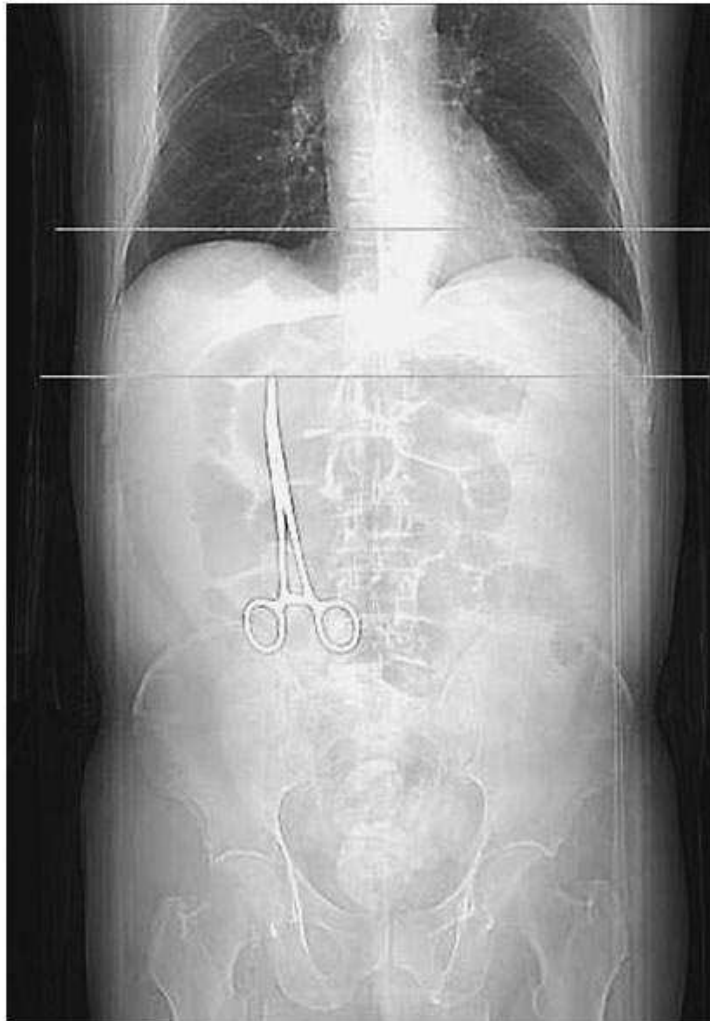
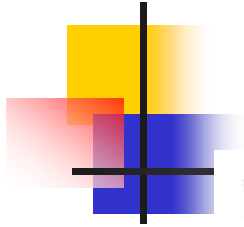


Institute of Medicine 1999

Dres. Bilger / Marx 2005

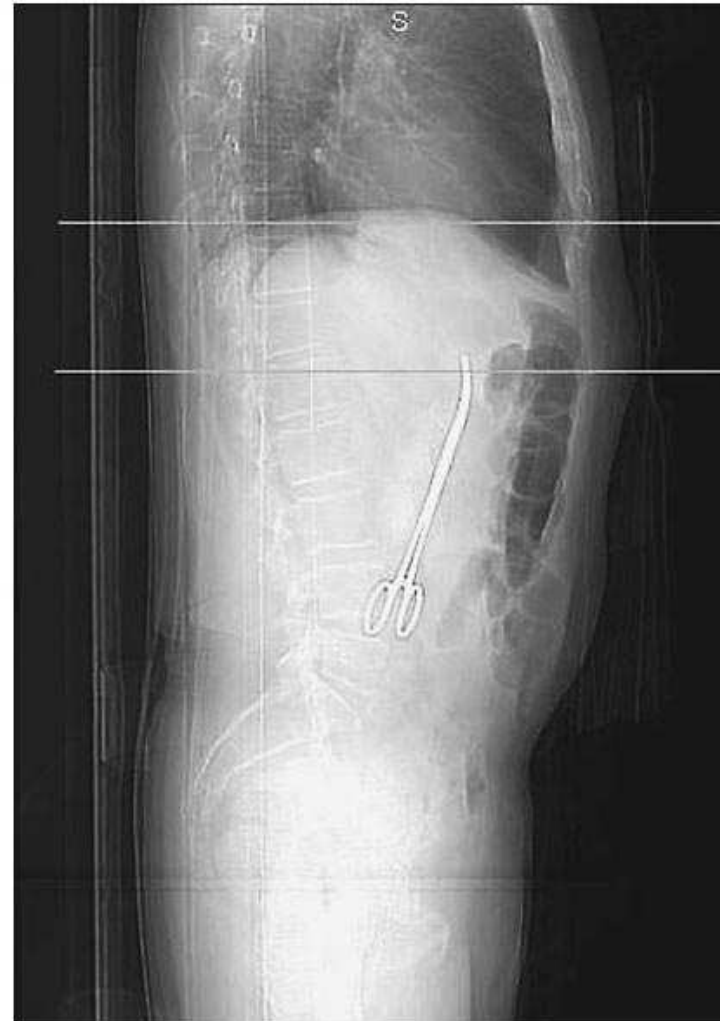
- n Studien aus US Krankenhäusern schätzen **49.000** bis **98.000** Todesfälle pro Jahr durch "Fehler" (bei 33,6 Mio Einweisungen).
- n Bei uns relativ neues Thema
- n Wie entstehen Fehler, wie kann man Fehler vermeiden, wie aus Ihnen lernen?
„Jeder Fehler ist ein Schatz“

Wie würden Sie den Begriff „Fehler“ in Ihrer Praxis definieren?



Dr.

