

Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

Erfahrungen und Empfehlungen zur praktischen Umsetzung

Dr. med. Stefan Bilger
 Facharzt für Allgemeinmedizin, Ärztliches
 Qualitätsmanagement, Umweltmedizin
 Dossenheim



Übersicht

- Was bedeutet Qualität in der Hausarzt-Praxis?
- Praktische Erfahrungen
- QM-Modelle / Zertifizieren nach DIN ISO ?

Der „Qualitätspolizist“



Standardablehnungen der Ärzte

- Qualität unserer Arbeit war schon immer gewährleistet.
- Qualität kostet nur Zeit und Geld.
- Qualitätsmanagement bedeutet Kontrolle der Fachleute durch Bürokraten.
- Qualitätsmanagement ist nur im Interesse der Politik und der Kassen.
- Qualitätsmanagement ist nur etwas für große Organisationen.

Qualitätssicherung - Qualitätsmanagement

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Der Arzt und sein Handeln stehen im Mittelpunkt. • Qualifikationsnachweise • Strahlenschutzverordnung • Ringversuche (Labor) • Dokumentationsbögen • Fremdbestimmung und Kontrolle • Qualitätszirkel | <ul style="list-style-type: none"> • Der Patient steht im Mittelpunkt. • Verbesserung der Organisation und der Abläufe • Hilfen für das Praxisteam • Selbstbestimmtes Arbeiten • Berücksichtigung von Aufwand und Kosten |
|--|---|

Kundenzufriedenheit?

97 % der Patienten sind mit ihrem Hausarzt zufrieden.

Der Rest ist tot.

Harald Schmidt

Pionier des Qualitätsmanagements



Avedis Donabedian, MD

“Ergebnisse bleiben im Großen und Ganzen die ultimative Beurteilungsebene für die Wirksamkeit und Qualität der medizinischen Versorgung ...”

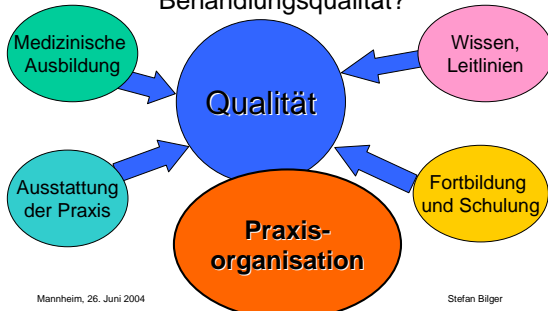
Bereiche des Qualitätsmanagements

Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
Ausbildung Mitarbeiter Ausstattung	Ärztliches Handeln Kooperation	Medizinische Ergebnisse Zufriedenheit
Teilweise stark reglementiert, dennoch große Unterschiede	Schwierigkeit der Erfassung, Optimierungspotential ?	Unzureichende Dokumentation, fehlende Vergleichsbasis

Erfahrungsaustausch

Bilden Sie Kleingruppen mit Ihren Nachbarn (3 – 5 Personen) und berichten Sie, was Sie konkret in Ihrer Praxis tun, um die Qualität Ihrer Arbeit zu verbessern.

Welche Faktoren beeinflussen die Behandlungsqualität?



Praxisorganisation: Werkzeuge

- Schriftliche Arbeitsanweisungen, z. B. Hygieneplan
- Organisation der Patientenkartei, Dokumentation
- Einsatz der EDV
- Checklisten, Handzettel etc.
- Besprechungen
- Arbeitsplatzbeschreibung
- Finanzplanung
- QM-Handbuch
- Patientenbefragung

Umsetzung nach Praxisgröße

Praxisgröße, Mitarbeiterzahl	Praxishandbuch	Checklisten	Jahresplan	Fehlerbuch	Patientenbefragung	Arbeitsplatz- beschreibungen	Praxisbeurteilung	QM-Beauftragter	Qualitätszirkel	Zertifizierung
Kleinst-Praxis, 1- 2	♣	♣	♣	♣	♣					
Kleine bis mittlere Praxis, 3 - 7	♣	♣	♣	♣	♣	♣	♣			
Grosse Praxis, ab 8	♣	♣	♣	♣	♣	♣	♣	♣	♣	♣

Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Workshop „Einführung QM“

Partizipatives
Qualitätsmanagement



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Praxis-Workshop

- Austausch zwischen Kollegen und Arzthelferinnen
- Angleichung des Informationsstandes
- Motivierung für das QM
- Erste praktische Schritte

Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Ablauf des Workshops

- Einführung und Festlegung der Themen
- Bearbeitung der Themen in Kleingruppen
- Praxisspezifische Umsetzung

Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Besonderheiten PQM

- Einbeziehung des gesamten Teams
- Keine Vorkenntnisse vorausgesetzt
- Prinzipiell zu jedem Zeitpunkt des Prozesses anwendbar, besonders zu Beginn
- Handlungsorientiertes, ergebnisoffenes Vorgehen
- Förderung von Offenheit und praxisübergreifendem Erfahrungsaustausch

Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Zertifizierung oder Selbstbewertung?



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

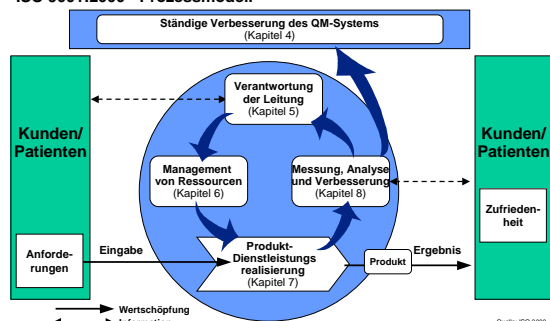
Qualität in der Hausarztpraxis:
welche organisatorischen Merkmale und Abläufe sind zu erfassen?

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

Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

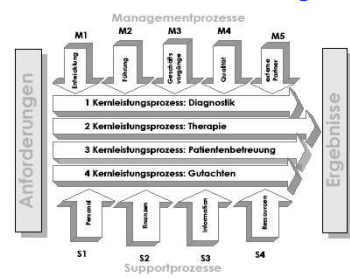
ISO 9001:2000 - Prozessmodell



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

Praxisorientiertes Prozessmanagement



Mannheim, 26. Juni 2004

Stefan Bilger

QMG

Europäisches Praxisassessment

<http://www.praxisassessment.de>

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

QMG

Berufshilfen Stiftung

Bereiche

Home » Bereiche » Wirtschaft » Wirtschafts- und Sozialpolitik

Qualitätsmanagement in der hausärztlichen Versorgung
Europäisches Praxisassessment

In einem internationalen Projekt wird das holländische Modell der Praxisvisitationen weiterentwickelt und den Bedingungen verschiedener Gesundheitssysteme angepasst. In den Teilnehmerländern Großbritannien, Frankreich, Schweiz, Niederlande, Belgien und Deutschland werden existierende Indikatorenkataloge und Praxisvisitationsmethoden zu einem gemeinsamen europäischen Instrumentarium zusammengeführt, um nationale Besonderheiten ergänzt und in Hausarztpraxen in den sechs Teilnehmerländern getestet. Das Projekt ist auf drei Jahre angelegt.

Projektleitung: [Henrik Brinkmann](#)

Projektziele

- 1) ein erprobtes, länderübergreifendes Set von Methoden und Indikatoren zur Praxiszertifizierung. Dieses Instrument soll nach Projektende für gesundheitspolitische Akteure zur Verfügung stehen;
- 2) ein Vergleich von Indikatordaten aus Praxisarztpraxen in den Niederlanden, Großbritannien, Frankreich, Belgien, der Schweiz und Deutschland. Eine Analyse dieser Daten wird Informationen über die Positionierung der einzelnen Länder bei Qualität und Kosten in der hausärztlichen Versorgung liefern;
- 3) die dauerhafte Verankerung des Instrumentes im deutschen Hausarztsektor.

