

KBV

KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG



MIT
QEP

QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER PRAXIS

INFORMATIONEN, CHECKLISTEN & TIPPS

PraxisWissen

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

als niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten garantieren Sie Ihren Patienten eine ambulante Versorgung auf höchstem Niveau. Dies stellt täglich hohe Anforderungen an Sie und Ihr Praxisteam.

Qualitätsmanagement kann dabei vieles im Praxisalltag erleichtern. Qualitätsmanagement bedeutet, alle fachlichen und organisatorischen Aktivitäten, die zu einer guten Versorgung beitragen, zu systematisieren. Die Abläufe werden so organisiert, dass alles reibungslos funktioniert. Qualitätsmanagement eröffnet Gestaltungsspielräume, belässt die Verantwortlichkeit in den Händen der Niedergelassenen, unterstreicht die ärztliche und psychotherapeutische Freiberuflichkeit und ermöglicht ein zu den individuellen Bedürfnissen passendes QM-System.

Auf den folgenden Seiten finden Sie eine Einführung in das Thema, praktische Tipps zur Umsetzung, kurze Checklisten und Hinweise auf weiterführende Informationen und Unterstützungsangebote. Entwickeln Sie mit einem Qualitätsmanagement (QM) Ihre Praxis oder Ihr MVZ kontinuierlich weiter. Nicht zuletzt können Sie damit Ihre gute Qualität sichtbar machen.

Ihre Kassenärztliche Bundesvereinigung

INHALT

.....	
Qualität in der Praxis	Seite 3
.....	
QM: Darum geht es	Seite 4
Reportage: QM in einer onkologischen Praxis	Seite 6
.....	
QM: So funktioniert es	Seite 8
Fokus: QEP – aus der Praxis für die Praxis	Seite 8
.....	
QM unterstützt: Praxisführung und Praxisorganisation	Seite 10
.....	
QM sorgt für Sicherheit: Patientenversorgung	Seite 14
Fokus: Fortbildung	Seite 18
.....	
QM: Tipps für Einsteiger	Seite 20
Bericht: QM für neu Niedergelassene	Seite 21
.....	
QM in der Psychotherapie	Seite 22
Interview: Dipl.-Psych. Julia Bellabarba	Seite 22
.....	
Auf einen Blick: Das bringt QM	Seite 23
.....	

QUALITÄT IN DER PRAXIS

Qualität ist kein Zufall: Für Ärzte und Ärztinnen sowie Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen ist es seit jeher selbstverständlich, ihr Handeln stets zu hinterfragen und an fachlichen Standards auszurichten. So gibt es in der ambulanten Versorgung von gesetzlich Krankenversicherten eine Fülle von Regeln und Vorgaben, die eine hohe Qualität der Behandlung sichern und fördern. Das beginnt schon bei der Zulassung als Vertragsarzt oder Vertragspsychotherapeut, die eine abgeschlossene Ausbildung zum Facharzt beziehungsweise zum Psychologischen Psychotherapeuten erfordert. Danach dürfen sie viele Leistungen nur durchführen und abrechnen, wenn sie zusätzliche Qualitätsanforderungen erfüllen. Dieses hohe Niveau zu halten und weiterzuentwickeln, ist eine der Hauptaufgaben der Kassenärztlichen Vereinigungen und der KBV.

QUALITÄT FÖRDERN UND GESTALTEN

Auch die Praxisorganisation unterliegt klaren Regeln: Ein individuell auf die Praxis, das MVZ oder das Ärztenetz abgestimmtes Qualitätsmanagement (QM) hilft dabei, die Qualität medizinischer Leistungen zu erhöhen und Abläufe effizienter zu gestalten. Das reicht von der Optimierung der Terminplanung über die strukturierte Durchführung von Untersuchungen bis zur Erstellung und Überprüfung des Notfallplans. Dabei profitieren vom Qualitätsmanagement nicht nur die Patienten, sondern auch das Team und nicht zuletzt die Praxisleitung: Transparente Strukturen und klare Zuständigkeiten erleichtern das Handeln. Sie sorgen für einen funktionierenden Arbeitsalltag und eine hohe Arbeitszufriedenheit.

CHANCE FÜR DIE PRAXIS

Zum Qualitätsmanagement sind Ärzte und Psychotherapeuten verpflichtet. Doch es ist mehr als eine gesetzliche Forderung: Es bietet Ärzten und Psychotherapeuten die Chance, bestehende Strukturen und Abläufe zu analysieren und kontinuierlich zu verbessern. Denn nur wer seine Stärken und Entwicklungsfelder kennt, kann sich weiterentwickeln. Freiwillige Qualitätsinitiativen wie die Teilnahme an Qualitätszirkeln oder Peer-Review-Verfahren spielen dabei neben den gesetzlichen Vorgaben ebenfalls eine große Rolle. Die grundlegenden Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in der Qualitätsmanagement-Richtlinie geregelt.

„Gerade als operativ und onkologisch tätige Praxis haben wir von unserem praxisnahen QM-System in vielen Bereichen profitiert.“

Angabe einer Einrichtung der QM-Stichprobe 2019

VERSORGUNG AUF HÖCHSTEM NIVEAU

Viele Untersuchungs- und Behandlungsverfahren in der ambulanten Versorgung unterliegen speziellen Qualitätsanforderungen. So müssen Ärzte, die bestimmte ambulante Operationen oder Darmspiegelungen durchführen, regelmäßig ihre Qualifikation nachweisen. Neben dem fachlichen Wissen werden auch die Geräte und die Hygiene in den Praxen geprüft und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge gemacht. Nur wenn die Qualität stimmt, dürfen die Ärzte diese besonders qualitätsgesicherten Leistungen durchführen. Für die Qualitätssicherung gelten bundesweit dieselben Maßstäbe. Das hilft Ärzten und Psychotherapeuten dabei, ihre Patienten stets nach aktuellen fachlichen Standards und neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen zu versorgen.



QM: DARUM GEHT ES



Wenn man es richtig anpackt, ist Qualitätsmanagement recht einfach: Beim QM geht es um die Gestaltung der fachlichen und organisatorischen Abläufe. Viele Instrumente wenden Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen – ob bewusst oder unbewusst – dabei schon immer an. Dies systematisch und kontinuierlich zu tun, erleichtert die Arbeit und trägt zum Erfolg einer Praxis oder eines Medizinischen Versorgungszentrums bei.

EIN INSTRUMENT DER UNTERNEHMENSFÜHRUNG

Qualitätsmanagement unterstützt die Praxisleitung und das Team dabei, Arbeitsabläufe zu strukturieren, Verantwortlichkeiten festzulegen und Risiken frühzeitig zu erkennen. Ziel ist es, alle Tätigkeiten konsequent an fachlichen, gesetzlichen und vertraglichen Grundlagen auszurichten – und sich dabei möglichst nah an den Bedürfnissen von Patientinnen und Patienten sowie den Mitarbeitenden zu orientieren. So kann für alle eine größtmögliche Sicherheit und Zufriedenheit erreicht werden. Konkret bedeutet das: das eigene Tun beobachten, gegebenenfalls dokumentieren, und, wo Verbesserungen möglich und sinnvoll sind, verändern.

OHNE QM GEHT'S NICHT

Ob gute Praxisorganisation nun Qualitätsmanagement oder gesunder Menschenverstand genannt wird, ist gleich – ohne geht es nicht. Damit die bewährten Methoden aus dem Werkzeugkasten der Unternehmensführung auch von allen an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzten, Psychotherapeuten und MVZ genutzt werden, sind sie seit 2004 gesetzlich verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln (§ 135a Sozialgesetzbuch V). In der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses sind die Inhalte und Rahmenbedingungen für eine Einführung und Weiterentwicklung festgelegt.

STICHPROBE ZUR QM-RICHTLINIE

Die QM-Richtlinie sieht vor, dass die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) regelmäßig in einer Stichprobe erheben, wie die verschiedenen Instrumente und Methoden des Qualitätsmanagements in den Praxen und MVZ umgesetzt werden. Die Stichprobe zur QM-Umsetzung im Jahr 2019 zeigt, dass durchschnittlich 90 Prozent der Anforderungen größtenteils oder vollständig umgesetzt wurden. Die KVen stehen den Teilnehmenden der Stichprobe beratend und unterstützend zur Seite. Sie erhalten eine Rückmeldung, werden bei Handlungsbedarf spezifisch beraten und erhalten Fortbildungsangebote.

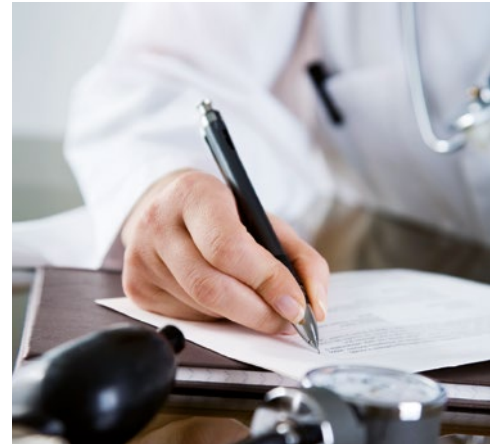
DIE QM-RICHTLINIE

- zielt auf größtmögliche Patientensicherheit und eine bewusste Patientenorientierung.
- impliziert, dass der Aufwand für QM in einem angemessenen Verhältnis zur personellen und strukturellen Ausstattung der Praxis oder des MVZ stehen soll.
- beschreibt die grundsätzlichen Anforderungen für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung von QM.
- gibt die Ziele des Qualitätsmanagements vor.
- führt Methoden wie das Festlegen von Verantwortlichkeiten, Prozess- und Ablaufbeschreibungen und Schnittstellenmanagement auf.
- gibt konkrete Instrumente wie regelmäßige Teamsitzungen, Patientenbefragungen, OP-Checklisten sowie Regelungen zum Umgang mit Risiken, sicherheitsrelevanten Ereignissen und Fehlern vor.
- fordert Regelungen insbesondere in sogenannten Anwendungsbereichen:
 - › Notfallmanagement
 - › Hygienemanagement
 - › Arzneimitteltherapiesicherheit
 - › Schmerzmanagement
 - › Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen und Sturzfolgen
 - › Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt

FÖRDERGELDER FÜR DIE EINFÜHRUNG UND WEITERENTWICKLUNG VON QM

Manchmal ist es hilfreich eine externe Beratung in Anspruch zu nehmen, denn eine Sicht von außen kann sinnvoll sein. Für Kosten, die dafür entstehen, können Sie eine Förderung des Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle beantragen. Es werden je nach Standort bis zu 80 Prozent der maximal förderfähigen Beratungskosten erstattet.