A



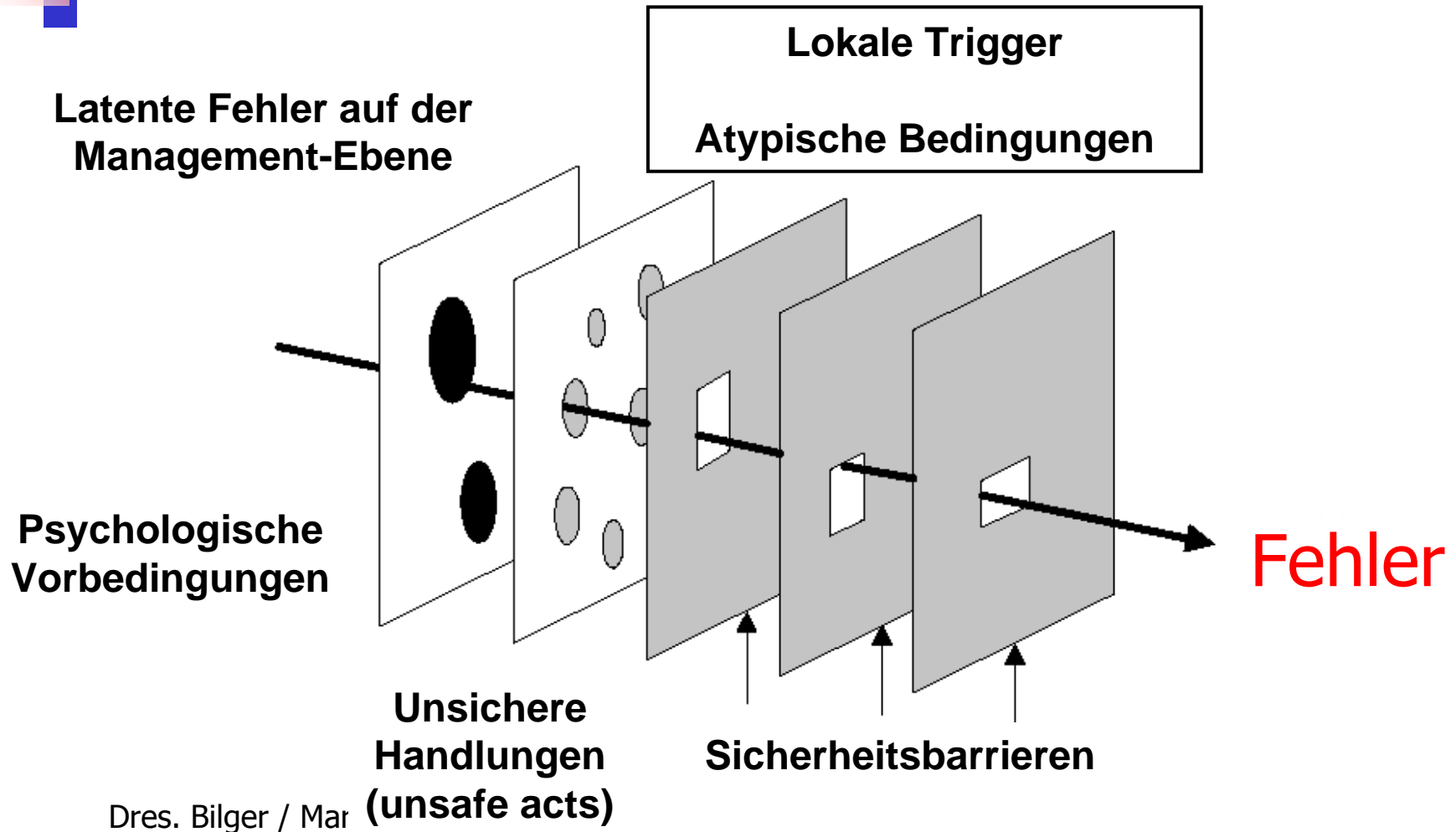
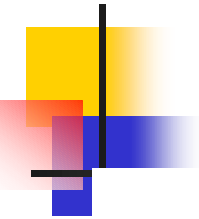
B



Fehler

- n Definition:
„Das hätte nicht passieren dürfen, das war eine Gefahr für Patienten oder Team“
- n Fehler durch Probleme in Abläufen
(Prozessfehler)
- n Fehler durch mangelndes Wissen und Fertigkeiten
- n Fehler-begünstigende Faktoren
(z.B. Hektik, Müdigkeit, Stress,...)

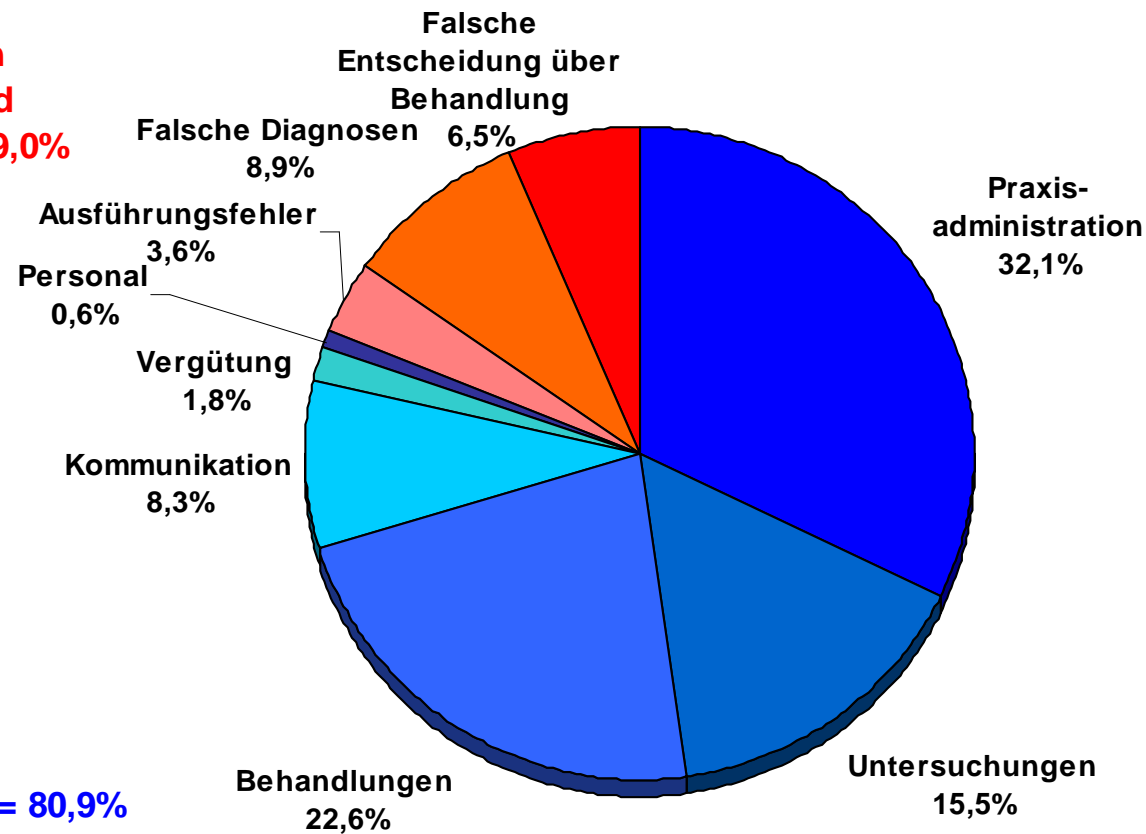
Das „Schweizer-Käse-Modell“ der Fehlerentstehung (nach Reason)



Fehlerursachen (Hausarztpraxen)

**Fehler bezüglich
Kenntnissen und
Fertigkeiten = 19,0%**

Prozessfehler = 80,9%



Analyse kritischer Ereignisse



1 Kritische Ereignisse müssen intern dokumentiert und dann besprochen werden!

1 Was ist passiert?

1 Wann ist es passiert?

1 Welche Umgebungsbedingungen lagen vor?

1 Wer war beteiligt?

1 Wie kann das Ereignis in Zukunft vermieden werden?



Fehlerkultur

Primäres Ziel muß die Schaffung einer „Fehler-“ bzw. „Sicherheitskultur“ sein:

Wir müssen akzeptieren, daß überall und von jedem Fehler gemacht werden – völlig unabhängig davon ob man ein „guter“ oder „schlechter“ Arzt ist.

Wir können aus Fehlern nur dann etwas lernen, wenn diese erkannt, offengelegt und analysiert werden.

Ein Anklagen derjenigen, die zu diesem Zweck freiwillig ihre Fehler offenlegen, muß – wann immer möglich – vermieden werden.

Herr Müller von Mike Flanagan

Sie müssen aus
den Fehlern
anderer
lernen!

Warum
??

