

# Qualitätsmanagement in einer hausärztlichen Praxis – praktische Umsetzung und Werkzeuge

Dr. med. Stefan Bilger  
Facharzt für Allgemeinmedizin  
Ärztliches Qualitätsmanagement, Umweltmedizin  
69221 Dossenheim



München, 11. Januar 2003

Stefan Bilger

# Übersicht

- Was bedeutet Qualität in der Hausarzt-Praxis?
- Eigene Praxis-Erfahrungen  
QM-Handbuch, Patientenbefragung, Praxis-Workshop
- Ausblick: Zertifizieren nach DIN ISO ?

# Der „Qualitätspolizist“



# Qualitätssicherung - Qualitätsmanagement

- Der Arzt und sein Handeln stehen im Mittelpunkt.
- Qualifikationsnachweise
- Strahlenschutzverordnung
- Ringversuche (Labor)
- Dokumentationsbögen
- Fremdbestimmung und Kontrolle
- Qualitätszirkel
- Der Patient steht im Mittelpunkt.
- Verbesserung der Organisation und der Abläufe
- Hilfen für das Praxisteam
- Selbstbestimmtes Arbeiten
- Berücksichtigung von Aufwand und Kosten

## Pionier des Qualitätsmanagements



Avedis Donabedian, MD

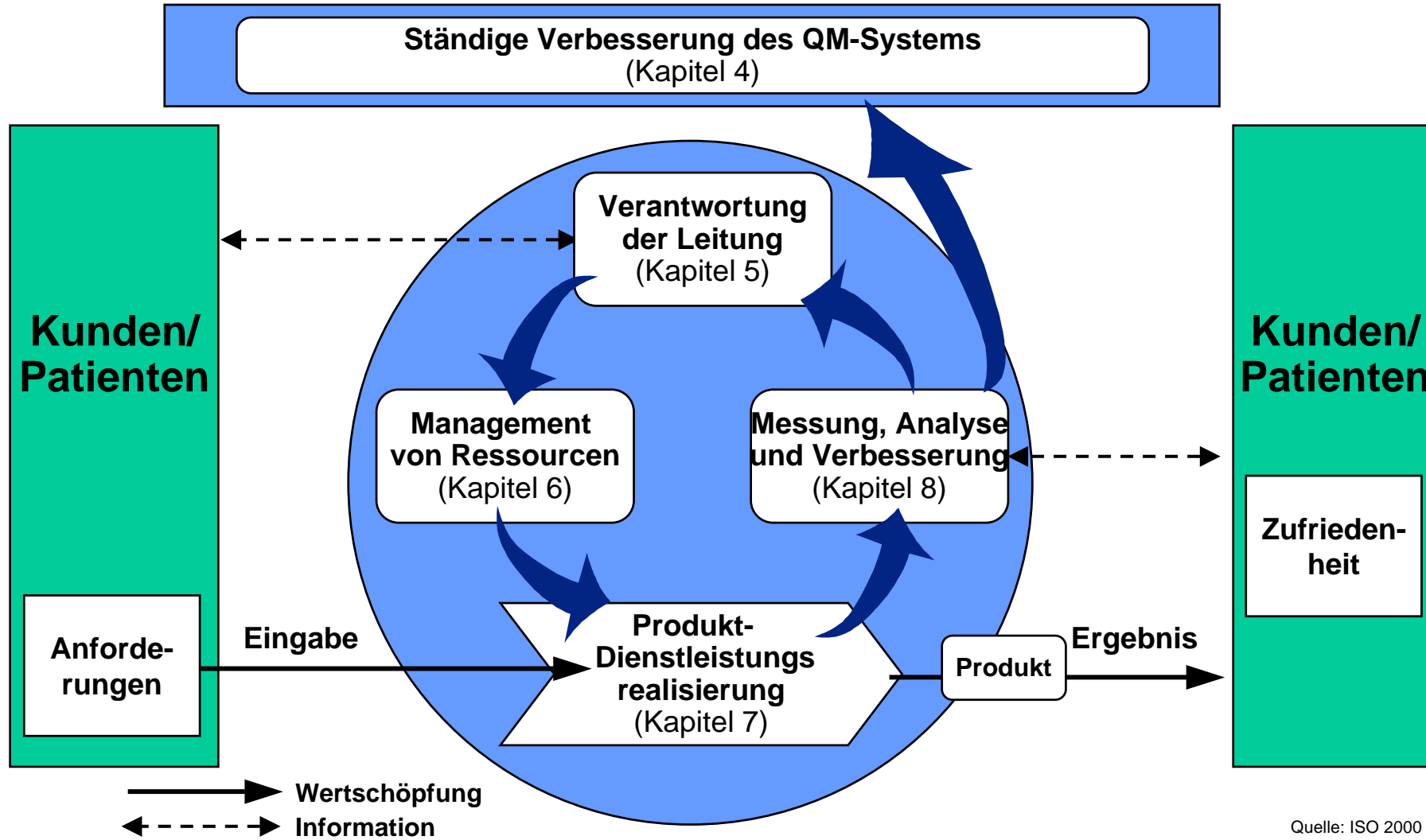
*“Ergebnisse bleiben im Großen und Ganzen die ultimative Beurteilungsebene für die Wirksamkeit und Qualität der medizinischen Versorgung ...”*

