



Von den Besten lernen

Pssst, weitersagen

Am 1. Juli 2009 wurde es für niedergelassene Ärzte ernst: Wer seitdem nicht nachweisen kann, dass er 250 Fortbildungs-Punkte gesammelt hat, muss mit Konsequenzen rechnen. Der Hintergrund ist klar: Das medizinische Wissen nimmt ständig zu und nur ein Arzt, der sich regelmäßig fortbildet, kann seine Patienten dauerhaft auf gutem Niveau betreuen. Neben großen Fortbildungsveranstaltungen wie den Hausärztetagen dienen vor allem auch die sogenannten Qualitätszirkel dazu, CME-Punkte zu erwerben. CME steht dabei für Continuous Medical Education – fortwährende medizinische Ausbildung. In der modernen Arztpraxis ist CME für das ganze Team unabdingbar.

Am besten lernt man natürlich von denen, die in einer vergleichbaren Situation sind. Also von anderen Hausarztpraxen, frei nach dem Motto: Man muss nicht jeden Fehler selbst machen. Dazu gibt es in info praxisteam die regelmäßige Rubrik „Jeder

Wie kann eine Praxis besser werden? Indem sie von anderen Praxen lernt. Das Weitergeben von Erfahrungen und Rückmeldungen aus Datenerhebungen spielen dabei eine zentrale Rolle.

Fehler zählt“ und im normalen Sprachgebrauch hat sich dafür der Begriff „Best Practice“ eingebürgert, ein Begriff aus der Betriebswirtschaft. Wörtlich übersetzt heißt das so viel wie Erfolgsrezept, gemeint ist aber eher eine „bewährte Vorgehensweise“. Wenn ein Unternehmen so vorgeht, setzt es Verfahren, technische Systeme und Geschäftsprozesse ein, die sich in anderen Betrieben bewährt haben.

Best Practice

„Best Practice“ schaut man sich von anderen ab und entsprechende Fortbildungsveranstaltungen gibt es von vielen Anbietern. Zum Beispiel bei den Kassenärztlichen Vereinigungen. Waren Veranstal-

tungen zu Abrechnungsthemen dort schon immer auf der Tagesordnung, wird das Angebot jetzt zunehmend in die medizinische Richtung ausgebaut. So bietet die KV Nordrhein für 2010 kostenlose Fortbildungsveranstaltungen für MFA zum Thema „Pharmakotherapie“ an.

Auch das Angebot der Universitäten kann sich sehen lassen. Mittlerweile gibt es an vielen Universitäten den „Tag der Allgemeinmedizin“, der sich keinesfalls nur an Ärzte wendet. Vor allem die Universitäten in Heidelberg und Frankfurt haben von Anfang an Workshops und Themen für das Praxisteam ins Programm aufgenommen. Und das mit großem Erfolg. Prof. Joachim Szecsenyi, Leiter der Abteilung Allgemein-

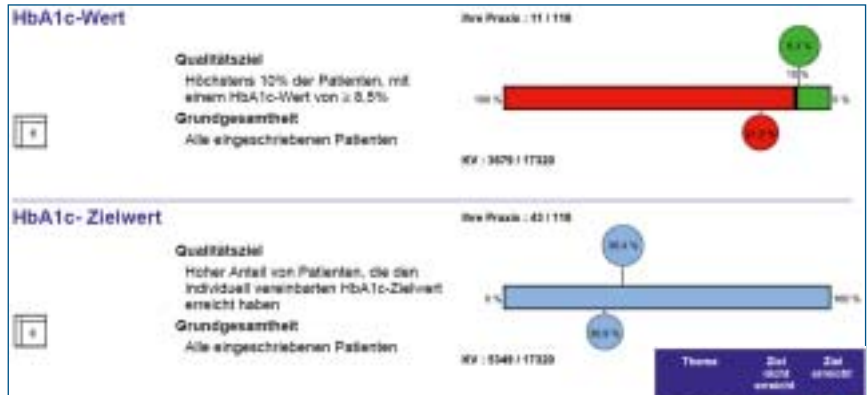
medizin in Heidelberg, sagt dazu: „Wir haben es geschafft, die Bedürfnisse des gesamten Praxisteams anzusprechen und leisten so einen Beitrag zur Professionalisierung aller Mitarbeiter in der Praxis.“

Der Verband medizinischer Fachberufe e.V. hat das Prinzip der Qualitätszirkel aufgegriffen und organisiert kleine Runden (10-15 Teilnehmerinnen), in denen über alltägliche Probleme geredet wird. Nur heißen die Qualitätszirkel dort nicht Qualitätszirkel, sondern Stammtisch oder Info-Treff. Das Prinzip ist aber das gleiche: Wer Probleme hat, packt sie aus und jeder kommentiert aus seiner Erfahrung. Solche Info-Treffs sind natürlich lokal begrenzt. Man trifft sich mit Kolleginnen aus den Praxen, mit denen man ohnehin in häufigem Telefonkontakt steht.