Weil Sie nicht die
Zeit haben,
alle Fehler
selbst zu
machen!



www.jeder-fehler-zaehlt.de



Leitlinien

Zur Erinnerung



Leitlinien

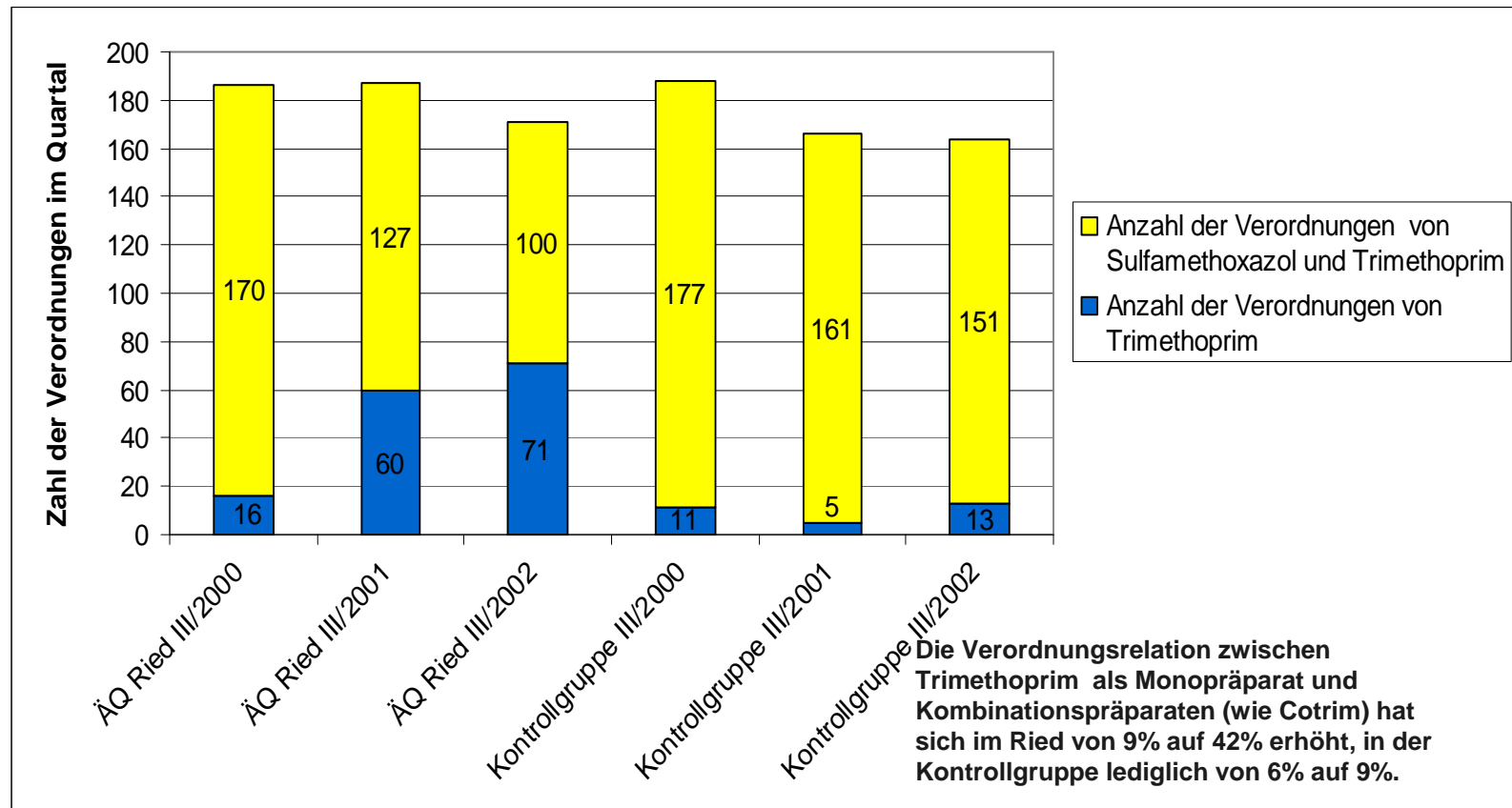
“... sind **systematisch** entwickelte **Empfehlungen**,
die Grundlagen für die **gemeinsame
Entscheidungsfindung** von **Ärzten** und deren
Patienten zu einer **im Einzelfall sinnvollen
gesundheitlichen Versorgung** darstellen.”

[Deutsche Gesellschaft für Allgemeinmedizin, DEGAM
nach Institute of Medicine (*Field and Lohr 1990, 38*) und
Agency for Health Care Policy and Research (*AHCPR 1995, Vol. 1:35*)]

Leitlinien: Für Arzt, Patient, Praxisteam (z.B. DEGAM)



Trimethoprim statt Kombinationspräparate beim unkomplizierten HWI (entsprechend Leitlinie der DEGAM)





Qualitätsmanagement

Weitere Aspekte und
etwas Theorie

Der „Qualitätspolizist“



Qualitätssicherung - Qualitätsmanagement



- n Der Arzt und sein Handeln stehen im Mittelpunkt.
- n Qualifikationsnachweise
- n Strahlenschutzverordnung
- n Ringversuche (Labor)
- n Dokumentationsbögen
- n Fremdbestimmung und Kontrolle
- n Qualitätszirkel

- n Der Patient steht im Mittelpunkt.
- n Verbesserung der Organisation und der Abläufe
- n Hilfen für das Praxisteam
- n Selbstbestimmtes Arbeiten
- n Berücksichtigung von Aufwand und Kosten



Qualitätsmanagement

- n „Qualitätsmanagement ist ein systematischer Weg sicherzustellen, dass Aktivitäten so stattfinden, wie sie geplant sind. Es geht darum Probleme von Anfang an zu vermeiden, in dem man die **Einstellung** und die **Methoden** etabliert, die eine Vermeidung möglich machen“

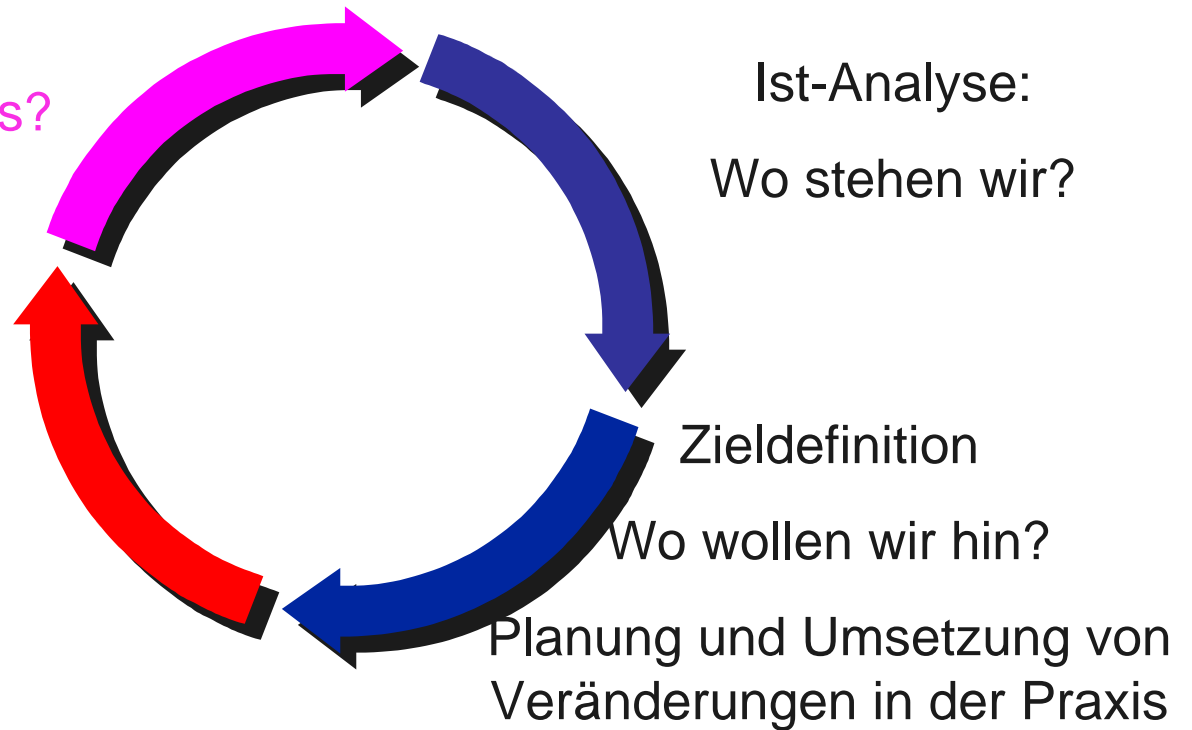
(Crosby 1979)