## 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

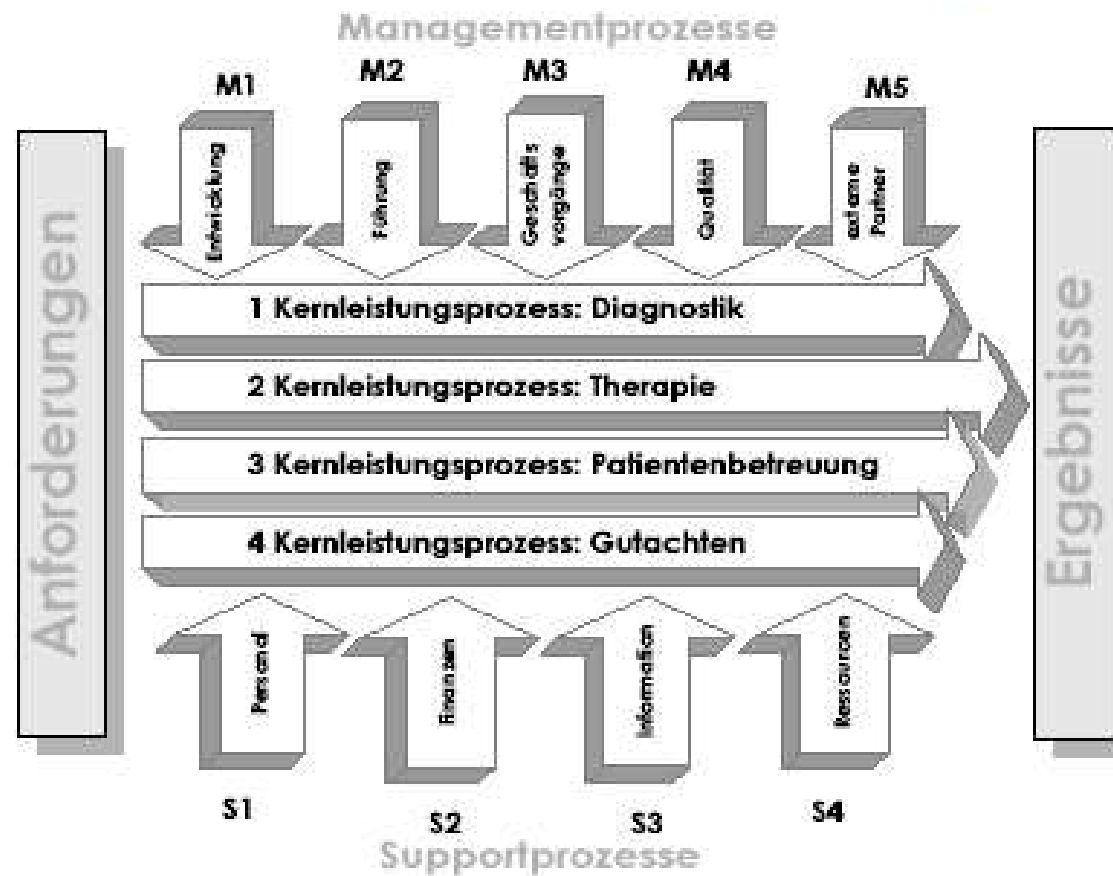
# ISO 9001:2000 - Prozessmodell



Quelle: ISO 2000

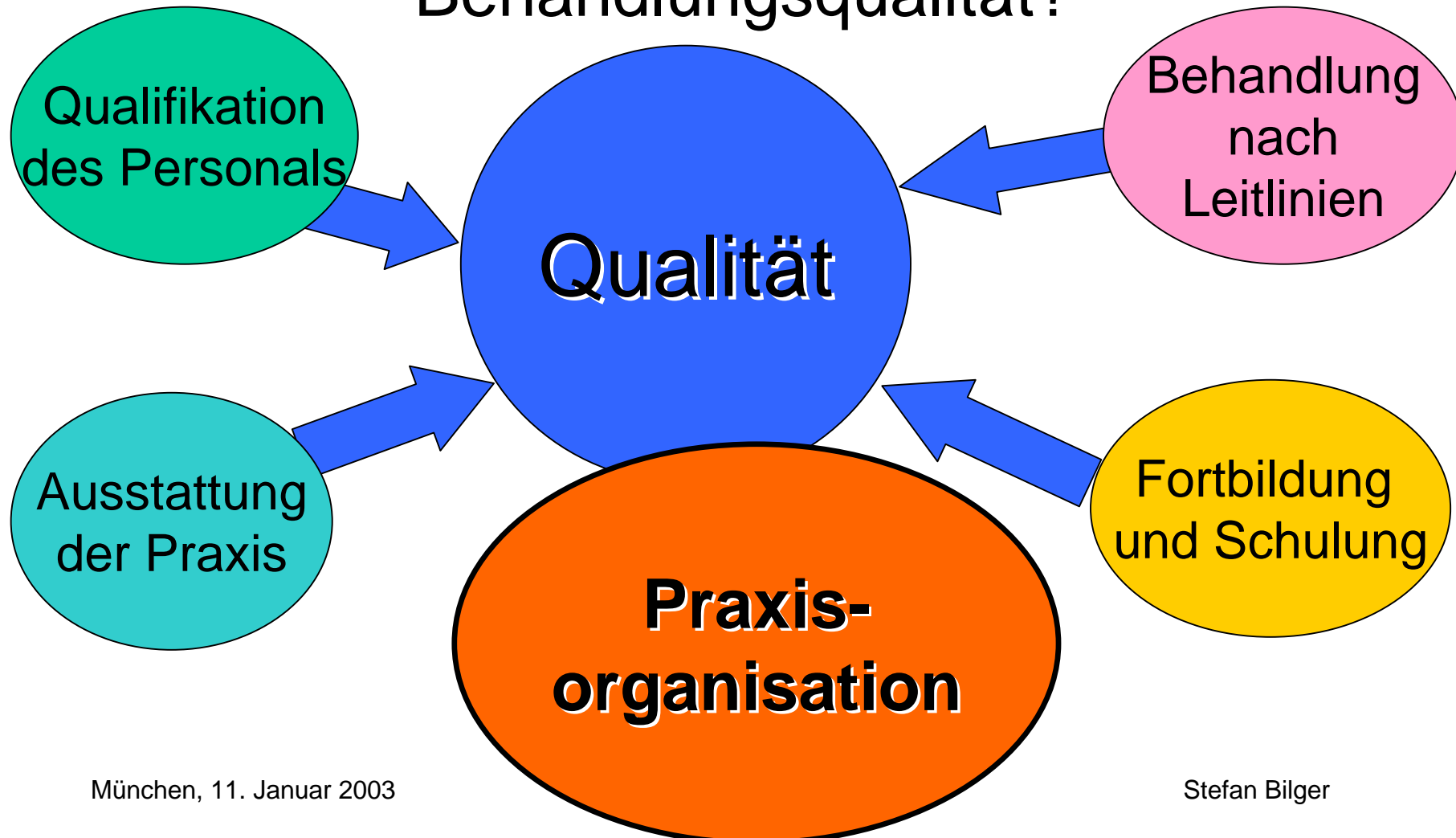


# Praxisorientiertes Prozessmanagement



© 2002 by H. Poimann

# 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

<i>Praxisgröße, Mitarbeiterzahl</i>	Praxishandbuch	Checklisten	Jahresplan	Fehlerbuch	Patientenbefragung	Arbeitsplatz- beschreibungen	Praxisbesprechung	QM-Beauftragter	Qualitätszirkel	Zertifizierung
<b>Kleinst-Praxis, 1- 2</b>	p	p	p	p	p					