Ansprechpartner

Henrik Brinkmann
Referent
+49 (0) 5241 81-83342

Jan Rübke
Projektleiter
+49 (0) 5241 81-83462

Suchworte

Hausarzt
Benchmarking
Gesundheit
Gesundheitspolitik
Qualitätsicherung

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

QMG

Die 8 Elemente von EPA

1. Selbstevaluation der Praxis (Fragebogen/Checkliste).
2. Befragung von 75 Patienten (EUROPEP-Fragebogen).
3. Befragung aller Mitarbeiter (Fragebogen).
4. Besuch/Begehung der Praxis durch einen trainierten Visitor, dabei
 - Check von Ausstattung und Räumlichkeiten
 - Interview mit dem Hausarzt
 - Teambesprechung mit dem gesamten Praxisteam. Dabei erhält die Praxis Feedback und kann sich mit anderen Praxen vergleichen (Benchmark-Gruppe). Der Visitor erarbeitet mit dem Praxisteam Vorschläge für Veränderungen in der Organisation und im Qualitätsmanagement der Praxis.
5. Problemorientiertes Handbuch (schriftliches Feedback). Hier werden Stärken und Schwächen Ihrer Praxis dargestellt und Hinweise für die Neuaufrichtung gegeben, wo Schwächen bestehen. Was in Ihrer Praxis bereits gut geregelt ist, bleibt ungetastet!
6. Nutzung des patwortgeschützten Zugangs zur Benchmarking Datenbank: So können weitere und intensivere Vergleiche für die Bereiche gezogen werden, die die Praxis besonders interessieren.
7. Fakultative Nachbesprechung wichtiger Aspekte in der Praxis, im Qualitätszirkel oder im Rahmen von Workshops.
8. Evaluation nach 4-6 Monaten, was wurde wie umgesetzt?

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

QMG

Die 5 Themenbereiche (Domänen) von EPA

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

QMG

Die 5 Themenbereiche (Domänen) von EPA

- **Infrastruktur**
- **Menschen**
- **Information**
- **Finanzen**
- **Qualität und Sicherheit**

- Lage, Räume, Ausstattung
- Personal, Team, Aus- und Weiterbildung, Arbeitsbedingungen
- Dokumentation, Notfallversorgung, Vertretung
- Finanzplan, Verantwortung
- Qualitätsziele, Audit, Patientenbeteiligung

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

QMG

Umsetzung: ausgewählte Beispiele

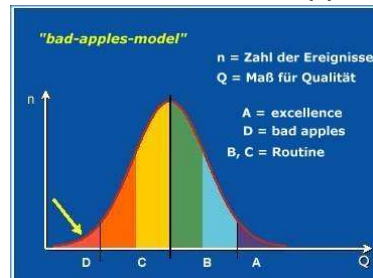
- Die Praxis hat Parkplätze / behindertengerechten Zugang.
- Jedes Sprechzimmer verfügt über ein Waschbecken.
- Die Praxis hat eine Inventarliste / Notfallausrüstung / Medikamente.
- Es gibt eine schriftliche Anweisung zur Kontrolle des Verfallsdatums der Medikamente.
- Die Praxis hat eine Anweisung zu Handhabung dringender Fälle.
- Alle Helferinnen haben im vergangenen Jahr eine Fortbildung besucht.
- Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzplan.
- Die Praxis hat einen formellen Prozess, um Patienten einzubeziehen.

Mannheim, 26. Juni 2004 Stefan Bilger

Grundsätze des Praxisassessments

- Edukativer Ansatz
- Freiwilligkeit
- Selbstbewertung (schriftliche Befragung)
- Praxisvisitation
- Feedback des Assessments

Das Modell der „bad apples“



Visitationen können auch unbeliebt sein.



Zertifikat der „Stiftung Praxistest“

Literatur:

- Gerlach, Ferdinand M (2001): Qualitätsförderung in Klinik und Praxis (Thieme)
- van den Hombergh P (1998): Practice visits. Assessing and improving management in general practice. Nijmegen, WOK
- Curriculum Qualitätssicherung/Ärztliches Qualitätsmanagement der Bundesärztekammer (2. Aufl. 2000)
- Frank, Matthias (2003): Praktisches Qualitätsmanagement in der Arztpraxis (Schattauer)

äzq Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin <http://www.aezq.de>

GQMG Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung <http://www.gqmg.de>

EFQM EFQM <http://www.efqm.org>

Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualitätssicherung in der Medizin **AQS** <http://www.aqs.de>



Wo anfangen?

Bereiche mit ...

- sofort behebbaren Problemen
- den höchsten Problemwerten
- schlechten Vergleichswerten ?

Qualität
und
QMG.de
Gesundheitswesen