Grundmodell: Qualitätskreislauf

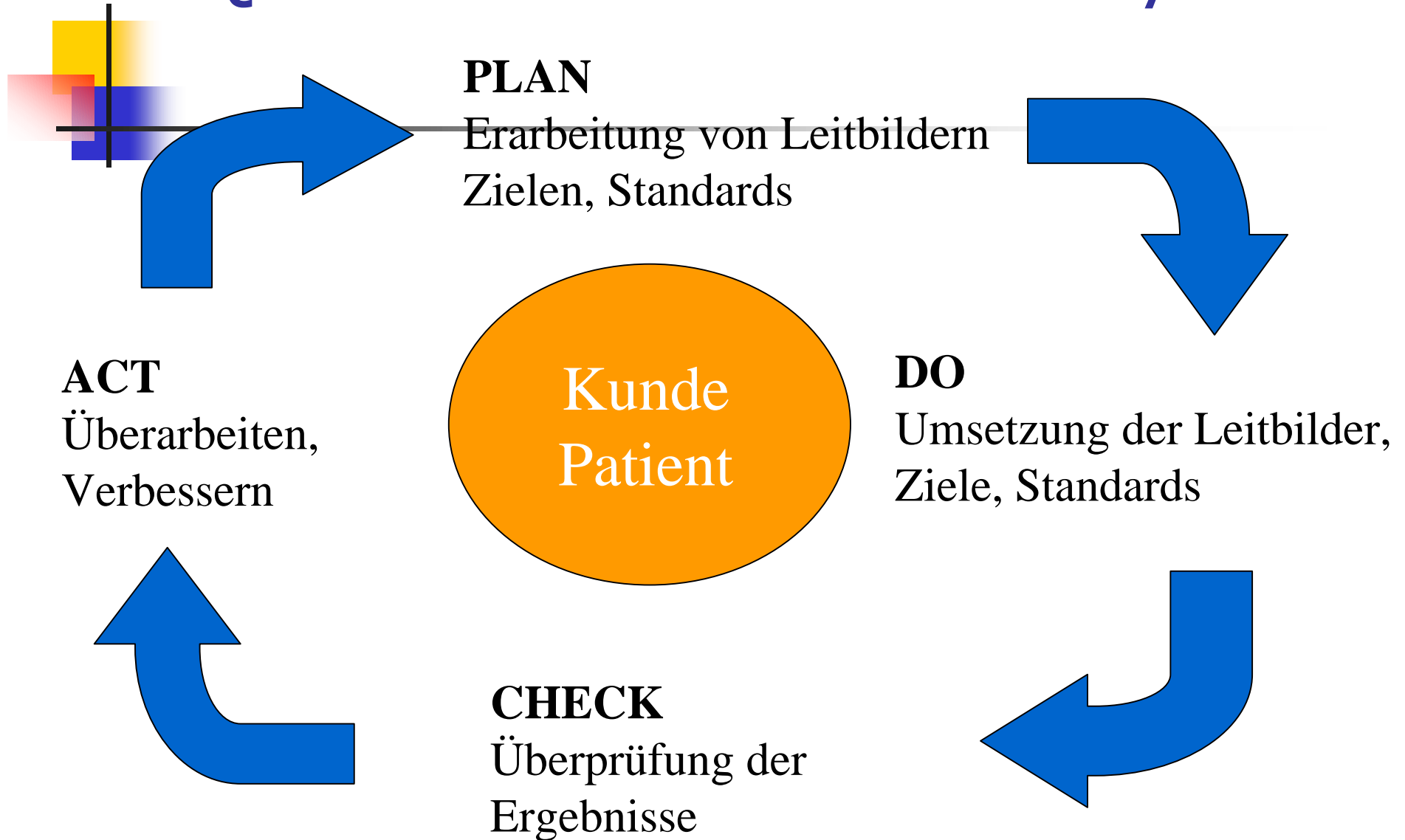
Thema / Bereich/ Gesundheitsproblem

Welche Barrieren gibt es?