<b>Kleine bis mittlere Praxis, 3 - 7</b>	p	p	p	p	p	p	p			
<b>Grosse Praxis, ab 8</b>	p	p	p	p	p	p	p	p	p	p

# Das elektronische QM-Handbuch



## Vorüberlegungen

- Welche Informationen werden immer wieder benötigt?
- Wie können diese aktuell verfügbar gemacht werden?
- Welche Aktualisierungsmöglichkeiten gibt es?
- Kampf der Zettelwirtschaft
  
- Die Lösung:
- **Das elektronische QM-Handbuch**
- analog zum Krankenhaus-Informationssystem

## Umsetzung: Elektronisches Praxishandbuch

- Systematik
- Verfügbarkeit
- Aktualität, Aktualisierbarkeit
- Erweiterbarkeit
- plattformunabhängig, HTML-basiert
- Ergonomie, Benutzerfreundlichkeit
- [Hyperlinks, Suchfunktion](#)



## Qualitätshandbuch der Praxis Dr. Bilger

---

### Inhalt

[Unser Leitbild](#)

[Laborprofile](#)

[Therapieempfehlungen](#)

[Patienteninformationen](#)










[Anatomie-Atlas](#)

[Adressen, Ansprechpartner](#)

[Literatur, weiterführende Informationen](#)



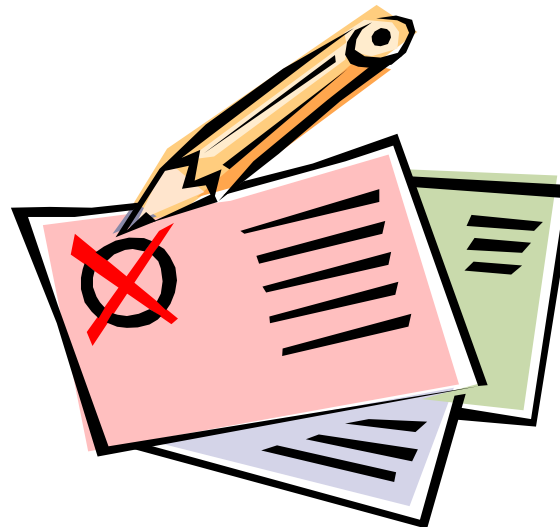
Start    Aktuelles    Labor    Therapie    **Frage**    Adressen    Atlas    Internet-Surfbrett    Hilfe

