



Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

Reine Glückssache?

Obwohl die Vielfalt der QM-Systeme mehr verwirrt als nutzt, steckt hinter allen eigentlich die gleiche Idee: Durch strukturiertes Vorgehen die Fehleranfälligkeit zu reduzieren. Wir stellen die wichtigsten Systeme vor und erklären, warum ein erfolgreiches Praxismanagement keine Glückssache ist.

QM - der Fahrplan

bis 31. 12. 2009	Phase II = Maßnahmen zur Zielerreichung umsetzen, Einführung der QM-Grundelemente
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.

Wie hält es Ihre Praxis mit der Einführung des „einrichtungsernen Qualitätsmanagements“, wie es offiziell heißt? Bis Ende 2009, so hat es der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) beschlossen, müssen alle Praxen entsprechend ausgestattet sein. Die Ziele sind leider etwas schwammig formuliert, deshalb empfinden viele Praxen das Qualitätsmanagement noch immer als bürokratischen Terror.

Doch dieser Eindruck täuscht. Qualitätsmanagement ist keine lästige Pflicht, vielmehr einer der Eckpfeiler jeder modernen Arztpraxis. Qualitätsmanagement kümmert sich in erster Linie um organisato-

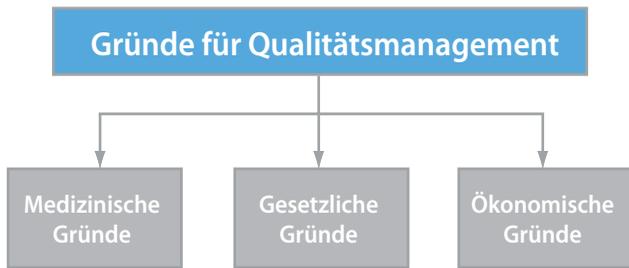
rische Abläufe in der Praxis. Der Paragraph 135 a SGB V regelt den gesetzlichen Hintergrund. In jeder Praxis muss zum Beispiel klar sein: Was darf die Fachangestellte, was nicht. Eine klare Dokumentation dieser Regelung ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Praxis.

WEBTIPPS

Weitere Informationen zu den vorgestellten QM-Systemen finden Sie zum Beispiel unter:

www.qm-infocenter.de

Dort unter Themenspecials „Gesundheitswesen“ wählen.



Es gibt viele Gründe, ein QM-System in der Arztpraxis einzuführen. Fast immer steigt die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Doch mindestens genauso wichtig sind die medizinischen Gründe: Die meisten Behandlungsfehler in der Medizin sind auf Organisationsmängel wie Verwechslungen, unklare Kommunikation oder Dokumentationsfehler zurückzuführen. **info praxisteam** berichtet deshalb regelmäßig in der Rubrik „Jeder Fehler zählt“ darüber.

Auch ökonomische Gründe sprechen klar für das Qualitätsmanagement. Der Ertrag der Praxis steigt, wenn die Zahl der ungeplanten Kontakte sinkt und wenn die zur Verfügung stehenden Ressourcen effizienter genutzt werden. In den Heften 5/2007 bis 2/2008 hat **info praxisteam** verschiedene Möglichkeiten für ein besseres Zeit- und Kostenmanagement vorgestellt (zu finden unter www.info-praxisteam.de):

- ▶ Die Kurzsprechstunde für die Behandlung von Akut-Patienten, die Stoßzeiten abfängt und die normalen Sprechzeiten entlastet.
- ▶ Das Medikamentencontrolling, wo das Praxisteam den Arzt beim Ausstellen von Folgerezepten und der Information der Patienten unterstützt.
- ▶ Die Chronikersprechstunde für DMP-Patienten, bei der Arzt und DMP-Assistentin sich die Arbeitsschritte teilen können.

Gerade die klare Aufgabenverteilung, ein Kernelement des Qualitätsmanagements, sorgt in Umfragen regelmäßig für eine hohe Zufriedenheit. Kommunikation spielt dabei die entscheidende Rolle, denn nur wenn jeder im Team genau informiert ist, gehen die Arbeitsläufe Hand in Hand. Alle Behandlungsmuster von der Routineuntersuchung bis zum Notfall sollten deshalb in ihrem Ablauf klar beschrieben werden. Und

damit ist schon viel mehr als der Grundstein eines Qualitätsmanagements gelegt.