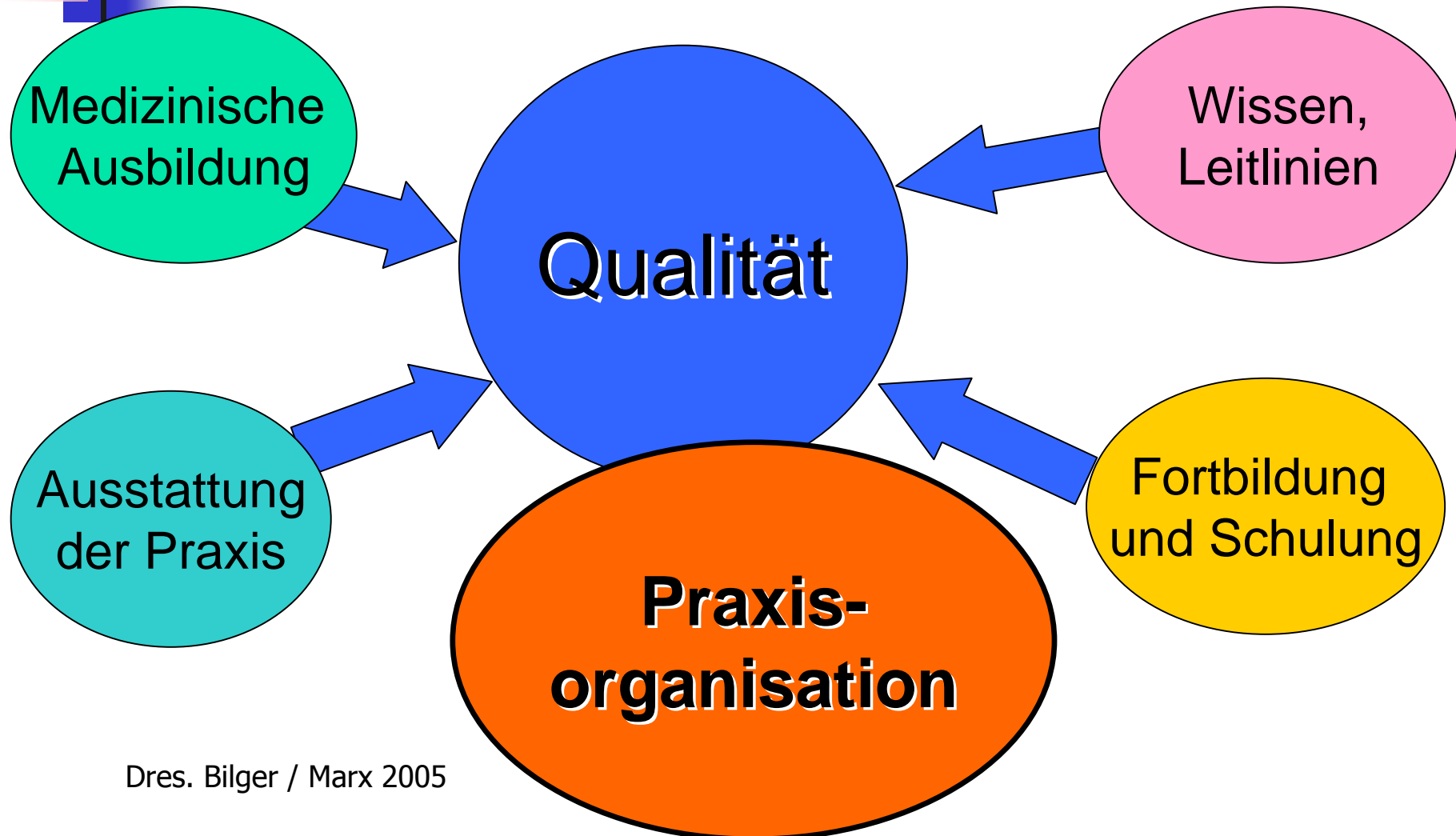
Ziel erreicht?



Der Qualitätskreislauf - PDCA-Zyklus



Welche Faktoren beeinflussen die Behandlungsqualität?



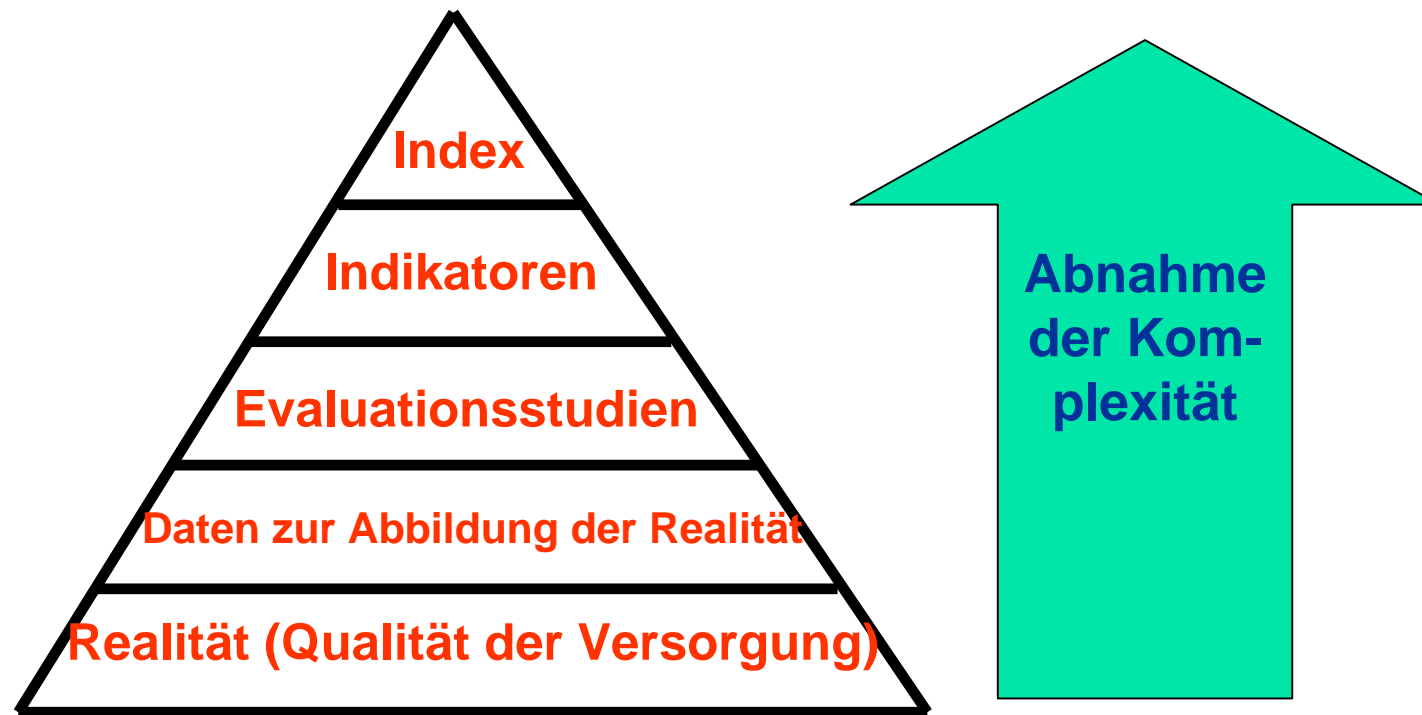


Qualität in der Hausarztpraxis:

Welche organisatorischen Merkmale und Abläufe sind zu erfassen?

- Vielzahl von Parametern
- große Unterschiede innerhalb des Fachs
- wenig standardisierte Prozesse
- notwendige Flexibilität

Indikatoren oder wie lässt sich Qualität messen?





Indikatoren - Kenngrößen

n Relevant

Relevant

n Verständlich

Understandable

n Messbar

Measurable

n Beeinflussbar

Behaviourable

n Erreichbar

Achievable



Indikatoren - Kenngrößen

n Zähler / Nenner

n Beispiel:
Impfrate Gripeschutzimpfung (%)

n $\frac{\text{Anzahl Patienten die Grippeimpfung erhalten haben}}{\text{Anzahl Patienten die Grippeimpfung erhalten sollen}} \times 100$

Indikatoren - Kenngrößen

n Beispiel:

n Wartezeit > 30 Min

n Was steht im Zähler?
Was steht im Nenner?





Benchmarking

- n Vergleich mit den „Besten“
- n Wie oder woran erkennt man wer besser ist?
- n Kennen sie Beispiele?



Kundenzufriedenheit?