-  [Diät bei Magenerkrankungen](#)
-  [Diabetes mellitus](#)
-  [Ernährung bei Diabetes mellitus](#)
- [Rückenschmerzen \(Patienteninformation der BÄK\)](#)
- [DEGAM-Leitlinie: Brennen beim Wasserlassen](#)
-  [Infozept: Brennen beim Wasserlassen](#)
-  [Scharlach \(Fragen aus der Praxis\)](#)
-  [Aufklärung Marcumar](#)
-  [Endokarditisprophylaxe](#)
-  [Endokarditisprophylaxe \(incl. Sonderfälle\)](#)
- [Take-Home Regelung Methadon](#)
- [Zeckenstich \(Patienteninfo\)](#)
-  [Zeckenstich \(zum Ausdrucken\)](#)

## Weiterentwicklung: Elektronisches Praxishandbuch

- Austausch mit KollegInnen
- Einbeziehung der Praxismitarbeiterinnen
- Content-System
- Suchfunktion
- Differenzierung: allgemeine –  
praxisspezifische Inhalte

# Patientenbefragung





## Sehr geehrte(r) Patient(in), sagen Sie uns Ihre Meinung!

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen offen und spontan. In den Kästchen sind Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht) zu vergeben. Dahinter kreuzen Sie an, wie wichtig Ihnen dieser Punkt ist. Vielen Dank!

	sehr gut	.....	sehr schlecht	wichtig - unwichtig					
1. Wie war Ihr Eindruck vom <b>fachlichen Können des Arztes</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
2. Wie fühlten Sie sich über die Diagnose, Behandlung und weiteres Vorgehen <b>informiert</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
3. Wie zufrieden waren Sie mit der <b>Möglichkeit, Fragen zu stellen</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
4. Wie beurteilen Sie die <b>Zusammenarbeit</b> mit anderen Ärzten und Krankenhäusern?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
5. Wie empfanden Sie die persönliche Zuwendung der <b>Arzthelferin</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
6. Fühlten Sie sich von uns <b>als Mensch verstanden</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
7. Wie bewerten Sie <b>Erreichbarkeit</b> der Praxis und Anmeldung?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
8. Wie zufrieden waren Sie mit der <b>Wartezeit</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
9. Wurde der <b>vereinbarte Termin</b> eingehalten?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
10. Wie beurteilen Sie <b>Ausstattung und Sauberkeit</b> der Behandlungszimmer?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
11. Wie bewerten Sie <b>Vertraulichkeit</b> persönlicher Dinge und Schutz von Patientendaten?	1	2	3	4	5	6	1	2	3
12. Wie beurteilen Sie die Qualität der Praxis <b>insgesamt</b> ?	1	2	3	4	5	6	1	2	3

## Auswertung 45 (von 47) Fragebogen

	Noten:	1	2	3	4	5	6	k.A.	Note	unzufriede
1	Fachliches Können	27	16	1				1	1,41	2,2%
2	Informierung	23	21	1					1,51	2,2%
3	Fragen stellen	34	9	2					1,29	4,4%
4	Zusammenarbeit	10	14	8				13	1,94	17,7%
5	Arzthelferin	30	13	2					1,38	4,4%
6	Menschliches Verständnis	28	14	2	1				1,47	6,7%
7	Erreichbarkeit	23	16	5				1	1,59	11,0%
8	Wartezeit	10	23	9	3				2,11	26,7%
9	Termin eingehalten	16	20	6	1			2	1,81	15,6%
10	Ausstattung und Sauberkeit	25	17	2				1	1,48	4,4%
11	Vertraulichkeit	29	11	3		1		1	1,41	8,9%
12	Gesamturteil	19	22	2				2	1,60	4,4%
	Durchschnittsnote:								1,59	

92% der Patienten  
sind mit Ihrem Hausarzt  
zufrieden.  
Der Rest ist tot.

Harald Schmidt

Patienten-  
erfahrungen  
versus  
„Zufriedenheit“



# Was ist Patienten wichtig?

- Zugang zur Versorgung
- Rücksicht auf individuelle Präferenzen, Respekt
- Kommunikation, Information, Instruktion
- Koordination
- Körperliches Wohlbefinden
- Emotionale Unterstützung
- Einbeziehen der Familie und Freunde
- Kontinuität

Cleary, P. D., Edgman-Levitan, S., Walker, J., Delbanco, T. L. et al. DataWatch: Patients Evaluate their Hospital Care - a National Survey. *Health Affairs*. Winter, 1991. Pp. 254-267.