➤ Weitere Informationen dazu unter: www.bafa.de – Rubrik „Wirtschaft“ > Bereichsmenü „Beratung & Finanzierung“ > „Unternehmensberatung“



DER ERSTE SCHRITT: STANDORTBESTIMMUNG

QM ist Teamarbeit: Bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems sollten möglichst alle in der Praxis mit eingebunden werden. Die Leitung muss voll und ganz hinter den vereinbarten Aktivitäten und Maßnahmen stehen. Sich gemeinsam alle Bereiche der Praxis oder des Medizinischen Versorgungszentrums näher anzuschauen, die von einer Verbesserung profitieren können, ist ein guter Ausgangspunkt für die Einführung des Qualitätsmanagements – die Ersteinschätzung oder Standortbestimmung. Dabei kann eine Checkliste helfen (siehe rechts).

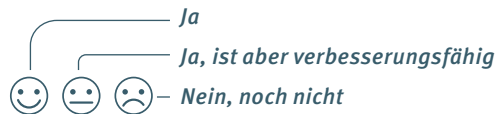
Hinweis: Schätzen Sie selbst ein, inwieweit Sie die in der QM-Richtlinie geforderten Instrumente bereits in Ihrem Praxisalltag umgesetzt haben. Bewerten Sie Ihr Qualitätsmanagement und leiten Sie daraus Ziele ab, was vielleicht noch verbessert werden kann. Sie finden in diesem Heft zu allen relevanten QM-Instrumenten praktische Tipps und Hinweise auf weiterführende Informationen.



➤ QM-Richtlinie des G-BA:
www.g-ba.de

➤ Kurzinformation zur „QM-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung“ und Erhebungsbogen QM:
www.kbv.de – Suchbegriff „Gesetzliche Vorgaben zu QM“

DIE QM-STANDORTBESTIMMUNG



<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dokumentieren Sie für interne Zwecke das Ergebnis Ihrer Selbstbewertungen?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Werden in Ihrer Praxis Teambesprechungen durchgeführt?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sind in Ihrer Praxis wesentliche Prozesse und Abläufe schriftlich festgelegt?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Haben Sie Regelungen für medizinische Notfallsituationen?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Haben Sie Regelungen zum sicheren Umgang mit Arzneimitteln?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Haben Sie Regelungen zu wesentlichen Aspekten der Hygiene und des Infektionsschutzes?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bilden sich Ihre Mitarbeitenden regelmäßig mit unmittelbarem Bezug zu ihrer Tätigkeit fort?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Führen Sie Patientenbefragungen durch?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Haben Sie in Ihrer Praxis Regelungen zum Umgang mit potentiellen Risiken?
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Werden OP-Checklisten eingesetzt (z. B. zur Identifizierung von Patienten, Vermeidung von Eingriffsverwechslungen oder von OP-Risiken)?

AUF STRESS UND HEKTIK WIRD GERNE VERZICHTET: QM IN EINER ONKOLOGISCHEN PRAXIS



Freut sich, wenn alles rund läuft:
MVZ-Mitinhaberin Dr. med. Annette Sauer.



Blick ins eigene Labor.



Ärztin und Mitarbeiter sprechen sich ab.

Potsdams einziges Medizinisches Versorgungszentrum für Blut- und Krebserkrankungen liegt am Rande des Touristenmagnets Holländisches Viertel. Zwei große Eingangsschiebetüren aus Glas sperren den Straßenlärm aus. Hinter der historischen Fassade des schmucken Bürgerhauses kümmern sich fünf Ärzte und 15 Mitarbeitende um täglich mehr als 100 Patienten und Patientinnen. Ein Aufkommen, das wahrlich das Potenzial für Szenen aus jenen TV-Vorabendserien hat, in denen Ärzte und Schwestern hektisch zwischen wartenden Patienten und klingelnden Telefonapparaten hin- und hereilen. Doch nichts von alledem. Hier gleicht die Atmosphäre der einer Gemäldegalerie.

Die Onkologin Dr. Annette Sauer, sie ist Mitinhaberin des MVZ, zeigt auf den Computerbildschirm auf ihrem Schreibtisch. Dort sieht sie, wie viele Patientinnen und Patienten sich nach dem Passieren der Rezeption gerade im Haus und dort in den einzelnen Bereichen aufhalten. Sie kann erkennen, ob und wo jemand wartet und wie viel Zeit seit seiner Ankunft verstrichen ist. Doch lange Wartezeiten gehören hier – dank eines ausgeklügelten Terminvergabesystems – der Vergangenheit an.

Die Qualitätsmanagement-Beauftragte Sabine Kulawick ergänzt, dass das Vermeiden von Wartezeiten Teil des Qualitätsmanagements ist, zu dem sich hier alle Ärztinnen und Ärzte sowie Mitarbeitende verpflichtet haben. Viele der Patientinnen und Patienten in dieser Praxis sind schwer krank und können auf zusätzlichen Stress durch Hektik und Fehlorganisation gerne verzichten. Ihnen und ihren Angehörigen sollen von Anfang an Verlässlichkeit und eine angenehme Atmosphäre vermittelt werden.

GUTE KOORDINATION ALLER ABLÄUFE UND DES PERSONALEINSATZES

Die Potsdamer Praxis hat sich mehrfach erfolgreich den Herausforderungen einer QEP-Zertifizierung gestellt. „Das heißt aber nicht, dass wir nicht auch vorher bereits gut strukturiert waren“, gibt Dr. Sauer zu bedenken. Doch die Einrichtung ist im Verlauf der Jahre größer geworden, das ambulante Diagnose- und das Therapiespektrum sind gewachsen, es gibt mehr Patienten und folglich mehr Ärzte und Mitarbeitende als in den Anfangsjahren. Eine gute Koordination aller Abläufe und des Personaleinsatzes ist deswegen wichtiger denn je. Da müssen die Dienst- und Hygienepläne geschrieben und überwacht, Verantwortlichkeiten für die Materialbeschaffung, den Arbeits- und Brandschutz festgelegt, Arbeitsplatzbeschreibungen erstellt werden und und und... Die Liste der Selbstverpflichtungen ist sehr lang.



QM-Beauftragte Sabine Kulawick sorgt für eine reibungslose Praxisorganisation.

Vorbereitung einer Chemotherapie: Sicherheit im Umgang mit jedem Patienten schafft gegenseitiges Vertrauen.

Ob das Qualitätsmanagement damals gerade zur rechten Zeit gekommen ist und mit der Praxis wachsen konnte?

„Wir haben das Qualitätsmanagement jedenfalls ziemlich bald als eine Möglichkeit begriffen, unsere Abläufe auf Effektivität, Vollständigkeit und Einheitlichkeit zu überprüfen, und ergänzen es laufend“,

erläutert Annette Sauer. Als Beispiel nennt sie die Blutabnahme: „Früher haben die Mitarbeitenden das recht unterschiedlich gehandhabt. Das haben wir im Zuge des Qualitätsmanagements inzwischen vereinheitlicht.“

EXAKTE ARBEITSPLATZBESCHREIBUNG FÜR MEHR VERBINDLICHKEIT

Exakte Arbeitsplatzbeschreibungen und Terminvorgaben machen Arbeitsanweisungen leichter und führen zu mehr Verbindlichkeit, weil sie von jedem verstanden werden. Die Ärzte müssen sich – wie überall – darauf verlassen können, dass ihre Anordnungen vom Personal korrekt umgesetzt werden,

ganz gleich ob an der Rezeption, im Labor oder in der Tagesklinik. „Und das spüren auch die Patienten“, ergänzt Sabine Kulawick und erläutert: „Viele Patienten sind aufgrund ihrer Erkrankung und Therapiepläne regelmäßig bei uns. Sie bekommen ziemlich gut mit, wie souverän wir uns organisiert haben, wie gewissenhaft wir die einzelnen Arbeitsschritte ausführen und ob wir ein Team sind, dem sie vertrauen können.“ Wöchentliche Besprechungen, in denen es nicht nur um Termine und aktuelle Aufgaben geht, sondern auch über Probleme gesprochen wird, sollen zu jenem offenen Klima untereinander beitragen, in dem Fehler vorbehaltlos und angstfrei zur Sprache kommen können.

PATIENTEN VERSTÄNDLICH INFORMIEREN

Auch die Ärztinnen und Ärzte müssen sich untereinander immer wieder vergewissern, dass sie in allen wichtigen Fragen des Praxisprofils, der Umsetzung der Behandlungsleitlinien, der gemeinsam besprochenen Therapien usw. „ähnlich denken und handeln“, wie Dr. Sauer es nennt. Auch bei ihnen

sind scheinbare Selbstverständlichkeiten Gegenstand des Qualitätsmanagements, wie zum Beispiel das ärztliche Aufklärungsgespräch. Nicht selten entscheidet der erste Arzt-Patienten-Kontakt über das so notwendige gegenseitige Vertrauen in die Diagnostik und Therapie. Für Dr. Sauer ist deswegen wichtig: „Unsere Patienten müssen verständlich über alles aufgeklärt werden, was zu ihrem Krankheitsbild und zur Therapie gehört. Wir müssen geduldig auf ihre Ängste, Zweifel und Fragen eingehen. Das haben wir für uns ganz verbindlich geregelt.“

Ein gutes Praxismanagement kann man spüren, das ist die beste Mundpropaganda, sind sich Dr. Sauer und Frau Kulawick einig. Und für Letzteres sorgen die Ärztinnen und Ärzte sowie die Mitarbeitenden auf ihre Weise – jenseits aller Qualitätsmanagement-Handbücher: Nach Feierabend und an so manchem freien Wochenende unterstützen sie den örtlichen, von ihnen selbst initiierten Verein für krebskranke Patienten, organisieren Patientenveranstaltungen und verleihen ihrem Teamgeist auch durch einen eigenen Praxischor Nachdruck, der in Potsdam schlicht unter „MVZ-Chor“ firmiert.

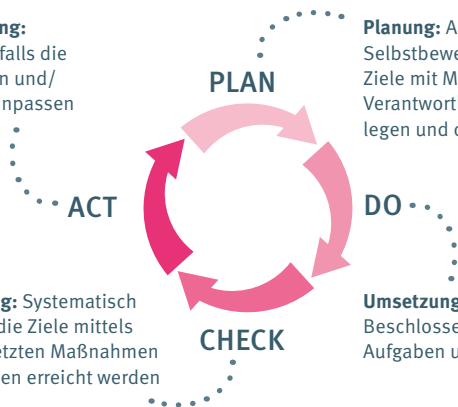
QM: SO FUNKTIONIERT ES

Nach einer Selbstbewertung der Praxis können Ärzte und Ärztinnen sowie Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen direkt mit der Umsetzung loslegen und konkrete Ziele und Aufgaben festlegen. Welche Abläufe zum Beispiel sollten wie optimiert werden, welche Schwachstellen in der Praxisorganisation wie behoben werden? Was daher nicht fehlen darf, ist ein Zeit- und Maßnahmenplan. Es sollte im Team klar festgelegt werden, wer welche dieser Aufgaben bis wann übernimmt. Anschließend geht es an die Umsetzung. Das Erreichte wird dann anhand der selbst gesetzten Ziele regelmäßig überprüft und kontinuierlich weiterentwickelt.