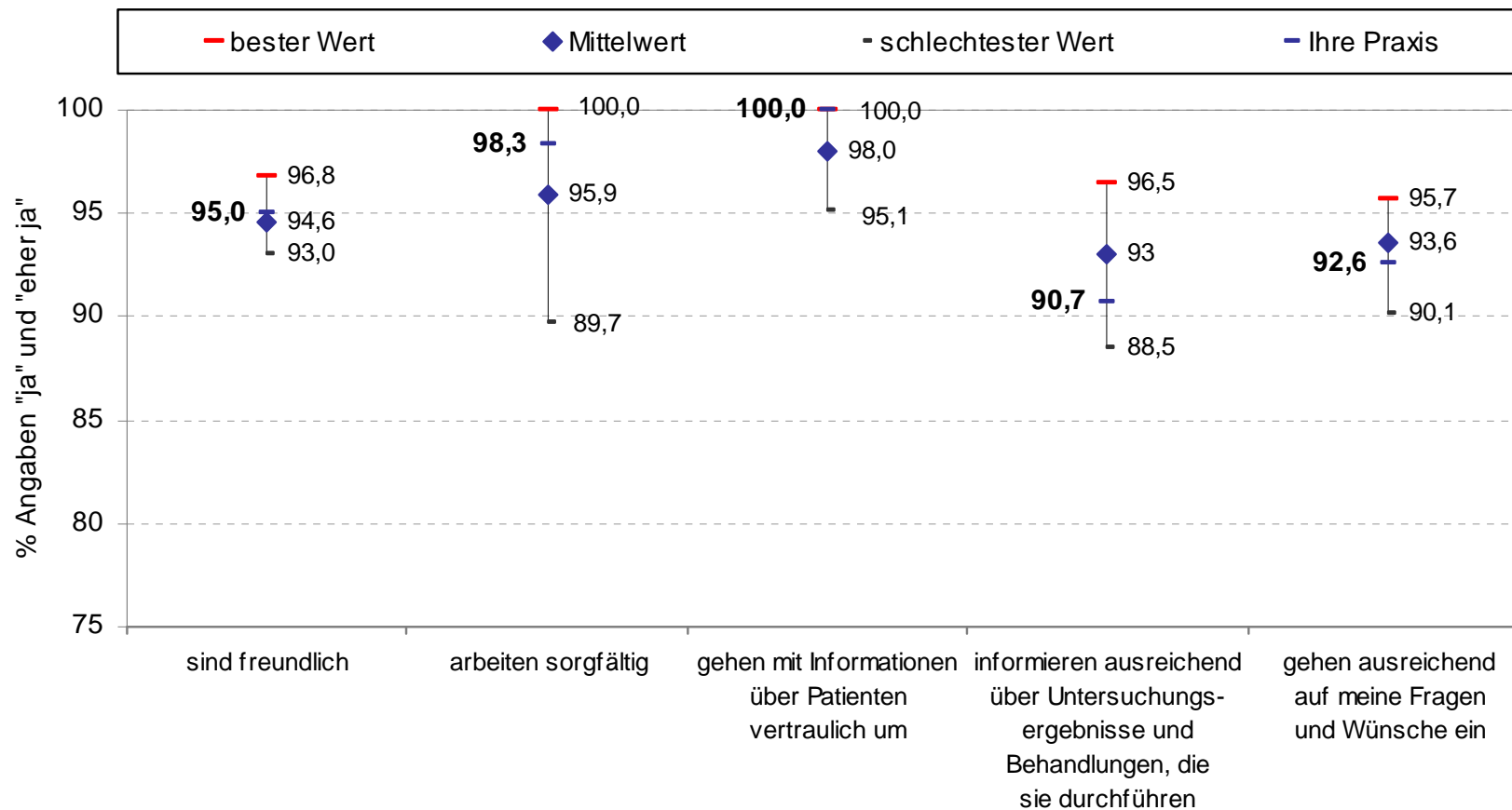
97 % der Patienten sind mit
ihrem Hausarzt zufrieden.

Der Rest ist tot.

Harald Schmidt

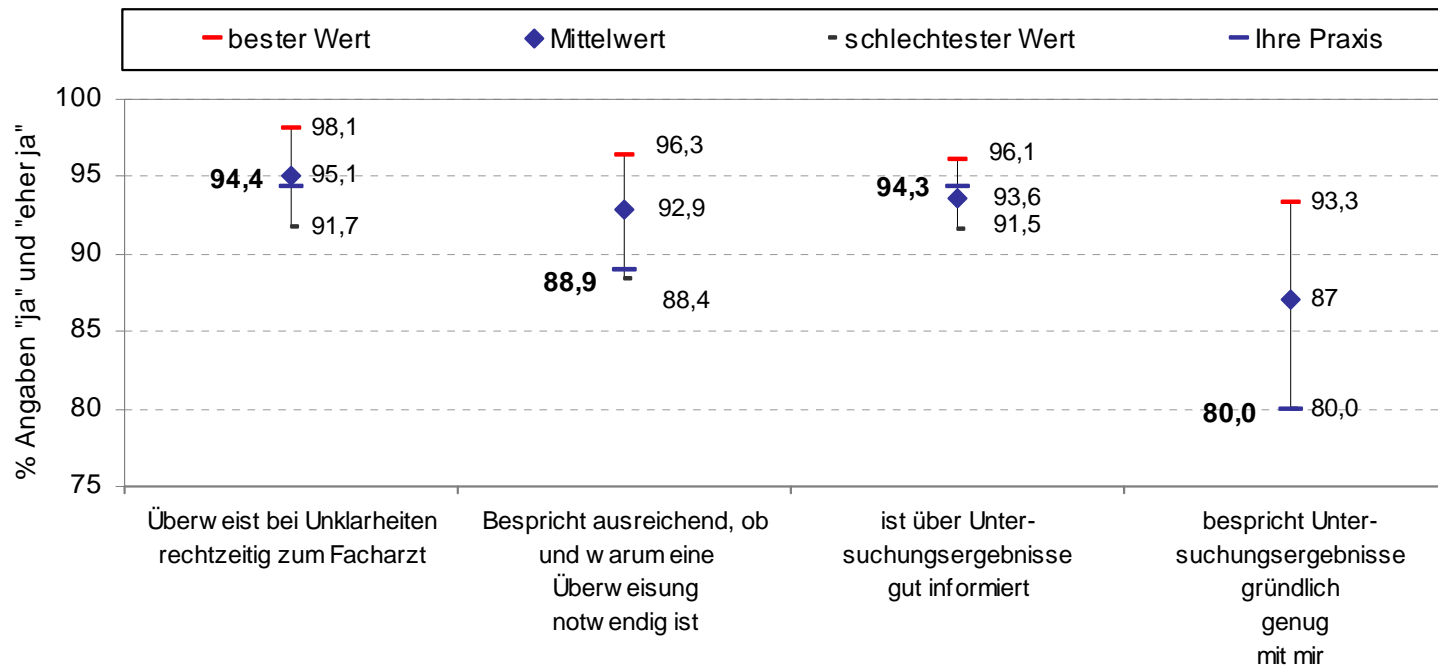
Beispiel Patientenbefragung

Die Arzthelferinnen....



Beispiel Patientenbefragung

Mein Hausarzt....





Qualität entsteht nicht von alleine

- n Multimodale Ansätze (Reflexion, Datenbasierung, mit Gruppenarbeit (Qualitätszirkel) oder Besuche vor Ort („outreach visits“, „visitors“)) wirken verhaltensändernd

Grol R, Grimshaw J: Lancet 2003; 362:1225-1230

- n Reines Feedback (z.B. Verordnungen, Fehler, Berichte etc.) ist weitgehend wirkungslos.