# Was ist bei Patientenbefragungen zu beachten?

- Tendenz zu positiven Ergebnissen
- kurzer, übersichtlicher Fragebogen
- einfache Formulierungen
- Mut zur Lücke

# QM-Praxis-Workshop





# Praxis-Workshop

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



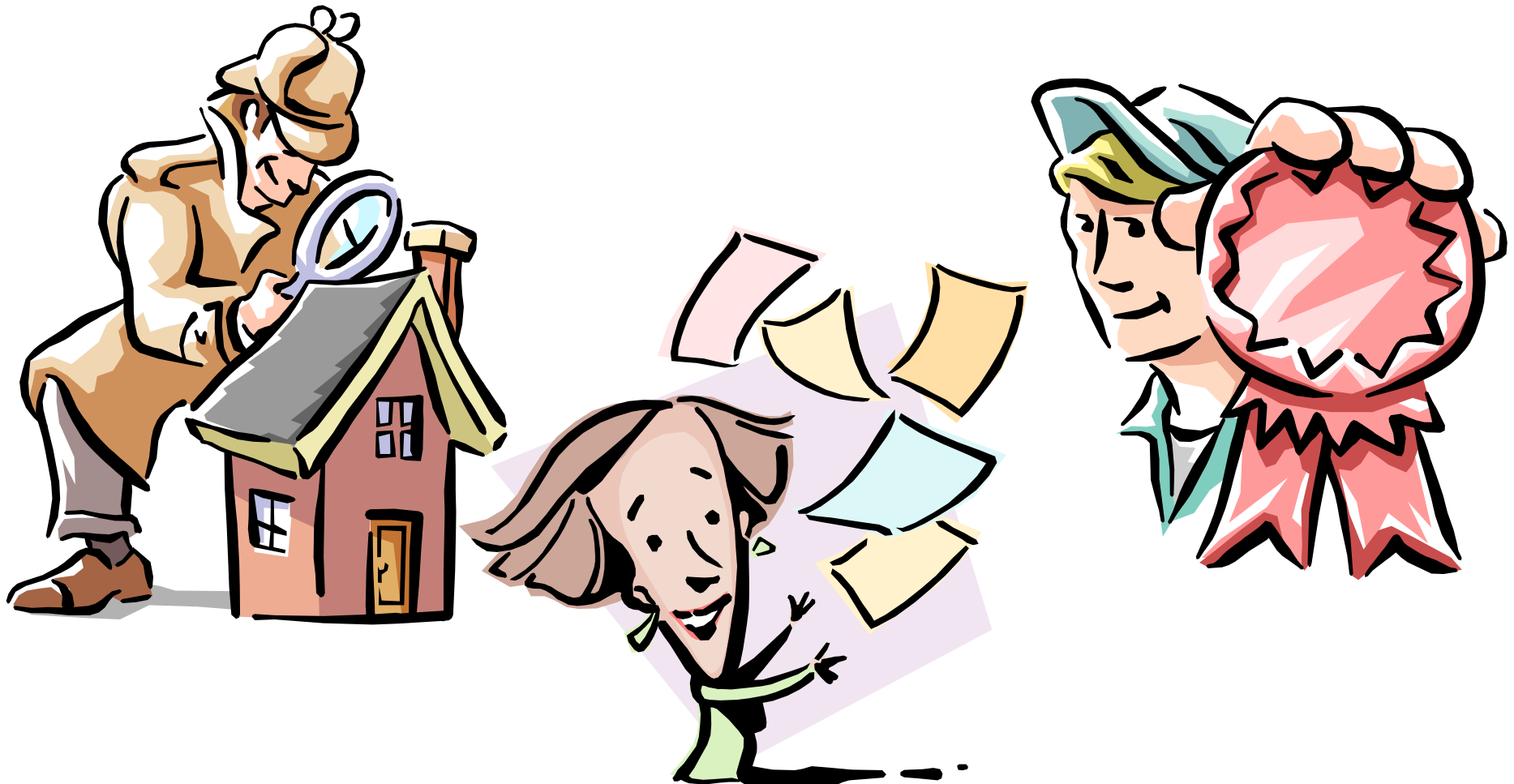
München, 11. Januar 2003

Stefan Bilger





# Zertifizierung oder Selbstbewertung?





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

Ein zukunftsweisender Ansatz:

EUROPEAN TASK FORCE ON  
PRACTICE ASSESSMENT (TOPAS)

als Weiterentwicklung des holländischen  
Visitatje-Modells

<http://www.praxisassessment.de>

## Bereiche

- [Wirtschaft](#)
  - [Wirtschafts- und Sozialpolitik](#)
  - [Arbeitsmarkt und Beschäftigung](#)
  - [Tarifpolitik und Unternehmen](#)
  - [Ökon. Bildung und Qualifizierung](#)
- [Politik](#)
- [Hochschule](#)
- [Öffentliche Bibliotheken](#)
- [Staat & Verwaltung](#)
- [Medizin und Gesundheitswesen](#)
- [Medien](#)
- [Stiftungswesen](#)

[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

- » ein erprobtes, länderübergreifendes Set von Methoden und Indikatoren zur Praxiszertifizierung. Dieses Instrument soll nach Projektende für gesundheitspolitische Akteure zur Verfügung stehen;
- » ein Vergleich von Indikatordaten aus Primärarztpraxen 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;
- » die dauerhafte Verankerung des Instrumentes im deutschen Hausarztsektor.

### Ansprechpartner



[Henrik Brinkmann](#)  
Referent  
++49 (0) 5241 81-81342

[Jan Böcken](#)  
Projektleiter  
++49 (0) 5241 81-81462

### Suchworte

[Hausarzt](#)  
[Benchmarking](#)  
[Gesundheit](#)  
[Gesundheitspolitik](#)  
[Qualitätssicherung](#)

# Grundsätze des Praxisassessments

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

## Praxisvisitation: Bereiche

- *Infrastruktur*
  - *Menschen*
  - *Information*
  - *Finanzen*
  - *Qualität und Sicherheit*
- Lage, Räume, Ausstattung
  - Personal, Team, Aus- und Weiterbildung, Arbeitsbedingungen
  - Dokumentation, Notfallversorgung, Vertretung
  - Finanzplan, Verantwortung
  - Qualitätsziele, Audit, Patientenbeteiligung

## 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.

## Die Arztpraxis der Zukunft ?

- **Gesicherte Prozessqualität durch standardisierte Module**
- **Zertifikatsystem in verschiedenen Abstufungen**
- **Bewertungssystem** (Visitationen)
- **Wiederholungsaudits** (alle drei Jahre)
- **ISO-Zertifizierung** als Option
- **Praxisvergleich** und **Benchmarking**

## Literatur:

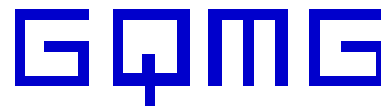
- Gerlach, Ferdinand M (2001): Qualitätsförderung in Klinik und Praxis (Thieme)
- van den Hombergh P (1998): Practice visits. Assessing and improving management in general practice. Nijmegen, WOK
- Curriculum Qualitätssicherung/Ärztliches Qualitätsmanagement der Bundesärztekammer (2. Aufl. 2000)
- ÄZQ-Bestandsaufnahme "Zertifizierung in der ambulanten Versorgung,, (Endfassung, beschlossen durch die Gremien der ÄZQ am 27.9.2000)





Ärztliche Zentralstelle Qualitätssicherung

<http://www.aezq.de>



Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der

Gesundheitsversorgung <http://www.gqmg.de>



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  
Management  
in  
QMG.de  
Gesundheitswesen