SO GEHT'S: PLAN-DO-CHECK-ACT

Verbesserung:

Gegebenenfalls die Maßnahmen und/oder Ziele anpassen



Planung: Auf Basis der Selbstbewertung konkrete Ziele mit Maßnahmen und Verantwortlichkeiten festlegen und dokumentieren

Umsetzung: Beschlossene Aufgaben umsetzen

Überprüfung: Systematisch prüfen, ob die Ziele mittels der umgesetzten Maßnahmen und Aufgaben erreicht werden

QM-VERFAHREN HELFEN BEI DER UMSETZUNG

Beim Aufbau eines internen QM-Systems helfen sogenannte Qualitätsmanagement-Verfahren wie QEP® oder EPA. Auch verschiedene regionale Einstiegsangebote unterstützen beim Start mit QM: KPQM (Westfalen-Lippe), QisA® (Sachsen). Die Normen der ISO (Internationale Organisation für Normung), in denen auch Anforderungen an Qualitätsmanagement-Systeme festgelegt sind, zum Beispiel DIN EN ISO 9001, gelten branchenübergreifend. Über 40 Prozent der Praxen nutzen QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®. Für das praxisinterne Qualitätsmanagement ist jedoch kein bestimmtes Verfahren gesetzlich vorgeschrieben.

QEP – AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS

QEP steht für Qualität und Entwicklung in Praxen. Das Qualitätsmanagement-Verfahren wurde von der KBV und den Kassenärztlichen Vereinigungen als Serviceangebot eigens für die Niedergelassenen entwickelt, um sie bei der Einführung eines internen Qualitätsmanagements zu unterstützen. QEP bietet für alle praxisrelevanten Themen Qualitätsziele und konkrete Vorschläge zur Umsetzung an. QEP ist spezifisch auf die Abläufe und Bedingungen in der Praxis zugeschnitten und kann individuell an die jeweilige Fachrichtung, Praxisgröße und Organisationsform angepasst werden. Es besteht aus verschiedenen Bausteinen, die aufeinander abgestimmt, kombinierbar und schrittweise umsetzbar sind. Ein Team aus Ärzten, Psychotherapeuten, Praxismitarbeitenden und QM-Experten war an der Entwicklung beteiligt.



QEP-QUALITÄTSZIEL-KATALOG®: SCHRITT FÜR SCHRITT ZU EINEM PASSGENAUEN QM

Der zentrale (Basis-)Baustein von QEP ist der Qualitätsziel-Katalog. Er beinhaltet eine Sammlung von relevanten Zielen, die die vielfältigen Aspekte von Praxen abbilden. In der Version 2022 sind dies ausschließlich die für die Erfüllung der Anforderungen der QM-Richtlinie erforderlichen 62 Kernziele mit kurzen Erläuterungen. Er bietet einen Überblick, eine Grundlage für eine erste Selbstbewertung sowie Anregungen zu Inhalten und Struktur des praxisinternen QM. Der Katalog enthält die Kapitel:

- 1 Patientenversorgung
- 2 Patientenrechte & Patientensicherheit
- 3 Mitarbeitende & Fortbildung
- 4 Führung & Organisation
- 5 Qualitätsentwicklung

QEP-MANUAL^{PLUS}®: UMSETZUNGSVORSCHLÄGE UND MUSTERDOKUMENTE

Das QEP-Manual^{plus} beinhaltet als Service-Baustein von QEP zu allen Kernzielen des Qualitätsziel-Katalogs verständliche Hinweise zu gesetzlichen Anforderungen, Verordnungen und Vorschriften. Darüber hinaus bietet das Manual Anleitungen und praktische Tipps in Form von Umsetzungsvorschlägen. Auch alle weiteren 78 Qualitätsziele („Exzellenz-Ziele“) mit Erläuterungen sind enthalten. Über einen passwort-geschützten Zugang zum Webportal OnlinePlus[®] werden die individuell anpassbaren Musterdokumente für schriftliche Interne Regelungen, Checklisten, Ablaufbeschreibungen, Formblätter und Pläne sowie Hinweise auf weiterführende Informationsquellen, Literatur und Linkempfehlungen bereitgestellt.

QEP-ZERTIFIZIERUNG: QUALITÄT SICHTBAR MACHEN

Neben den verschiedenen Bausteinen für den Aufbau eines praxisorientierten QM-Systems bietet QEP die Möglichkeit, die Umsetzung in der Praxis durch einen neutralen Dritten prüfen zu lassen. Über 2.500 Praxen haben sich bislang freiwillig nach QEP zertifizieren lassen und können damit ihr hohes Engagement nach außen darlegen.

TIPP

QEP-Einführungsseminar: Für einen Einstieg ins Qualitätsmanagement bietet sich der Besuch eines QEP-Einführungsseminars an. Es ist empfehlenswert, dass sowohl die Praxisleitung als auch Mitarbeitende aus dem Team daran teilnehmen. Die Teilnehmenden lernen den QEP-Qualitätsziel-Katalog kennen und testen das Arbeiten mit dem QEP-Manual. Sie erfahren auch, welche Schritte für eine freiwillige QEP-Zertifizierung (sie ist gesetzlich nicht vorgeschrieben) erforderlich sind.

TYPISCH FÜR QEP

.....
Angebot speziell für niedergelassene Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten
.....

Modular aufgebaut, stufenweiser Einstieg möglich
.....

Indikatorenbasiert, handbuchgestützt
.....

Konsequent praxisorientiert,
Betonung der Patientenversorgung
.....

Leicht verständlich und einfach umsetzbar
.....

Kostengünstige Bausteine, Non-Profit-Konzept
.....

Sichere Erfüllung der QM-Richtlinie
.....

Zahlreiche Hinweise auf gesetzliche Anforderungen
.....

Spätere Zertifizierung möglich
.....



➤ Wie QEP in der Praxis umgesetzt werden kann, erfahren Sie auch online. Die einzelnen Kapitel werden in kurzen Videos anschaulich vorgestellt: www.kv-on.de

➤ KBV-Themenseite QEP: www.kbv.de/qep

➤ Abonnieren Sie den QEP-Newsletter: www.kbv.de – Suchbegriff „Newsletter“

➤ Die meisten Kassenärztlichen Vereinigungen beraten und schulen zu QEP, bieten beispielsweise QEP-Einführungsseminare an (Kosten: ca. 150 bis 290 Euro inklusive QEP-Materialien). Weitere Informationen auf der Website der KBV: www.kbv.de – Suchbegriff „QEP-Einführungsseminar“

➤ Der QEP-Qualitätsziel-Katalog und das QEP-Manual^{plus} sind über den Deutschen Ärzteverlag oder über den Buchhandel erhältlich: www.aerzterverlag.de – Rubrik „Shop“

QM UNTERSTÜTZT: PRAXISFÜHRUNG UND PRAXISORGANISATION



Qualitätsmanagement in der Praxis oder dem MVZ – was alles dazu gehört, wird auf den folgenden zehn Seiten näher erläutert. Dabei stehen Führung und Organisation, Patientenversorgung und die Patientenperspektive im Mittelpunkt. Für jeden Bereich werden geeignete Mittel und Aktivitäten – sogenannte Instrumente – vorgestellt. Sie helfen, die Abläufe reibungsloser zu gestalten, die Leistungsfähigkeit der Praxis zu steigern und die Zufriedenheit aller Beteiligten zu erhöhen. Dabei wirken die Instrumente Hand in Hand und sind nicht nur in einem Bereich anzuwenden.

Ärzte und Psychotherapeuten wissen, wie Patienten ambulant behandelt und medizinisch versorgt werden – sie tun dies tagtäglich mit ihrem qualifizierten Team. Um eine Praxis oder ein MVZ zu managen, also zu organisieren und zu leiten, braucht es allerdings noch mehr als medizinisches Fachwissen.

Ein gutes Qualitätsmanagement-System ist auf die individuelle Praxis-situation zugeschnitten und unterstützt dabei, die Praxis zu führen und zu entwickeln. Viele der eingesetzten Methoden und Instrumente werden schon lange als Teil guter Arbeitsorganisation genutzt.

ALLES IM BLICK: DIE QUALITÄTSMANAGEMENT-KOORDINATORIN

Die Verantwortung für Qualitätsmanagement liegt bei der Leitung der Praxis oder des MVZ, die auch die entsprechenden zeitlichen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stellt. Es empfiehlt sich jedoch eine Mitarbeiterin (oder einen Mitarbeiter) zu benennen, die für das interne QM verantwortlich ist: Die Qualitätsmanagement-Koordinatorin oder auch Qualitätsmanagement-Beauftragte. Sie ist beauftragt, den Aufbau und die Weiterentwicklung des QM-Systems zu koordinieren. Sie sorgt beispielsweise dafür, dass das QM-Handbuch kontinuierlich aktualisiert wird und behält wesentliche Termine und Aufgaben im Blick. Die Qualitätsmanagement-Koordinatorin sollte geschult sein – sinnvoll ist es, mindestens eine QM-Fortbildung zu besuchen, in der alle relevanten QM-Instrumente und -Methoden vermittelt werden. Die Qualitätsmanagement-Koordinatorin sollte die Kollegen in den gesamten Prozess systematisch einbinden, immer wieder zu QM motivieren und kann Aufgaben an das Team delegieren.

QM-INSTRUMENTE UND PRAXISORGANISATION

➤ PROZESS- UND ABLAUF- BESCHREIBUNGEN, CHECKLISTEN

BEISPIELE

Notfallmanagement
Hygienemanagement
Kommunikation
Kooperation
Risiko- und Fehlermanagement
Gerätemanagement
Datenschutz und Informationssicherheit

➤ REGELUNG VON VERANTWORTLICHKEITEN

➤ TEAMBESPRECHUNGEN

➤ MITARBEITERGESPRÄCHE UND -BEFRAGUNGEN

➤ FORTBILDUNGEN, SCHULUNGEN, UNTERWEISUNGEN DES TEAMS

MEIN PRAXISCHECK HYGIENE: KOSTENFREIER ONLINE-TEST

Wie berücksichtigen Sie Richtlinien, Empfehlungen und Unfallverhütungsvorschriften zur Hygiene in Ihrem Hygieneplan? Wie ist der sichere Umgang mit Medizinprodukten geregelt? Steht Ihrem Praxisteam ausreichend geeignete Schutzkleidung zur Verfügung? Der kostenfreie Online-Test „Mein PraxisCheck Hygiene“ der KBV hilft bei einer ersten Übersicht. Mit 19 Fragen zur Hygiene und den entsprechenden Hinweisen zur konkreten Umsetzung erhalten Sie Tipps und weiterführende Empfehlungen.



Das Online-Tool „Mein PraxisCheck“ gibt es auch zu Datenschutz und Informationssicherheit sowie zum Impfen: www.kbv.de/praxischeck

➤ PROZESS- UND ABLAUFBESCHREIBUNGEN, CHECKLISTEN

In Prozess- und Ablaufbeschreibungen wird das einheitliche Vorgehen bei Arbeitsabläufen schriftlich festgelegt. Dies kann personen- beziehungsweise arbeitsplatzbezogen oder auch übergreifend erfolgen. Das Ziel hierbei ist, dass die Tätigkeiten von allen Mitarbeitenden einheitlich ausgeführt werden und nachvollziehbar sind. Insbesondere für alle sicherheitsrelevanten Prozesse müssen die wichtigsten Arbeitsschritte aufgelistet und die Verantwortlichkeiten eindeutig geregelt werden.

