



die Ziele definiert, die erreicht werden sollen, und die Wege, wie dies erreicht werden kann. Im zweiten Schritt erfolgt die Umsetzung. Entscheidend ist, immer wieder die Zielerreichung zu überprüfen (Schritt 3) und gegebenenfalls die Arbeitsweisen zu verändern (Schritt 4). Dies macht ein einfaches QM-Schema deutlich (nach Deming):



QM zielt also auf eine kontinuierliche Verbesserung und hört nie auf!

Worum es in der Praxis geht

Ziel von QM in der Vertragsarztpraxis ist, die Qualität der vertragsärztlichen Versorgung zu sichern und weiterzuentwickeln. Um dies zu erreichen, wird eine systematische Patientenorientierung und der Einbezug aller an der Versorgung Beteiligten gefordert – also eine Aufgabe des ganzen Praxisteam!

Das praxisinterne QM umfasst zwei Bereiche: **Patientenversorgung** und **Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation**:

- ▶ QM in der Patientenversorgung bedeutet die Ausrichtung an fachlichen Standards und Leitlinien, eine strikte Patientenorientierung und die Strukturierung von Behandlungsabläufen:
- ▶ Der Bereich Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation beinhaltet u. a. die Regelung von Verantwortlichkeiten, den Arbeitsschutz und die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter, das Praxismanagement, die Organisation der Kommunikationsprozesse und die Zusammenarbeit mit anderen Versorgungseinrichtungen.

Im Rahmen von QM werden also nicht nur typische Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit der Versorgung der Patienten betrachtet und verbessert – auch die Zusammenarbeit im Team kann und soll davon profitieren. Das gemeinsame Festlegen von Zielen motiviert und die für alle geklärte Aufgabenverteilung innerhalb des Teams und auch mit anderen Ärzten, Therapeuten und Einrichtungen

Qualitätsmanagement

Der Countdown läuft!

Seit Anfang 2006 sind Richtlinien in Kraft, wie und in welchem Zeitraum Qualitätsmanagement in Vertragsarztpraxen eingeführt werden soll. Wie weit sind Sie in Ihrer Praxis?

Ende des Jahre läuft die erste Phase der Einführung von Qualitätsmanagement (QM) in Vertragsarztpraxen ab. Bis dahin müssen eine schriftliche Selbstbewertung der Arztpraxis und die Festlegung von konkreten Zielen für den Aufbau des eigenen QM-Systems abgeschlossen sein.

Was ist eigentlich Qualitätsmanagement?

QM zielt ganz allgemein darauf ab, die Ergebnisse der eigenen Arbeit und die Arbeitsabläufe laufend zu verbessern, während Qualitätssicherung nur das bisher Erreichte erhalten soll. Um eine Verbesserung einzuleiten, werden zunächst

kann manche Reibungsverluste vermeiden. Wenn dann auch die Zufriedenheit der Patienten mit „ihrer“ Arztpraxis spürbar steigt, führt das einfach zu mehr Spaß an der Arbeit – davon berichten viele, die schon länger bei QM mitmachen!

Mindestanforderungen

Die Richtlinie zum QM in der Vertragsarztpraxis sieht bestimmte Grundelemente vor, die mindestens bis zum Ende dieses Jahres zu planen sind:

- Orientierung der Patientenversorgung an gültigen fachlichen Standards und Leitlinien,
- Patientenorientierte Versorgung, welche die Sicherheit der Patienten, deren Mitwirkung, Information und Beratung gewährleistet,
- Behandlungsabläufe sollen strukturiert durchgeführt und beschrieben werden,
- Praxisführung und -organisation soll sich auch am Bedarf der Mitarbeiter orientieren,

- Verantwortlichkeiten müssen nachvollziehbar geregelt werden,
- Praxismanagementprozesse (z.B. Terminplanung, Hygienemaßnahmen, Datenschutz etc.) müssen klar geregelt werden,
- Interne und externe Kommunikationsprozesse sind zu regeln, z.B. das Überweisungsmanagement, die Kommunikation zwischen Versorgungsebenen (zum Pflegedienst, zu Kliniken), aber auch der interne Umgang mit Patientendaten,
- bereits bestehende QM-Maßnahmen sollen in das neue QM-System einbezogen werden.