Benchmarking

Ein weiterer Ansatz, von anderen zu lernen, ist das sogenannte Benchmarking. Hier geht es um konkrete Zahlen, man vergleicht die Qualität der eigenen Leistung mit der Leistung vergleichbarer Praxen. Doch woher bekommt man solche Zahlen? Ganz einfach – von denen, die viele Praxen fortlaufend begutachten. Etwa Ihre kassenärztliche Vereinigung, die regelmäßig einen DMP-Feedbackbericht erstellt und dabei die Werte Ihrer Praxis mit denen der gesamten KV vergleicht. So können Sie mit wenig Zeitaufwand sehen, in welchem Umfang die Qualitätsziele erreicht wurden. Dabei liegt es oft weder in Ihrer Hand noch in der des Arztes, wenn Ziele mal nicht erreicht werden. Es kann zum Beispiel auch an der Altersstruktur der Patienten liegen. Aber genau diese Informationen können Sie dem Feedbackbericht entnehmen und dann mit dem Arzt zusammen besprechen, ob im Einzelfall Verbesserungsbedarf besteht oder ein unterdurchschnittliches Abschneiden umstandsbedingt ist. So ist der Bericht ein gutes Hilfsmittel zur Selbstreflexion.

Auch die Auswertung von Patientenbefragungen gibt gute Hinweise. Ein Klassiker der Darstellung ist dabei die Wichtigkeits-Zufriedenheitsmatrix. In dieser Matrix werden die Themengebiete gemäß ihrer Wichtigkeit und Zufriedenheit dargestellt



Eine wertvolle Informationsquelle sind die DMP Feedbackbögen. Dabei werden unter anderem die in der Praxis erreichten Ziele mit der Gesamtheit verglichen.

(Durchschnittswerte aus der Befragung) und man kann sofort erkennen, wo Handlungsbedarf besteht. Ein Beispiel finden Sie unter www.info-praxisteam.de im Internet.

Eine praxisübergreifende Beurteilung ist dabei natürlich nur möglich, wenn auch vergleichbare Fragen gestellt wurden und die Ergebnisse anderer Praxen vorliegen. Das wird in der Regel nur dann der Fall sein, wenn ein Dienstleister mit der Patientenbefragung beauftragt wurde. Externe Vergleiche sind aber gar nicht so wichtig, man kann durchaus allein aus den eigenen

Ergebnissen eine Menge lernen. Aber nur dann, wenn man auch zu Veränderungen bereit ist. Wenn Sie endlich wissen, was Sie besser machen könnten, ist es klug, sich auch umgehend an die Umsetzung zu machen.

Eine solche Maßnahme ist dann Teil eines systematischen Qualitätsmanagements und kann auch schon mal die eigene Motivation fördern. Denn Anregungen und Lob von Patienten tun manchmal einfach gut.

RM ■

Thema	Ziel erreicht	Ziel erreicht
Praxisziele		✓
Verfügbare Zeit (Befragung)	Auswertung nur auf KV-Ebene	
Elektronik		✓
HbA1c		✓
Albumin		✓
Heranzüchten		✓
Gemeinschaft		✗
Poliklinik		✗
Poliklinik		✗

Nachgefragt

Sie haben vor vielen Jahren den Info-Treff in Emmendingen gegründet. Was war Ihr Ziel?

Es gab einfach so viele Dinge, bei denen es in der Zusammenarbeit mit anderen Praxen gehakt hat, dass ich irgendwann mal alle angerufen habe: „Wollen wir uns nicht nächsten Donnerstagabend mal zusammensetzen und beraten, was wir besser machen können?“ Und viele haben spontan zugesagt.

Das heißt aber immer Freizeit investieren. Womit haben Sie die Teilnehmerinnen geködert?

Ich musste niemanden ködern, es macht ja durchaus auch Spaß mit netten Kolleginnen abends bei einem Glas Wein zusammen zu sitzen. Auch wenn dabei über die Arbeit geredet wird. Es hat ja auch positive Folgen für den Arbeitsalltag. So haben wir auch innerber-

Beate Rauch-Windmüller, Verband medizinischer Fachberufe e.V.



trieblich Fortbildungen für Azubis zusammen organisiert. Ob ich am Samstag eine Azubine unterrichte oder gleich drei, macht keinen großen Unterschied. Und wenn man sich reihum abwechselt, hat jeder gewonnen.

Was braucht man denn, wenn man einen eigenen Info-Treff ins Leben rufen möchte?

Eine geeignete Kneipe mit abgetrenntem Nebenraum, denn natürlich sollten andere Gäste nicht mithören können. Das ist aber auch schon alles. Ansonsten steht und fällt ein Info-Treff immer damit, dass jemand die Organisation in die Hand nimmt. Ich kann da nur zuraaten: Die investierte Zeit lohnt sich eigentlich immer.