Checklisten helfen, den Überblick zu behalten und nichts zu vergessen. So kann beispielsweise die Ausstattung des Notfallkoffers anhand einer Checkliste überprüft werden. Ziel des Einsatzes von Checklisten ist es, bei sich wiederholenden Arbeiten eine vollständige und vergleichbare Ausführung zu gewährleisten. Anhand einer Checkliste können ausgeführte Tätigkeiten und erfüllte Aufgaben als erledigt abgehakt werden.



SO UNTERSTÜTZT QEP

QEP fasst Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen unter dem Oberbegriff Ablaufbeschreibungen zusammen. Die Dokumentation der Ablaufbeschreibungen kann in Form von Tabellen oder grafisch visualisiert als Flussdiagramm erfolgen.

BEISPIEL

NOTFALLMANAGEMENT

Im Notfall muss alles schnell gehen. Da ist wichtig, dass jeder Handgriff sitzt. Die systematische Vorbereitung auf Notfallsituationen und die kontinuierliche Fortbildung im Team sind wichtige Elemente eines guten Notfallmanagements. Ist klar geregelt, wann die Praxismitarbeitenden den Arzt oder Psychotherapeuten einschalten? Sind die Medikamente im Notfallkoffer aktuell und vollständig? Wie erkennen Mitarbeitende am Telefon einen Notfall? Das sind Fragen, die geklärt sein sollten.



SO UNTERSTÜTZT QEP

Schulungen sollten möglichst jährlich – je nach Leistungsspektrum und Patientenkontext – durchgeführt und mit praktischen Übungen trainiert werden. Zum Notfallmanagement einer jeden Praxis gehört außerdem eine angemessene, vollständige und funktionsfähige Notfallsausrüstung.

BEISPIEL

HYGIENEMANAGEMENT

Hygiene ist für Praxen und MVZ selbstverständlich. Sie ist ein Muss, um Patienten und Mitarbeitende vor Infektionen zu schützen und die Verbreitung von gefährlichen Keimen zu verhindern. Jeder Praxisinhaber beziehungsweise jede Praxisinhaberin ist verpflichtet, ein Hygienemanagement zu etablieren. So sind beispielsweise Maßnahmen zur Personalhygiene, Flächenreinigung und -desinfektion und zum Umgang mit Abfällen schriftlich in einem Hygieneplan festzulegen.



SO UNTERSTÜTZT QEP

QEP zeigt, was alles dazugehört und bietet verschiedene Mustervorlagen, zum Beispiel für einen Reinigungs- und Desinfektionsplan diverse Ablaufbeschreibungen, beispielsweise zur Aufbereitung von Medizinprodukten oder auch einen Wartungsplan.



- Broschüren, Leitfäden und Mustervorlagen des Kompetenzzentrums Hygiene und Medizinprodukte der KVen und der KBV: www.hygiene-medizinprodukte.de/download
- Schulungsmaterial der Aktion Saubere Hände zur Händehygiene: www.aktion-sauberehaende.de

BEISPIEL

RISIKO- UND FEHLERMANAGEMENT

Risiken richtig einzuschätzen, zu vermeiden und aus Fehlern zu lernen spielt für die Patientensicherheit eine wichtige Rolle. Ein entscheidender Punkt dabei ist, wie Ärzte und Psychotherapeuten mit Fehlern umgehen und was sie tun, damit erst gar nichts passiert. QEP hilft dabei, risikobehaftete Abläufe möglichst sicher zu gestalten. Dazu gehört in der Patientenversorgung besonders die Arzneimitteltherapie. Um dort Fehler zu vermeiden, sollten Patienten mithilfe eines Medikationsplans stets über die richtige Einnahme informiert werden. Größte Sorgfalt ist zudem bei der Zuordnung und Beschriftung von Laborproben und Befunden geboten. Zu den besonders sicherheitsrelevanten Prozessen zählen ferner alle invasiv-diagnostischen und -therapeutischen Maßnahmen, das Erkennen von Notfallsituationen und das Einschätzen der Dringlichkeit bei der Terminvergabe. Weitere Beispiele sind, dass bei Diagnosestellung alle aktuellen Befunde vorliegen und vor therapeutischen Maßnahmen eine umfassende Aufklärung erfolgt.

Mit Fehlern offen umgehen

Praxisintern sollte aktiv über Fehler gesprochen werden, um daraus zu lernen und dieselben Fehler nicht zweimal zu machen. Es geht nicht darum, wer etwas falsch gemacht hat, sondern was die Ursache gewesen ist.



SO UNTERSTÜTZT QEP

Das Thema Patientensicherheit ist im gesamten QEP-Qualitätsziel-Katalog verankert, insbesondere in Kapitel 2 „Patientenrechte und Patientensicherheit“. QEP beinhaltet konkrete Vorschläge zur Organisation von Abläufen, zur Regelung von Verantwortlichkeiten sowie zum Umgang mit Fehlern. Das QEP-Manual^{plus} bietet ein Formblatt zur Fehler- und Ereignisdokumentation.



➔ Das QZ-Modul Patientensicherheit steht zum Download zur Verfügung:

www.kbv.de/qz

➔ KBV-Themenseite:

www.kbv.de – *Suchbegriff* „Fehlermanagement“

➔ Musterdokumente aus dem QEP-Manual^{plus}:

www.kbv.de – *Themenseite*

„QM – Methoden und Instrumente“

FEHLERBERICHTS- UND LERNSYSTEME

Berichts- und Lernsysteme im Internet sind eine Möglichkeit, häufige oder typische Fehler mit anderen zu teilen beziehungsweise Fehler auch außerhalb der eigenen Praxis zu kommunizieren. Sie zielen darauf ab, dass möglichst viele Beteiligte aus den anonym gemeldeten Fehlern anderer lernen.

➔ CIRS MEDICAL: CIRS steht für „Critical Incident Reporting-System“, das Berichts- und Lernsystem der deutschen Ärzteschaft für kritische Ereignisse in der Medizin. Betreiber ist die Bundesärztekammer. www.cirsmedical.de

➔ JEDER FEHLER ZÄHLT: Das Fehlerberichts- und Lernsystem „Jeder Fehler zählt“ richtet sich in erster Linie an hausärztliche Praxen. Betreiber: Institut für Allgemeinmedizin der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt am Main in Kooperation mit der Techniker Krankenkasse. www.jeder-fehler-zaehlt.de

➔ REGELUNG VON VERANTWORTLICHKEITEN

Werden Praxen nach den Vorteilen eines Qualitätsmanagements gefragt, sagen viele, dass endlich klar sei, wer wofür verantwortlich ist. Dies gebe allen im Team mehr Sicherheit und spare Zeit.

Für folgende Bereiche ist eine klare Aufgabenverteilung besonders wichtig:

Diagnostische und therapeutische Abläufe

Dokumentation in der Patientenakte

Abrechnung der Leistungen

Hygiene

Arbeitsschutz und -sicherheit

Datenschutz und Informationssicherheit

Medizinprodukte und Geräte

Strahlenschutz

Gefahrstoffe

Bestellungen und Einkauf

Es empfiehlt sich, zunächst die Aufgaben zu definieren und dann gemeinsam im Team festzulegen, wer wofür zuständig und verantwortlich ist. Nach Möglichkeit sollte immer eine Vertretung benannt werden. In einer Matrix oder einer Tabelle werden die Verantwortlichkeiten dokumentiert und übersichtlich dargestellt. Auch ein Organigramm kann sinnvoll und nützlich sein.



SO UNTERSTÜTZT QEP

Um die gesetzlichen Anforderungen, beispielsweise zu Hygiene, Datenschutz, Arbeitsschutz oder Medizinprodukten zu kennen und zu erfüllen, müssen die Mitarbeitenden bestimmte Kenntnisse besitzen oder Fortbildungen besucht haben. Hierzu finden Sie im Kapitel 4 „Führung und Organisation“ des QEP-Manual^{plus} ausführliche Hinweise und weiterführende Informationen.

➤ TEAMBESPRECHUNGEN

Teambesprechungen zählen zu den bekanntesten und am häufigsten genutzten QM-Instrumenten. Ohne einen regelmäßigen Austausch kann kein Team miteinander arbeiten. Besprechungen sind wichtig, damit alle Mitarbeitenden auf dem gleichen Stand sind, auch wenn sie beispielsweise aufgrund von Teilzeit nicht ganztätig vor Ort sind. Frequenz und Umsetzung hängen von Teamgröße und Leistungsspektrum ab.

➤ MITARBEITERGESPRÄCHE UND -BEFRAGUNGEN

Mitarbeitergespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden dienen dazu, strukturiert spezifische Inhalte zu besprechen. Eine gute Vorbereitung sowie eine ruhige Atmosphäre und ausreichend Zeit sind wichtig. Gesprächsinhalte können Leistungsbeurteilungen, Weiterbildungswünsche, Entwicklungsmöglichkeiten und offene Fragen sein. Es können auch Zielvereinbarungen geschlossen werden. Die Gespräche sollten

mithilfe von Formblättern, Leitfäden oder Checklisten geführt werden, die gleichzeitig die Struktur für die Gesprächsführung vorgeben und als Dokument für die Personalakte dienen.

Befragungen der Mitarbeitenden liefern der Praxisleitung Anregungen für Veränderungen und Verbesserungspotentiale. Je nach Größe der Praxis oder des MVZ können sie mündlich oder schriftlich durchgeführt werden. Alternativ stehen verschiedene zum Teil kostenlose Fragebögen zur Verfügung. Ein Beispiel dazu finden Sie im QEP-Manual^{plus}.

VORSCHLAG ZUR ORGANISATION VON TEAMBESPRECHUNGEN

Es wird ein regelmäßiger Termin fest im Praxiskalender eingeplant.

Empfehlung: mindestens einmal im Monat. Dauer: 1 bis 1,5 Stunden.

TIPP: Nicht länger, da sonst die Aufmerksamkeit und Beteiligung nachlässt. Lieber öfter und kürzer.

Es gibt eine Tagesordnung mit den Besprechungsthemen.

TIPP: Die Themen werden im Vorfeld z. B. in einer gemeinsam geführten Themenliste oder auf einer Tafel gesammelt.

Für die Vorbereitung sorgt eine Person, beispielsweise die Qualitätsmanagement-Koordinatorin. Zudem sollte vorab festgelegt sein, wer die Sitzungsleitung (Moderation) und wer das Protokoll übernimmt.

TIPP: Tauschen Sie immer mal wieder die Rollen. Jeder im Team kann die Sitzungen im Wechsel moderieren oder das Protokoll schreiben.