Cochrane Database Syst Rev 2001; 362:1225-1230



Praktische Übungen

Kleingruppenarbeit mit
unterschiedlichen Aufgaben

Verfahrensanweisung

~~Verfahrensanweisung für unsere Praxis zum Bereich:~~

Nr/Kürzel:

Ziel/was soll geregelt werden?

Geltungsbereich:

Stand:

Freigabe: (am/durch)

Gültig

bis:

Überprüfung der Anweisung bis:

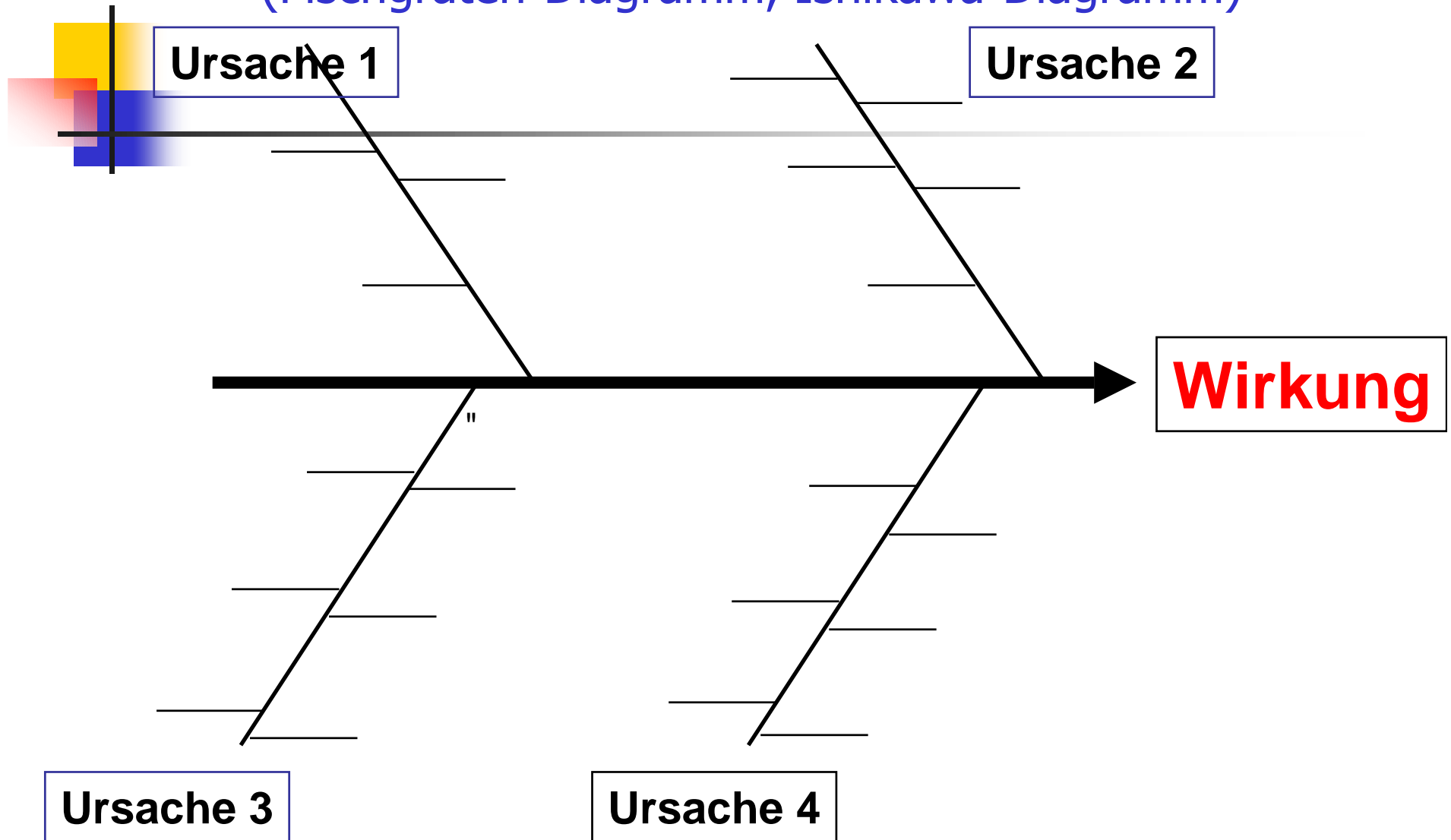
durch:

Was?	Wer?	Wie?	Womit? Dokumente:
1.			
2.			
3.			
4.			
5. Dres. Bilger / Marx 2005			

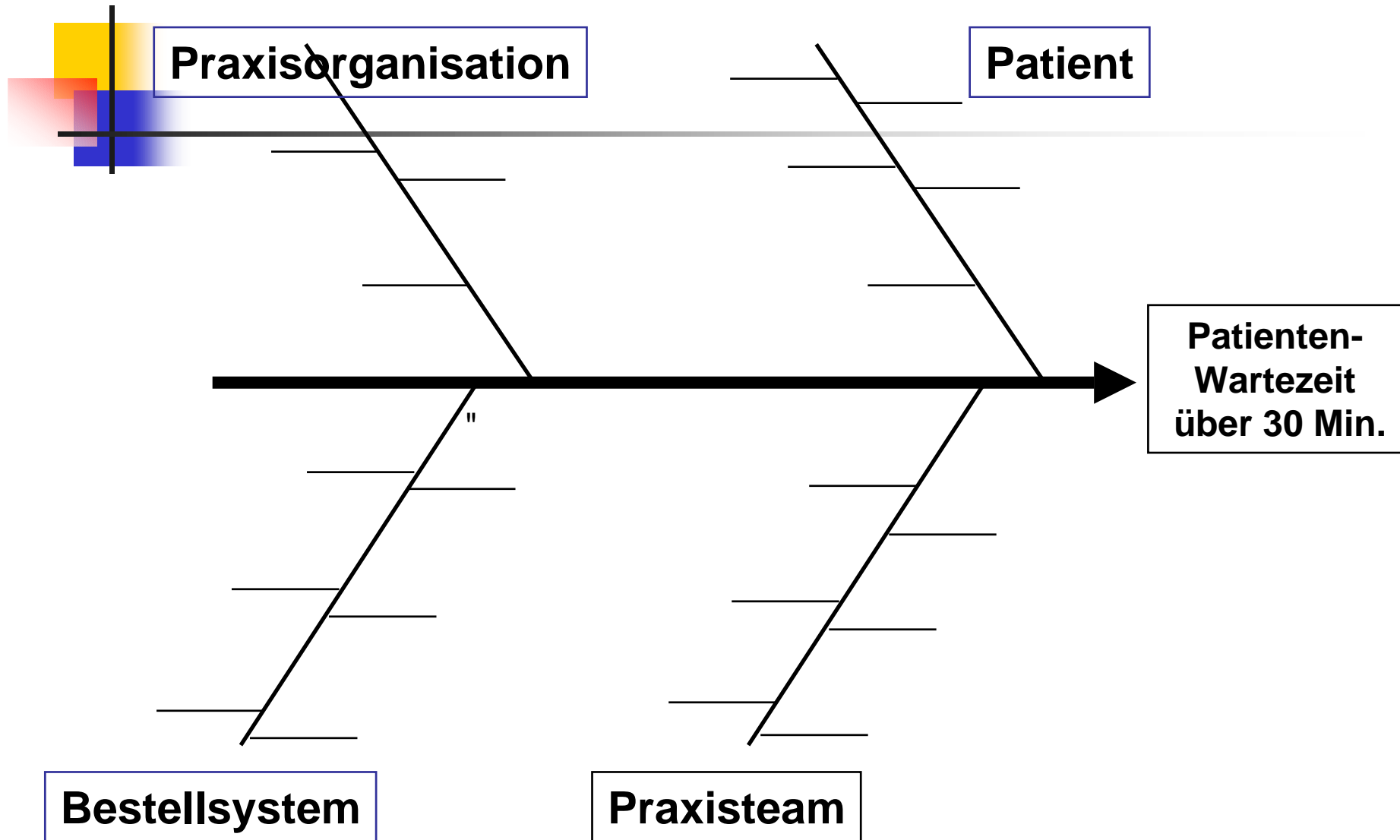
Anmerkungen:

~~Gelesen (Datum, Name, Unterschrift)~~

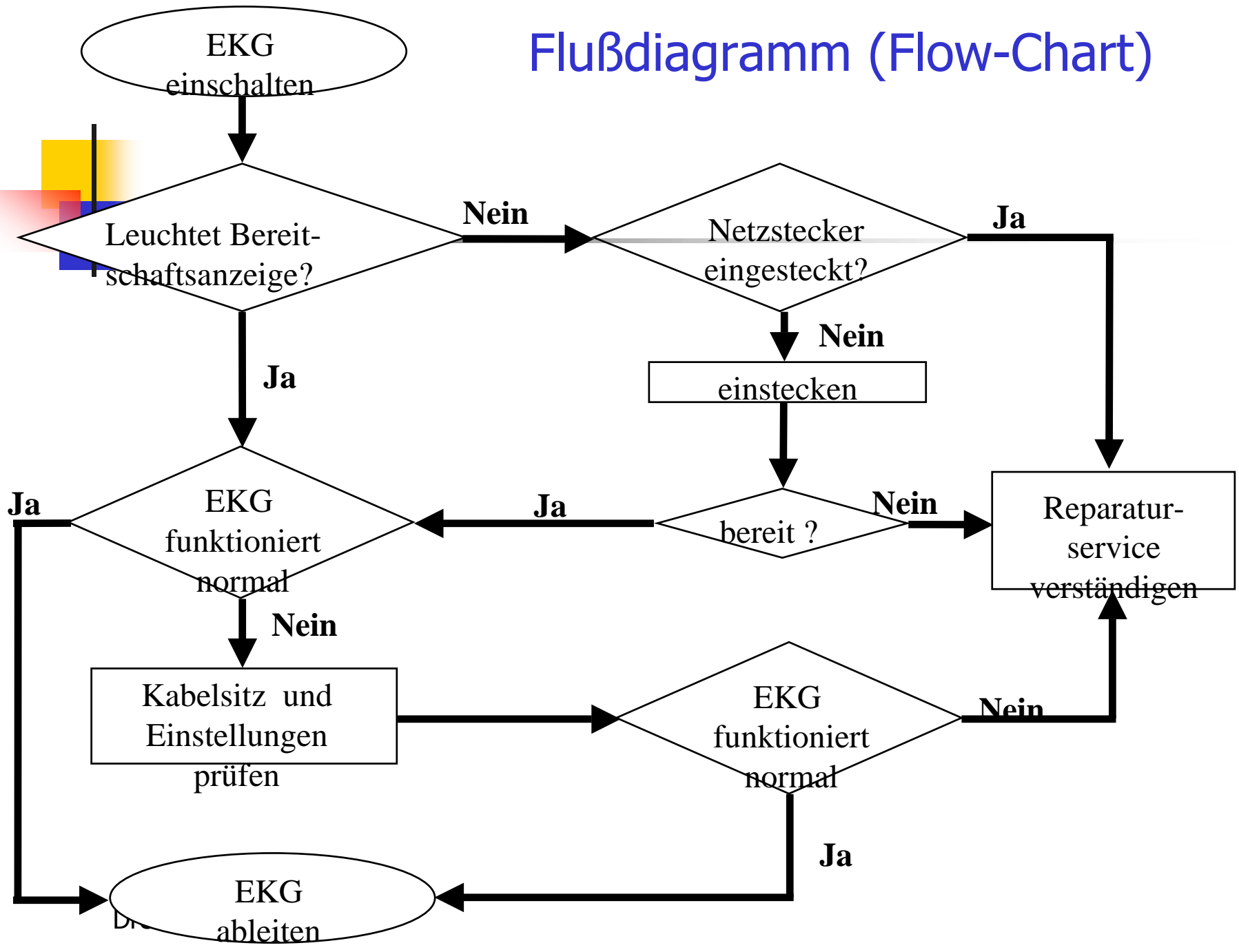
Ursache-Wirkungsdiagramm (Fischgräten-Diagramm, Ishikawa-Diagramm)



Ursache-Wirkungsdiagramm (Fischgräten-Diagramm, Ishikawa-Diagramm)



Flußdiagramm (Flow-Chart)



Welche Anforderungen muss Qualitätsmanagement für meine (unsere) Praxis erfüllen?

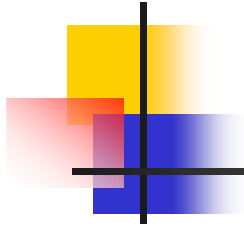
<i>Wie wichtig ist mir (uns)...</i>	<i>Sehr wichtig</i>	<i>Wichtig</i>	<i>Weniger wichtig</i>
Zugeschnitten auf Anforderungen der Hausarztpraxis			
Messung der Patientenzufriedenheit			
Messung der Mitarbeiterzufriedenheit			
Messung der Arztzufriedenheit			
Wissen wo wir stehen: Vergleich mit anderen Praxen (den Besten" = Benchmarking)			

Welche Anforderungen muss Qualitätsmanagement für meine (unsere) Praxis erfüllen? II

<i>Wie wichtig ist mir (uns)...</i>	<i>Sehr wichtig</i>	<i>Wichtig</i>	<i>Weniger wichtig</i>
Stärken und Schwächen der Praxis erkennen			
Ein Handbuch für die Praxis zu erstellen			
<i>Alle Abläufe</i> in der Praxis zu beschreiben und Verantwortlichkeiten festzulegen			
<i>Nur die Abläufe</i> in der Praxis zu beschreiben und Verantwortlichkeiten festzulegen, <i>wo es Probleme gibt</i>			
Wissen wo wir stehen: Vergleich mit anderen Praxen (den Besten" = Benchmarking)			

Welche Anforderungen muss Qualitätsmanagement für meine (unsere) Praxis erfüllen? III

<i>Wie wichtig ist mir (uns)...</i>	<i>Sehr wichtig</i>	<i>Wichtig</i>	<i>Weniger wichtig</i>
Austausch mit anderen (z.B. Qualitätszirkel, Schulung)			
Besuch von außen (z.B. Visitor, Auditor) mit Rückmeldung in Teambesprechung			
Geringer Zeitaufwand			
Geringe Kosten			
Sonstiges: bitte eintragen			



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!