Für all diese Bereiche gilt es also, bis zum Jahresende eine Bestandsaufnahme zu machen sowie Ziele und Maßnahmen festzulegen. Basis dafür ist die Teilnahme von Arzt und Arzthelferin/medizinischer Fachangestellten an entsprechenden Schulungen.

Beispiel QEP

QEP ist das Qualitätsmanagementsystem der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, das speziell für Arztpraxen entwickelt wurde. Beteiligt wurden dabei niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten, QM-Experten, Berufsverbände und auch Arzthelferinnen. Im Rahmen einer Pilotphase haben 60 Praxen aller Fachgruppen QEP getestet. Das System umfasst Einführungsseminare und Materialien für die Entwicklung eines eigenen Praxis-QMs. Die Kosten sind moderat:

- ☒ **Einführungsseminare für niedergelassene Ärzte und Praxismitarbeiter:** ca. 150 bis 250,- €
- ☒ **Qualitätsziel-Katalog:** 29,95 €
- ☒ **Optional: QEP- Manual mit Umsetzungsvorschlägen und Musterdokumenten inkl. CD-ROM:** 199,- €

Die angebotene (derzeit noch nicht notwendige) externe Zertifizierung schlägt je nach Praxisgröße mit etwa 1.200 – 1.800,- € zu Buche.

www.kbv.de/qm

Einkaufen oder selber machen?

Grundsätzlich muss eine Praxis nicht ein auf dem Markt angebotenes QM-System anwenden, sondern kann auch sein eigenes entwickeln. Tatsächlich ist dies aber extrem aufwändig und sicher nicht immer zu leisten. Neben zahlreichen Anbietern von zum Teil recht kostspieligen Qualitätsmanagementsystemen hat auch die kassenärztliche Bundesvereinigung ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt (QEP, s.o.). Bei der Entscheidung für das eine oder andere Angebot wird der Praxisinhaber Kosten und Praxisnähe des Systems sorgfältig abwägen. Eine generelle Empfehlung kann es dabei nicht geben. Die von allen Systemen angebotene externe Begutachtung oder Zertifizierung ist übrigens derzeit noch nicht verpflichtend. Allerdings ist gut möglich, dass nach 2010 eine solche Zertifizierungspflicht eingeführt wird.

Friederike Klein ■



Das Gedächtnis der Praxis

- Damit die Ziele und Prozesse in Ihrer Praxis immer weiter entwickelt werden können und für alle Mitarbeiter durchschaubar bleiben, ist die Schriftlichkeit ein wichtiges Element des QM. In der Arztpraxis soll daher ein QM-Handbuch angelegt, in dem alle Ziele und Arbeitsprozesse sowie z.B. Checklisten abgeheftet werden. Übrigens: Das erleichtert auch neuen Mitarbeiterinnen die Einarbeitung.

Fahrplan Qualitätsmanagement

01.01.2006	Die Qualitätsmanagementrichtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) ist in Kraft getreten. Sie schreibt den Terminplan zur Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagements vor.
bis 31.12.2007	QM-Fortbildung, schriftliche Selbstbeurteilung erstellen, Zielfindung, Zuordnung von Verantwortungsbereichen.
bis 31.12.2009	Phase II = Umsetzungsphase Maßnahmen zur Zielerreichung umsetzen, Einführung der QM-Grundelemente unter Verwendung aller Instrumente.
bis 31.12.2010	Phase III = Überprüfung Selbstbewertung auf Basis von Nachweisen und Messungen.
2011	Der G-BA prüft die Umsetzung von QM in Vertragsarztpraxen und entscheidet gegebenenfalls über weitere Maßnahmen.