Die anwesenden Teilnehmenden sowie die Ergebnisse der Teamsitzung werden im Protokoll oder direkt in einer To-Do-Liste mit Verantwortlichkeiten und Termin dokumentiert.

Die Kenntnisnahme des Protokolls sollte durch ein Handzeichen/Kürzel auf dem Protokoll beziehungsweise eine digitale Lesebestätigung aller Teammitglieder – auch von denen, die nicht teilnehmen konnten – bestätigt werden.

Die Qualitätsmanagement-Koordinatorin (oder eine andere festgelegte Person) überprüft in regelmäßigen Abständen – spätestens bis zur nächsten Teamsitzung – , ob die Aufgaben bearbeitet wurden beziehungsweise was bis zu dem Zeitpunkt noch nicht erledigt wurde.

TIPP: Aufgaben, die noch offen sind, werden auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung gesetzt und erneut besprochen.

➤ FORTBILDUNGEN, SCHULUNGEN, UNTERWEISUNGEN DES TEAMS

Gut qualifizierte Mitarbeitende sind in der Regel motivierter, übernehmen Verantwortung und machen weniger Fehler. Neben den verpflichtenden Unterweisungen des Teams, beispielsweise zur Hygiene oder zum Arbeitsschutz, können regelmäßige Schulungen und Fortbildungen der Mitarbeitenden zu einem stabilen und langfristigen Arbeitsverhältnis beitragen. Eine Grundlage zur systematischen Planung von Fortbildungen können die Mitarbeitergespräche oder die besprochenen Themen in den Teamsitzungen sein.

TIPP

Die Kassenärztlichen Vereinigungen bieten ein umfangreiches Fortbildungsprogramm an. Sie finden die Angebote auf der Internetseite Ihrer KV.



➤ Musterdokument aus dem QEP-Manual – Teamprotokoll:
www.kbv.de – Suchbegriff „Teamprotokoll“

QM SORGT FÜR SICHERHEIT: PATIENTENVERSORGUNG



Es darf nichts schiefgehen: Die medizinische Versorgung der Patienten ist das A und O jeder Praxis. Hohe Qualität erfordert nicht nur hohes Fachwissen und Können. Strukturierte Abläufe tragen ebenfalls zum Behandlungserfolg bei und sorgen dafür, dass die Patienten zufrieden sind. QM leistet auch hierbei Hilfestellung.

QM UND PATIENTENVERSORGUNG

➤ PATIENTENBEFRAGUNG

➤ BESCHWERDEMANAGEMENT

➤ PATIENTENINFORMATION UND AUFKLÄRUNG

➤ BEHANDLUNGSPFADE UND LEITLINIEN

➤ SCHNITTSTELLENMANAGEMENT

AMBULANTE QUALITÄTSINDIKATOREN UND KENNZAHLEN – AQUIK®

Das AQUIK-Set ist ein Satz valider, transparenter Qualitätsindikatoren und Kennzahlen für die vertragsärztliche Versorgung. Es wurde zur Qualitätsförderung und -darstellung entwickelt. Das Set umfasst 48 sowohl fachgruppenübergreifende als auch fachgruppenspezifische Indikatoren für die ambulante Versorgung, beispielsweise zu arterieller Hypertonie, Herzinsuffizienz, Arthrose, rheumatoider Arthritis, gynäkologischen Themen, Impfen, Kreuzschmerz und ADHS.

➤ AQUIK-Set/Projektbericht:
www.kbv.de – Suchbegriff „AQUIK“

➤ PATIENTENBEFRAGUNG

„Ihre Meinung ist uns wichtig“ – in Restaurants oder Hotels finden sich häufig Kärtchen mit dieser Aufschrift. Es geht um das Feedback der Besucher. Auch viele Ärzte und Psychotherapeuten nutzen dieses Mittel, gibt es ihnen doch wertvolle Anhaltspunkte, wie zufrieden ihre Patienten wirklich sind.

Patientenbefragungen sind im Rahmen des Qualitätsmanagements sinnvoll, da die Praxen Anregungen für mögliche Verbesserungen erhalten. Und die Patientinnen und Patienten erhalten das Signal, dass ihre Wünsche und Kritik ernstgenommen werden. Um Veränderungen messen und darstellen zu können, sollten systematische Befragungen mindestens alle drei Jahre erfolgen.



SO UNTERSTÜTZT QEP

QEP gibt Tipps zur praktischen Umsetzung von Patientenbefragungen und bietet dazu Musterdokumente.

PATIENTENBEFRAGUNGEN IN SIEBEN SPRACHEN

Der ZAP-Fragebogen wurde von einer Expertengruppe der Medizinischen Hochschule Hannover entwickelt. Patienten können die Bereiche Arzt-Patient-Interaktion, Information, fachliche Kompetenz und Organisation bewerten. Den ZAP-Fragebogen gibt es in sechs weiteren Sprachen: Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch. So können auch Patienten befragt werden, die sich in ihrer Muttersprache sicherer fühlen. Die Fragebögen der Online-Version sind auf deutsch und englisch verfügbar.



➤ Den Fragebogen sowie Informationen für Patientinnen und Patienten und Praxisteams zur Durchführung einer Patientenbefragung finden Sie unter: www.kbv.de – Suchbegriff „ZAP“

VORSCHLÄGE FÜR IHRE PATIENTENBEFRAGUNG

Befragen Sie mindestens etwa zehn Prozent ihrer Patienten, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten.

Führen Sie die Erhebung anonym durch und nutzen Sie dafür einen validierten Fragebogen, zum Beispiel ZAP.

Wählen Sie einen zwei- bis vierwöchigen Zeitraum aus, in dem es voraussichtlich nicht zu hektisch zugeht. Verteilen Sie den Fragebogen an alle Patienten beziehungsweise hängen Sie beim Einsatz von eZAP das Poster mit dem Zugang (via QR-Code) zur Befragung auf.

Idealerweise weist die Praxisleitung auf die Befragung hin, das erzeugt in der Regel die höchste Akzeptanz.

Zur Rückgabe von Papier-Fragebögen bietet sich eine Box im Wartezimmer an. Bei Nutzung von eZAP können die Fragen mittels QR-Code direkt digital beantwortet werden.

➤ BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden sind meistens unangenehm. Doch sie bieten auch eine Chance, das eine oder andere in der Praxis noch besser zu machen. Mitunter steckt hinter einer Beschwerde gar ein Fehler, der aufgrund dessen schnell behoben werden kann. Der Umgang mit Beschwerden hat auch etwas mit Unternehmenskultur zu tun. Wie geht die Praxis damit um? Werden Beschwerden ernst genommen und in den Teamsitzungen angesprochen? Was wird den Patienten als Lösung angeboten, damit sie zufrieden die Praxis verlassen können? Die Praxisleitung übernimmt eine wichtige Vorbildfunktion, damit Beschwerden nicht nur besprochen und aktuelle Probleme behoben, sondern auch die Ursachen analysiert und – wenn möglich – beseitigt werden.



SO UNTERSTÜTZT QEP

Das QEP-Manual^{plus} bietet ein Musterdokument mit konkreten Vorschlägen zum Umgang mit Beschwerden (Interne Regelung) an. Es enthält ferner ein Formblatt zur Dokumentation von Fehlern und „unerwünschten“ Ereignissen. So kann das Team die Ursachen analysieren und dafür Sorge tragen, dass diese – wenn möglich – behoben werden.

TIPP

ERGEBNISSE AKTIV FÜR DIE QUALITÄTSENTWICKLUNG NUTZEN

Praxen und MVZ können den kostenlosen Fragebogen zur „Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“ (ZAP) nutzen, den die KBV und viele KVen – mit automatisierter Auswertung – kostenlos auf ihren Webseiten anbieten. Durch die elektronische Version eZAP sind Eingabe und Auswertung der Fragebögen vereinfacht worden. Praxen können nach Abschluss der Befragung einen graphisch aufbereiteten Rückmeldebericht herunterladen – der persönliche Datenschutz wird natürlich gewährleistet. Einige KVen bieten individuelle Unterstützung mit eigenen Fragebögen an.



➤ PATIENTENINFORMATION UND AUFKLÄRUNG

Patientinnen und Patienten haben viele Fragen. Was bedeutet diese Erkrankung für mich? Welche Behandlung kommt infrage? Welche Rechte habe ich als Patient? Warum muss ich für manche Leistungen selber zahlen? Was kann ich von einer guten Arztpraxis erwarten? Wo finde ich einen Arzt oder einen Psychotherapeuten in meiner Nähe? Die Arzt-Patienten-Kommunikation spielt in der Praxis eine große Rolle. Sie ist wichtig für den Behandlungserfolg. Denn je besser Patienten über eine Therapie informiert sind, desto höher ist ihre Adhärenz. Und die Patienten sind insgesamt zufriedener.

Information, Beratung und Aufklärung sowie eine gemeinsame Entscheidungsfindung sind Teil einer guten Behandlung. Praxen können hierbei auch auf eine Fülle von Informationsmaterialien zurückgreifen, die es für Patientinnen und Patienten in gedruckter sowie digitaler Form gibt.



➤ Patienteninformationen der KBV (Flyer, Merkblätter):
www.kbv.de – Suchbegriff „Patienteninformationen“

TIPP

www.patienten-information.de

Das Portal bietet aktuelle, verständliche, wissenschaftlich abgesicherte und werbefreie Informationen – zum Teil in mehreren Sprachen oder auch in leichter Sprache. Die Webseiten werden durch das Ärztliche Zentrum für Qualität (ÄZQ), eine gemeinsame Einrichtung von Kassenärztlicher Bundesvereinigung und Bundesärztekammer, betreut. Das Portal ist nach Krankheiten/Themen sortiert – von A wie Ansteckende Erkrankungen über Impfungen bis hin zu seltenen Erkrankungen – was eine gezielte Suche einfach macht.

➤ BEHANDLUNGSPFADE UND LEITLINIEN

Jeder Patient, jede Patientin ist anders. Doch so individuell die Behandlung ist, bestimmte Abläufe sind in der Regel immer dieselben. Diese können in praxis-internen Behandlungspfaden, einer besonderen Form von Ablaufbeschreibungen und Checklisten, die sich auf konkrete Erkrankungen, Beschwerdebilder oder Leistungen innerhalb der Praxis beziehen, abgebildet werden. Solche Behandlungspfade sollten möglichst gemeinsam im Team und mit den klaren Vorgaben durch die Praxisleitung definiert werden, zum Beispiel für Diabetes, Herzinsuffizienz oder Asthma. Im Unterschied zu Leitlinien, die oft von den medizinischen Fachgesellschaften erstellt werden, umfassen Behandlungspfade auch organisatorische und praxisspezifische Aspekte.

Wo es sinnvoll ist, sollten praxis- oder auch einrichtungsübergreifende Behandlungs- beziehungsweise Versorgungspfade erstellt werden. Wann wird an wen überwiesen? Welche Informationen brauchen weiterbehandelnde Ärzte, Psychotherapeuten oder Physio-, Logo- und Ergotherapeuten? Was benötigen die Patienten und ihre Angehörigen an weiterführenden Informationen? Wie muss die Kommunikation und Kooperation mit dem Krankenhaus oder der Pflegeeinrichtung erfolgen?