Viele Wege führen zum Ziel

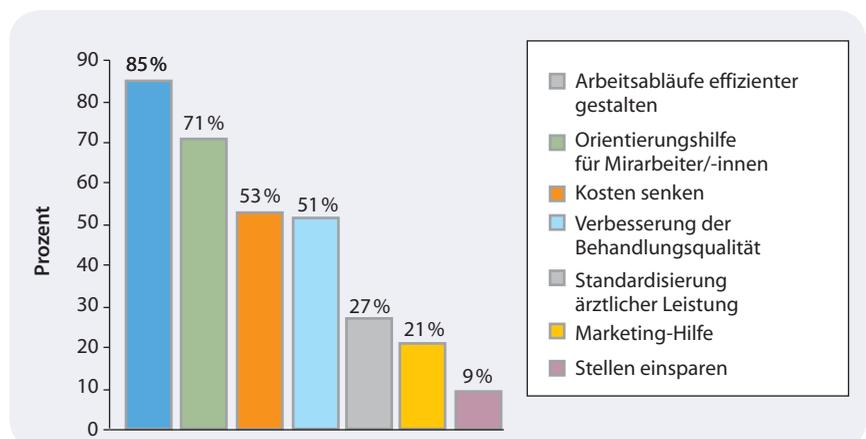
Was Ärzte und Praxisteam aber gleichermaßen verwirrt, ist die Vielfalt der angebotenen Systeme, von denen wir Ihnen die wichtigsten kurz vorstellen:

- ▶ **QEP** (Qualität und Entwicklung in den Praxen) ist das System der Kassenärztlichen Vereinigungen. Viele KVen bieten dazu Schulungen für das Praxisteam an.
- ▶ Auch **KPQM** (KV Praxis Qualitätsmanagement) kommt aus einer KV. Unter dem Motto „von Ärzten für Ärzte“ gibt sich KPQM als unkompliziertes System für QM-Einsteiger.
- ▶ **KTQ** (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) stammt aus der Entwicklung von QM-Systemen für Krankenhäuser, bietet inzwischen auch Systeme für Arztpraxen.
- ▶ **EFQM** (European Foundation for Quality Management) ist eine europäische

Entwicklung und dient der systematischen Analyse von Stärken und Schwächen eines Unternehmens. Das kann für viele Praxen eine Nummer zu groß sein.

- ▶ Auch **EPA** (Europäisches Praxisassessment) hat europäische Wurzeln. Das System beinhaltet einen Qualitätsvergleich mit anderen Praxen und zielt besonders auf Hausarztpraxen. EPA wurde evaluiert und hat ein sehr gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis.
- ▶ **DIN EN ISO 9001:2000** schließlich ist ein sehr umfangreiches QM-System. Es dient in vielen Branchen zur Optimierung von Prozessen, nicht nur in der Medizin. Das System fordert aber einen sehr hohen Dokumentationsaufwand und ist daher fast nur in technisch hochspezialisierten Facharztpraxen verbreitet.

Für welches System sich Ihre Praxis entscheidet, ist letztlich auch egal. Wichtig ist vielmehr: Die Einführung eines Qualitätsmanagements ist keine bürokratische Schikane, sondern bietet jeder Arztpraxis die Chance, Abläufe zu verbessern, Kosten zu minimieren und zufriedener zu arbeiten. Praxen, die bereits ein Qualitätsmanagement eingeführt haben, berichten durch die Bank sehr positiv von den Auswirkungen – sie sparen mehr Zeit, als sie in das Qualitätsmanagement investieren müssen. Deshalb sollten auch Sie positiv daran mitarbeiten. ■



Eine Umfrage unter Ärzten zeigt: Effizientere Abläufe und klare Richtlinien für das Team sind die wichtigsten Aspekte eines QM. Quelle: Stiftung Gesundheit