SO UNTERSTÜTZT QEP

QEP zeigt Beispiele von Behandlungspfaden und weist als Hilfe bei der Erstellung auf die besonderen Bedingungen des SGB V und eine Berücksichtigung evidenzbasierter Leitlinien hin.



➤ Leitlinien und Methoden der evidenzbasierten Medizin:
www.awmf-online.de
www.cochrane.de
www.leitlinien.de
www.degam.de
www.ebm-netzwerk.de

➤ SCHNITTSTELLEN-MANAGEMENT

Bei einem Wechsel der Patienten von der Praxis in eine andere Einrichtung, beispielsweise ins Krankenhaus, sind für den Behandlungserfolg nahtlose Übergänge wichtig. Besonders bei der Einweisung und der Entlassung kommt es auf eine enge Abstimmung zwischen ambulant tätigen Ärzten, Psychotherapeuten und Krankenhausärzten an, um eine Kontinuität der Versorgung zu gewährleisten. Hilfreich sind neben einer guten Kommunikation Regelungen zur Überleitung der Patienten von einer Einrichtung in die andere, zum Beispiel zur Arzneimittelversorgung oder zur Weiterführung der Therapie.

Über einen KIM-Dienst wie kv.dox können Praxen elektronisch und sicher anderen Ärzten, Zahnärzten oder Apothekern, die einen solchen Dienst für Kommunikation im Medizinwesen (KIM) verwenden, zum Beispiel Arztbriefe zusenden oder medizinische Befunde empfangen.

Die patientengeführte elektronische Patientenakte (ePA) bietet die Möglichkeit, Dokumente und Informationen wie Behandlungsberichte, Medikationsplan und Notfalldatensatz digital zu bündeln. Mit der notwendigen Anbindung an die Telematikinfrastruktur und entsprechender technischer Ausstattung können Ärzte und Psychotherapeuten in der Praxisverwaltungssoftware erkennen, wenn ihre Patienten ihnen Zugriff auf Dokumente ihrer ePA erteilt haben. Sie sind auf Wunsch verpflichtet, patientenbezogene Dokumente aus dem aktuellen Behandlungskontext in der ePA zu speichern.

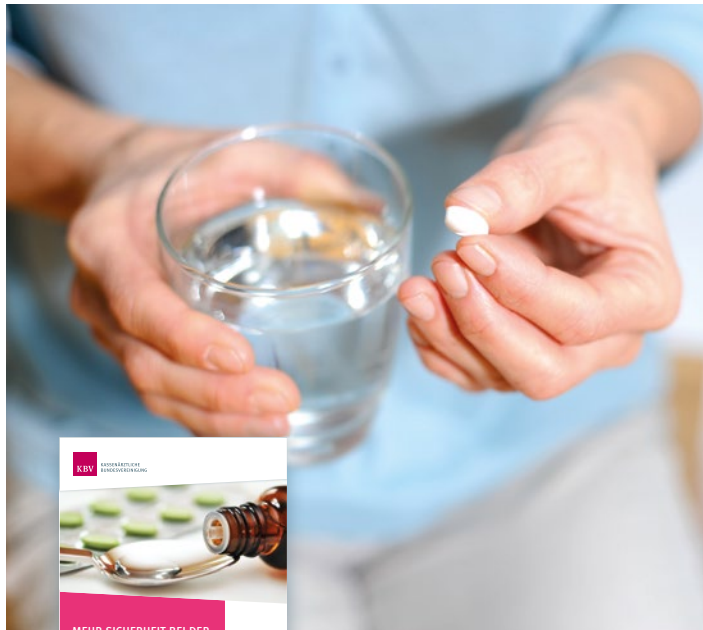


SO UNTERSTÜTZT QEP

QEP bietet u. a. Umsetzungsvorschläge zur Weitergabe patientenbezogener Informationen, ein Musterdokument zum postoperativen Überleitungsmanagement (Interne Regelung) sowie ein Muster-Begleitschreiben zur Krankenhauseinweisung.

SICHERE ARZNEIMITTELTHERAPIE

Die Arzneimitteltherapie ist ein sehr wichtiger Bereich der Patientenversorgung, der aber auch mit vielen Risiken behaftet ist. Von der Therapieentscheidung über das Ausstellen des Rezeptes bis hin zur Therapieüberwachung – im gesamten Medikationsprozess können Fehler passieren. Für mehr Sicherheit, insbesondere bei zahlreichen Medikamenten, sorgt der bundeseinheitliche (elektronische) Medikationsplan. Ein Anspruch darauf besteht, wenn Patienten mindestens drei zulasten der gesetzlichen Krankenkassen verordnete systemisch wirkende Arzneimittel für mindestens 28 Tage einnehmen beziehungsweise anwenden.



TIPP

In der Servicebroschüre „Mehr Sicherheit bei der Arzneimitteltherapie“, die die KBV gemeinsam mit der Universität Frankfurt herausgegeben hat, erhalten Ärztinnen und Ärzte praxisnahe Hinweise und Empfehlungen zur Arzneimitteltherapiesicherheit: www.kbv.de – Suchbegriff „Therapiesicherheit“

Bestimmte Arzneimittel gelten aufgrund eines erhöhten Risikos für unerwünschte Arzneimittelereignisse wie Stürze, Herzrhythmusstörungen oder Blutungen als potenziell inadäquate Medikation (PIM) bei älteren Patienten. Eine Liste mit Arzneistoffen, die bei älteren Menschen vermieden werden sollten, die sogenannte Priscusliste, finden Sie hier: www.priscus2-0.de



DISEASE-MANAGEMENT-PROGRAMME

Disease-Management-Programme (DMP) sind strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch kranke Menschen. Die Versorgung verläuft nach standardisierten Vorgaben, bei der alle Schritte der Behandlung auf Grundlage evidenzbasierter Leitlinien aufeinander abgestimmt werden. Auch die Schnittstellen zwischen Haus- und Facharzt werden genau definiert. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Mitarbeit der Patienten. Dazu legen Ärzte und Patienten gemein-

sam Therapieziele fest und stimmen den Behandlungsverlauf miteinander ab. Patientenschulungen zur Stärkung des Selbstmanagements sind ein fester Bestandteil der Programme.

Zur Qualitätssicherung dokumentieren die Ärzte den Behandlungsverlauf regelmäßig. Die standardisiert erhobenen Daten werden von Krankenkassen und Kassenärztlichen Vereinigungen ausgewertet. Über Feedbackberichte erhalten die Ärzte Informationen über die Versorgung der eigenen Patienten.

Gleichzeitig sollen die Berichte dabei helfen, die Qualität der Behandlung zu überprüfen und mit anderen Praxen der jeweiligen KV-Region zu vergleichen. Die Anforderungen an strukturierte Behandlungsprogramme werden vom Gemeinsamen Bundesausschuss beschlossen. Die bundesweiten Vorgaben werden regional in Verträgen zwischen Krankenkassen und Kassenärztlichen Vereinigungen umgesetzt.

➔ Mehr zum Thema DMP: www.kbv.de – Suchbegriff „DMP“

FORTBILDUNG

Es gehört zum Selbstverständnis von Ärzten und Ärztinnen sowie Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen, ihre fachliche Kompetenz fortwährend weiterzuentwickeln. Sie sind dazu gesetzlich verpflichtet, unabhängig davon, ob sie niedergelassen, ermächtigt oder angestellt sind. Dass ihnen auch ohne Gesetzesvorgabe eine gute Patientenversorgung am Herzen liegt, zeigen verschiedene freiwillige Initiativen wie Qualitätszirkel oder Peer-Review-Verfahren.

FORTBILDUNGSVERPFLICHTUNG

Innerhalb eines Fünfjahreszeitraums muss jeder mindestens 250 Fortbildungspunkte, sogenannte CME-Punkte (Continuing Medical Education), gegenüber seiner Kassenärztlichen Vereinigung nachweisen. Das sind etwa 50 Stunden pro Jahr. Rund 98 Prozent der Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten erfüllen diese Vorgabe.

QUALITÄTSZIRKEL

Qualitätszirkel sind eine etablierte Form der Fortbildung. Ärzte und Psychotherapeuten tauschen sich in moderierten Arbeitskreisen über ihre Arbeit aus, um die eigene Behandlungspraxis zu analysieren und gezielt weiterzuentwickeln.

Qualitätszirkel gelten in der vertragsärztlichen Versorgung seit 20 Jahren als eine anerkannte, auf ärztlicher Eigeninitiative beruhende Methode der Qualitätsförderung. Aktuell sind bundesweit regelmäßig mehr als 9.000 Qualitätszirkel aktiv.

Durch die Teilnahme an einem Qualitätszirkel kommen Ärzte und Psychotherapeuten ihrer gesetzlichen Fortbildungsverpflichtung nach – und zwar selbstbestimmt. Fortbildungspunkte werden über die jeweils zuständige Ärzte- beziehungsweise Psychotherapeutenkammer vergeben.

Die KBV und die KVen unterstützen die regionalen Qualitätszirkel unter anderem mit der Ausbildung von Qualitätszirkel-Tutoren und -Moderatoren.

So finden Sie einen Qualitätszirkel:

Informieren Sie sich bei Ihrer Kassenärztlichen Vereinigung über Zirkel in Ihrer Nähe. Auch in vielen Mitglieder-Magazinen der KVen wird das Angebot veröffentlicht.

Sprechen Sie einen Qualitätszirkel-Tutor Ihrer KV an und erkundigen Sie sich nach Zirkeln in Ihrer Nähe. Ansprechpartner unter www.kbv.de/qz

Sie können auch selbst einen Zirkel gründen. Hilfestellung dazu geben Ihnen ein Flyer, ein Video-Clip auf der Website der KBV sowie ein Modul des Handbuchs Qualitätszirkel der KBV.

Alle Informationen zur Anerkennung des Zirkels erhalten Sie ebenfalls bei Ihrer KV.



DER KOLLEGIALE BLICK: PEER REVIEW

Peer Review ist eine Form kollegialen Lernens auf Augenhöhe. Der Grundgedanke besteht darin, dass sich Kolleginnen und Kollegen – speziell ausgebildete Peers – wechselseitig in der Praxis besuchen und bei der Arbeit beobachten. Im anschließenden kollegialen Dialog wird das Beobachtete kritisch reflektiert. Ziel ist es, zu lernen und sich zu verbessern.

Peer Reviews können von Arztgruppen, beispielsweise in Praxisnetzen oder Qualitätszirkeln, durchgeführt werden. Sie gelten als anerkannte Maßnahme der ärztlichen Fortbildung.

Merkmale von Peer-Review-Verfahren:

Die Teilnahme ist freiwillig.

Das Peer-Review-Verfahren beruht auf einem strukturierten, vorab beschriebenen Prozess.

Der Austausch findet in einer vertraulichen, wertschätzenden Atmosphäre statt und ist frei von Sanktionen.

Das Lernen voneinander steht im Fokus.



➔ QZ-Newsletter. Abonnement unter:
www.kbv.de/qz

➔ Fortbildungsverpflichtung nach § 95d SGB V:
www.kbv.de – **Suchbegriff**
„Fortbildungsverpflichtung“

➔ Für Qualitätszirkel-Moderatoren:
Alle Qualitätszirkel-Module und weitere Materialien, beispielsweise ein Leitfaden für Online-Qualitätszirkel, stehen auf der KBV-Themenseite zur Verfügung. Das Angebot wird regelmäßig aktualisiert und erweitert:
www.kbv.de/qz

➔ KBV-Themenseite Peer Review, u. a. mit Empfehlungen zum Peer-Review-Verfahren in der vertragsärztlichen Versorgung inklusive Musterdokumente und Checklisten:
www.kbv.de – **Suchbegriff** „Peer Review“

QM: TIPPS FÜR EINSTEIGER

Sie haben sich neu niedergelassen und möchten Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis etablieren – aber wo und wie am besten anfangen? Starten Sie am besten mit einem Thema, bei dem Sie durch Veränderungen schnell spürbare Verbesserungen erzielen können. Denn sichtbare Erfolge sind gerade am Anfang wichtig und steigern die Motivation aller Beteiligten.

Mögliche Startpunkte können Regelungen zur Terminvergabe, zur Dokumentation in der Patientenakte und zu Bestellungen sowie Lagerhaltung sein. Vorschläge zum besseren Ablauf diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen oder die Einführung eines Erinnerungssystems für Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen zählen ebenfalls dazu. Und auch das Notfallmanagement sollte auf der To-do-Liste ganz oben stehen. Sie werden schnell merken, wie Ihnen QM im Praxisalltag hilft. Schauen Sie dabei stets auf den gesamten Prozess – also: Wer macht was wie und wann. Und beachten Sie alle damit verbundenen gesetzlichen Anforderungen. Gehen Sie in kleinen Schritten voran und bestärken Sie Ihr Team bei positiven Prozessänderungen.

TIPP

ORIENTIERUNGSHILFE FÜR DIE PRAXIS

Der QEP-Qualitätsziel-Katalog dient zur Orientierung in der Themenvielfalt des Praxis- und Qualitätsmanagements und verschafft einen guten Überblick. Er hilft bei einer systematischen Selbstbewertung. Achten Sie besonders auf die gekennzeichneten Anforderungen der QM-Richtlinie und weiterer gesetzlicher und normativer Vorgaben.

QUALITÄTS-MANAGEMENT IN 10 SCHRITTEN

1 ENTSCHEIDUNG FÜR QM UND TEAM EINBINDEN

➤ Sie legen fest, dass QM eingeführt werden soll, informieren Ihr Team und führen regelmäßige QM-Treffen ein.

2 QM-KOORDINATORIN BENENNEN

➤ Benennen Sie ein Teammitglied, das Sie beim Aufbau des QM-Systems koordinierend unterstützt.

3 QM-VERFAHREN AUSWÄHLEN

➤ Sie entscheiden – am besten gemeinsam mit der QM-Koordinatorin – mit welcher Struktur oder auf Basis welches QM-Verfahrens das Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis oder Ihrem MVZ aufgebaut werden soll. Informieren Sie sich bei Ihrer Kassenärztlichen Vereinigung und besuchen Sie eine entsprechende Fortbildung, zum Beispiel ein QEP-Einführungseminar.

4 SELBSTBEWERTUNG (IST-STAND)

➤ Überlegen Sie systematisch, mit welchen „Qualitätsinstrumenten“ Sie bereits arbeiten und was gegebenenfalls noch fehlt. Achten Sie dabei besonders auf gesetzliche Vorgaben, zum Beispiel zur Hygiene und zum Datenschutz. Eine Orientierung erhalten Sie mit dem Online-Test „Mein PraxisCheck“.

5 ZIELE BESTIMMEN, DANN LOSLEGEN

➤ Leiten Sie auf Basis Ihrer Selbstbewertung konkrete Aktivitäten und Maßnahmen für Verbesserungen ab und formulieren Sie dafür Qualitätsziele. Nehmen Sie sich zu Beginn nicht zu viel vor. Vier oder fünf Ziele sind zunächst völlig ausreichend. Übertragen Sie diese in Ihren Zeit- und Maßnahmenplan.

6 VERANTWORTLICHKEITEN REGELN

➤ Legen Sie gegebenenfalls weitere Verantwortlichkeiten fest: Beispielsweise für Hygiene und Medizinprodukte, Datenschutz und Informationssicherheit, Notfallmanagement, Arbeitsschutz und -sicherheit, Gefahrstoffe und Strahlenschutz.

7 PRAXISABLÄUFE FESTLEGEN

➤ Besprechen Sie im Team Praxisabläufe, vor allem die, die besonders sicherheitsrelevant und/oder fehleranfällig sind. Dazu gehören zum Beispiel sämtliche invasive Tätigkeiten, komplexe diagnostische Untersuchungen und die Verordnung von Arzneimitteln. Je nach Größe des Teams und der Anzahl der beteiligten Mitarbeitenden sollten die wichtigsten Abläufe schriftlich festgehalten werden.

8 OFFEN FÜR VERBESSERUNGEN SEIN

➤ Sprechen Sie im Team offen über Beschwerden, Fehler und das, was fast schief gegangen wäre. Akute Probleme müssen sofort geklärt werden, andere haben Zeit bis zur nächsten Teamsitzung. Sammeln Sie möglichst alles, worüber Sie oder andere sich geärgert haben und was nicht wieder vorkommen soll. Nur so kann systematisch nach Ursachen und Verbesserungsmöglichkeiten gesucht werden.

9 DRAN BLEIBEN

➤ Sprechen Sie regelmäßig über Ihre QM-Maßnahmen im Team. Halten Sie Vereinbarungen schriftlich fest, am besten immer verbunden mit einer verantwortlichen Person und einem Termin. Und denken Sie daran: Regeln gelten für alle.

10 UMSETZUNG REGELMÄßIG ÜBERPRÜFEN

➤ Überprüfen Sie die Umsetzung Ihrer Vorhaben, sonst verlaufen diese im Sande. Loben, belohnen und motivieren Sie sich gegenseitig.

VOM RICHTIGEN ZEITPUNKT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT. AM BEGINN EINER PRAXISTÄTIGKEIT STARTEN UND TÄGLICH DAVON PROFITIEREN

DR. MED. DIPL.-PSYCH. RITA TRETTIN



Wer als junger Arzt oder junge Ärztin eine Praxis übernimmt oder völlig neu aufbaut, hat einen riesigen Berg organisatorischer Aufgaben vor sich und würde – besonders in der Anfangsphase – gerne auf zusätzliche Belastungen verzichten. Die Einführung des gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsmanagements ist durchaus ein arbeitsintensiver Prozess – wenn auch über einen Zeitraum von drei Jahren. Die Hamburger Neurologin Dr. Rita Trettin plädiert allerdings leidenschaftlich dafür, das Qualitätsmanagement als Chance für die Festlegung verbindlicher Arbeitsinhalte und -abläufe zu etablieren – und zwar von Anfang an. QM ist für sie der Schlüssel zu einer effektiven und kostensparenden Praxisstruktur.

Die Fachärztin und Ob-Frau der KV engagiert sich seit Jahren als Mitglied der QM-Kommission der KV-Hamburg in der Beratung von ärztlichen Kollegen, die zweifeln, Fragen haben und den Nutzen des QM besser verstehen möchten. Dr. Trettin: „Zweifellos ist der Beginn einer Praxistätigkeit der günstigste Zeitpunkt, sich mit den Mitarbeitenden zusammenzusetzen, Pflichten und Aufgaben der Praxis zu definieren, Arbeitsplatzbeschreibungen und -abläufe für alle verbindlich zu formulieren!“ Gerade für „Neulinge“ sei Qualitätsmanagement eine Hilfe, um sich im Gestrüpp der vielen Vorschriften und Erfordernisse überhaupt erst einmal zurechtzufinden oder fachliches Potenzial unter den Mitarbeitenden zu erkennen und zu fördern.

ALLE MITARBEITENDEN EINBINDEN

Für die Ärztin ist entscheidend, alle ihre Mitarbeitenden auf diesem Weg mitzunehmen und dem Qualitätsmanagement im Praxisablauf auch genügend Zeit einzuräumen. Verantwortlich für das Qualitätsmanagement in ihrer Praxis ist eine langjährige Mitarbeiterin, doch letztlich ist das gesamte Personal in der Pflicht. Regelmäßige Besprechungen, in denen es nicht nur um aktuelle Aufgaben geht, sondern auch über Fehler diskutiert wird, gehören dazu. Sofern es zu Fehlern oder

Beschwerden kommt, werden Umstände und Ursachen von einem Mitarbeitenden zeitnah in einem sogenannten Fehlerblatt formuliert. „Im Vordergrund stehen dabei die systemische Analyse von und notwendige Schlussfolgerungen aus Fehlern. Es geht nicht um Schuldzuweisungen“, betont die Neurologin. Niemand soll das Gefühl haben müssen, in seiner Qualifikation oder gegenüber anderen Mitarbeitenden herabgesetzt zu werden.

Das ist Bestandteil des Qualitätsmanagements und wird von den Mitarbeitenden außerordentlich geschätzt. Hier sieht Dr. Trettin ein ganz entscheidendes Argument für neue Arzt-Kollegen, sich diesen Aufgaben von Anfang an zu widmen. Man sieht im Verlauf der Zeit Stärken und Schwächen deutlicher und findet Anhaltspunkte für die individuelle Mitarbeiterfortbildung oder entdeckt Fähigkeiten und Kompetenzen, die gefördert werden können. Je früher, desto besser. Für die Hamburger Ärztin besteht Personalführung nicht nur aus Dienstplänen, Gehalts- und Urlaubsfragen.

VORTEIL FÜR DIE EINARBEITUNG

Und auch dies ist für Dr. Trettin eine wichtige Erkenntnis aus dem Qualitätsmanagement: Eine von Anfang an gut strukturierte Praxis bietet für die

Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen großen Vorteil. Es gibt für alle Arbeitsplätze verbindliche Anweisungen und für alle Abläufe feste Regeln. Das spart Zeit und erleichtert den „Neuen“ die Orientierung. Sie bekommen eine in der Praxis erarbeitete Einarbeitungsmappe und genügend Zeit, sich damit auseinanderzusetzen.

Betreut werden sie in der Hamburger Praxis von erfahrenen und motivierten Mitarbeitenden, die speziell für die Einarbeitung von neuen Kolleginnen und Kollegen geschult sind. Dr. Trettin: „In der Praxis-Startphase ist der Mitarbeiterstamm meist noch nicht sehr stabil. Da ist es bei der Auswahl von Mitarbeitenden ein riesiger Vorteil, wenn man die benötigte Qualifikation anhand verbindlicher Praxisstrukturen exakt bestimmen kann.“

ERLEICHTERUNG BEI NEUERUNGEN

Als außerordentliche Erleichterung empfindet Dr. Trettin das über das QM-System mögliche sehr schnelle Umsetzen von Neuerungen. Dr. Trettin: „Gerade während der Corona-Pandemie, die zu Beginn nahezu tägliche Umstellungen in den organisatorischen Abläufen erforderte, konnten wir problemlos auf ausgearbeitete Strukturen zurückgreifen, die den jeweiligen Erfordernissen angepasst wurden. Für uns war es in kürzester Zeit möglich, Hygienekonzepte zu erarbeiten, Arbeitsanweisungen und Interne Regelungen zu erstellen, Aufklärungen für Patienten zu entwickeln und dabei – trotz oft aufwändiger Änderungen in den Praxisabläufen – unsere Patienten zufriedenzustellen.“

Dr. med. Dipl.-Psych. Rita Trettin ist Fachärztin für Neurologie, Fachärztin für Psychiatrie und Psychotherapie und Diplom-Psychologin. Sie beschäftigt derzeit sieben Voll- und Teilzeitmitarbeitende im Hamburger Stadtteil Winterhude. Ihre Praxis ist seit 2012 nach dem QM-System QEP der KBV und der KVen zertifiziert.

QM IN DER PSYCHOTHERAPIE

Auch Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen sind verpflichtet, intern Qualitätsmanagement aufzubauen und weiterzuentwickeln. Zwar unterscheiden sich die Abläufe von denen einer Arztpraxis allein schon dadurch, dass Psychotherapeuten häufig ohne Personal arbeiten. Doch auch sie profitieren von QM. Denn eine gute Praxisorganisation spart Zeit, gibt Sicherheit und macht die Arbeit leichter.

INDIVIDUELLE ZIELE DEFINIEREN

QEP ist modulartig aufgebaut. Suchen Sie sich die Ziele und Nachweise aus, die für Ihre Praxis wirklich sinnvoll und umsetzbar sind. Wenn Sie kein Praxisteam haben, können Sie bestimmte Qualitätsziele – beispielsweise zu den Teamsitzungen, Mitarbeitergesprächen und Dienstplänen – einfach überspringen. Folgende Themen sind für alle Praxen relevant:

- Planung und Vergabe von Terminen
- Ablauf des Erstgesprächs und weiterer Therapiesitzungen

- Führen der Patientenakte
- Kommunikation mit Kostenträgern wie Krankenkassen
- Kooperation mit Ärzten und Gesundheitseinrichtungen
- Datenschutz und Datensicherheit
- Notfallmanagement
- Hygiene-, Brand- und Arbeitsschutz


MUSTERDOKUMENTE ANPASSEN

Entscheiden Sie selbst, was für Ihre Praxis wichtig ist und passen Sie die Vorschläge von QEP und die Musterdo-

kumente auf Ihre Situation an. Auch muss nicht alles schriftlich geregelt werden – vor allem, wenn Sie keine Mitarbeitenden haben.

QEP-MANUAL FÜR PSYCHOTHERAPEUTEN

Das QEP-Manual speziell für psychotherapeutische Praxen bietet viele fachspezifische Unterstützungselemente, um intern Qualitätsmanagement aufzubauen und weiterzuentwickeln. Zu bestellen über den Buchhandel oder den Ärzteverlag: www.aerzteverlag.de – Rubrik „Shop“, Suchbegriff „QEP“



QUALITÄT HAT MAN NICHT, QUALITÄT MACHT MAN. WARUM AUCH PSYCHOTHERAPEUTEN QM BENÖTIGEN. INTERVIEW JULIA BELLABARBA DIPL.-PSYCHOLOGIN UND QEP-TRAINERIN AUS BERLIN

Oft heißt es, Psychotherapiepraxen seien organisatorisch überschaubar und benötigen kein Qualitätsmanagement. Stimmt das? Diese Meinung höre ich sehr oft und habe viel Verständnis dafür. Aber wir müssen uns darüber klar sein, dass sie auch bedeuten kann: Wer keine Qualität zu bieten hat, der braucht kein Qualitätsmanagement. Das zeigt, dass eine solche Aussage auch problematisch ist. Strukturell mögen die Abläufe in vielen Psychotherapiepraxen nicht sehr kompliziert sein. Aber der Prozess an sich ist sehr komplex: Das Führen eines Patienten in der Psychotherapiepraxis ist sehr differenziert. Alles was ich tue oder nicht tue, hat für ihn eine Bedeutung.

Ein gutes Beispiel ist die Information des Patienten über die beabsichtigte Therapie. Ich kann ihm einen Vordruck vorlegen, den er sich durchlesen und unterschreiben soll. Aber habe ich ihn damit wirklich so informiert, dass er auch verstehen kann, worum es geht? Eine solche Gewissheit kann mir nur das ausführliche Vorgespräch mit ihm bringen, nach dem Motto, ist es das, was Sie sich vorstellen? Als Therapeut trage ich Verantwortung für den Prozess. Und ein Patient oder eine Patientin spürt, ob ich in kritischen Therapiephasen, wie etwa einer Verschlechterung der Symptomatik während des Therapieverlaufs oder zu seinem Ende hin, angemessen agiere. Das macht für mich einen wesentlichen Teil der Leistungsqualität aus, über die wir hier sprechen.

Und hier kommt Qualitätsmanagement ins Spiel...

QM bietet mir eine gute Hilfestellung bei der Reflexion darüber, wo ich stehe. Das reicht von der Selbsteinschätzung, in welchem Umfang ich fachlich und wissenschaftlich anerkannte Standards im Behandlungsalltag berücksichtige, rechtliche Vorgaben beachte – bis hin zu Merkmalen einer qualitätsbezogenen Dokumentation oder externen Kommunikation. Die meisten Kollegen in meinen Seminaren stellen überrascht fest, dass sie viele Qualitätsinhalte bereits in ihrem Praxisalltag leben und sind dann auch offener für Fragen der Strukturierung. Sie erfahren, dass eine optimierte Praxisstruktur effizient ist, Geld spart und – besonders wichtig – mehr Freiraum für die unmittelbare Arbeit mit den Patienten bringen kann.

Muss Qualitätsmanagement weiterentwickelt werden?

Qualität hat man nicht, Qualität macht man. In dieser Feststellung steckt an sich schon die Erkenntnis, dass Qualitätsmanagement ein Prozess ist. Psychotherapeuten mögen hier vergleichsweise einem weniger großen Veränderungsdruck unterworfen sein. Aber wir sollten bedenken, dass wir uns selbst ständig verändern, dass sich eigene Bedürfnisse und Schwerpunkte in der Weiterbildung ändern, dass wir älter werden und so weiter. Das alles kann eigene Ansprüche verändern, hat Einfluss auf die Prozess- und Strukturqualität und erfordert eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

DAS BRINGT QM

VOORTEILE FÜR ÄRZTE UND ÄRZTINNEN SOWIE PSYCHOTHERAPEUTEN UND PSYCHOTHERAPEUTINNEN

- Sie können Ihre Praxis souverän führen und Ihre Patientinnen und Patienten sicher versorgen.
- Ihr strukturierter Praxisbetrieb reduziert Hektik und Stress.
- Die Arbeitsatmosphäre stimmt, Konflikte lassen sich (leichter) lösen.
- Sie haben mehr Zeit und Ruhe für Ihre Patienten.
- Sie können Ressourcen besser planen und einsetzen.
- Sie sind von Aufgaben, die Mitarbeitende übernehmen können, entlastet.
- Sie können Fehler und haftungsrelevante Risiken vermeiden.
- Sie können Ihre Finanzen schonen.
- Neue Mitarbeitende sowie Kolleginnen und Kollegen arbeiten sich leichter ein.
- Sie profitieren von motivierten und zufriedenen Mitarbeitenden.

VOORTEILE FÜR MITARBEITENDE UND TEAMS

- Sie arbeiten strukturiert und erfüllen Ihre Aufgaben routiniert und mit großer Sicherheit.
- Sie wissen, wofür Sie verantwortlich sind und wofür jedes andere Teammitglied zuständig ist.
- Sie sprechen offen über Probleme und Fehler und suchen gemeinsam nach Lösungen.
- Sie entlasten sich gegenseitig bei der Arbeit, weil nicht alle alles machen (müssen).
- Sie unterstützen sich gegenseitig und können sich vertreten.
- Eindeutige Regeln und transparente Strukturen tragen zu einem guten Arbeitsklima bei.
- Sie nutzen die Chance, sich kontinuierlich fortzubilden und zu qualifizieren.

VOORTEILE FÜR PATIENTINNEN UND PATIENTEN

- Sie profitieren von abgestimmten und sicheren Abläufen sowie einer stressfreien Atmosphäre in der Praxis oder im MVZ.
- Sie werden sowohl bei Anmeldung als auch im Sprechzimmer über alles Wichtige informiert.
- Sie werden gut beraten und sicher behandelt.
- Ihr Arzt bzw. Psychotherapeut gewinnt durch eine effiziente Praxisorganisation mehr Zeit für Sie.
- Sie können Probleme ansprechen. Ihre Beschwerden werden ernst genommen.
- Sie können sicher sein, dass Ihre Daten und Informationen vertraulich behandelt werden.
- Durch einen geregelten Informationsfluss zu anderen Einrichtungen ist die Kontinuität Ihrer Behandlung gewährleistet.

MEHR FÜR IHRE PRAXIS

www.kbv.de



➤ **PraxisWissen**
➤ **PraxisWissenSpezial**

Themenhefte für
Ihren Praxisalltag

Abrufbar unter:
www.kbv.de/838223
Kostenfrei bestellen:
versand@kbv.de



➤ **PraxisInfo**
➤ **PraxisInfoSpezial**

Themenpapiere mit
Informationen für
Ihre Praxis

Abrufbar unter:
www.kbv.de/605808



➤ **PraxisNachrichten**

Der wöchentliche Newsletter
per E-Mail oder App

Abonnieren unter:
www.kbv.de/PraxisNachrichten
www.kbv.de/kbv2go

IMPRESSUM

Herausgeberin: Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Telefon 030 4005-0, info@kbv.de, www.kbv.de

Redaktion: Bereich Interne Kommunikation im
Stabsbereich Strategie, Politik und Kommunikation,
Dezernat Versorgungsqualität

Gestaltung: büro lüdke GmbH

Fotos: © Adobe Stock: photophonie; © Christof Rieken;
© Dipl.-Psych. Julia Bellabarba; © Dr. Rita Trettin;
© Fotolia.com: candybox images, contrastwerkstatt, Kzenon,
WavebreakmediaMicro; © Gettyimages.com: Hybrid Images;
© Istockphoto: izusek; © Reinhold Schlitt; © Shotshop.com:
danstar, Thomas von Stetten/Werbeagentur exakt

Druck: www.kohlhammerdruck.de

Stand: Juli 2022

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde meist nur
eine Form der Personenbezeichnung gewählt.
Hiermit sind selbstverständlich auch alle anderen
Formen gemeint, wenn nicht anders vermerkt.