

Info-Veranstaltung am 13. Mai 2011

Qualitätsmanagement – und wie geht es Ihrer Praxis?

Jürgen Asmuth, Ulrike Schmitt

Dezernat 7 - Sektorenübergreifende Qualitätsförderung und -darstellung

Abteilung Qualitätsmanagement und -instrumente

Qualitätsmanagement in der Praxis



→ <http://www.kv-on.de/html/378.php>

Übersicht

1. *Wissen Sie´s? Qualitätsmanagement, Gesetzliche Vorgaben, QM-Richtlinie*
2. *QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen*
3. *Selbstbewertung mit dem QEP-Qualitätsziel-Katalog*
4. *Tipps und Tricks zur Umsetzung*

QEP und QM – Wissen Sie´s?

*Seit wann sind die Vertragsärzte und
Vertragspsychotherapeuten gesetzlich verpflichtet
„QM zu machen“?*

Seit über sieben Jahren!

*Die Verpflichtung zur Einführung eines einrichtungsinternen
Qualitätsmanagements steht seit 2004 im Gesetz
(§ 135a (2) SGB V).*

Wissen Sie´s?

Wer legt die „Spielregeln“ zum QM fest? Wo steht, was bis wann gemacht werden muss?

Der G-BA (Gemeinsame Bundesausschuss) hat dies in der „QM-Richtlinie“ beschrieben!

Die Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung gemäß § 137 (1) SGB V regelt die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Psychotherapeuten und medizinischen Versorgungszentren.

QM-Richtlinie

in Kraft getreten am 1. Januar 2006

- *kein System vorgeschrieben*
- *keine Zertifizierung vorgeschrieben*
- *Phase I (Planung) bis 31.12.2007*
- *Phase II (Umsetzung) bis 31.12.2009*
- *Phase III (Überprüfung) bis 31.12.2010*
- *Phase der fortlaufenden Weiterentwicklung*



<http://www.g-ba.de/informationen/richtlinien/18/>

Wissen Sie´s?

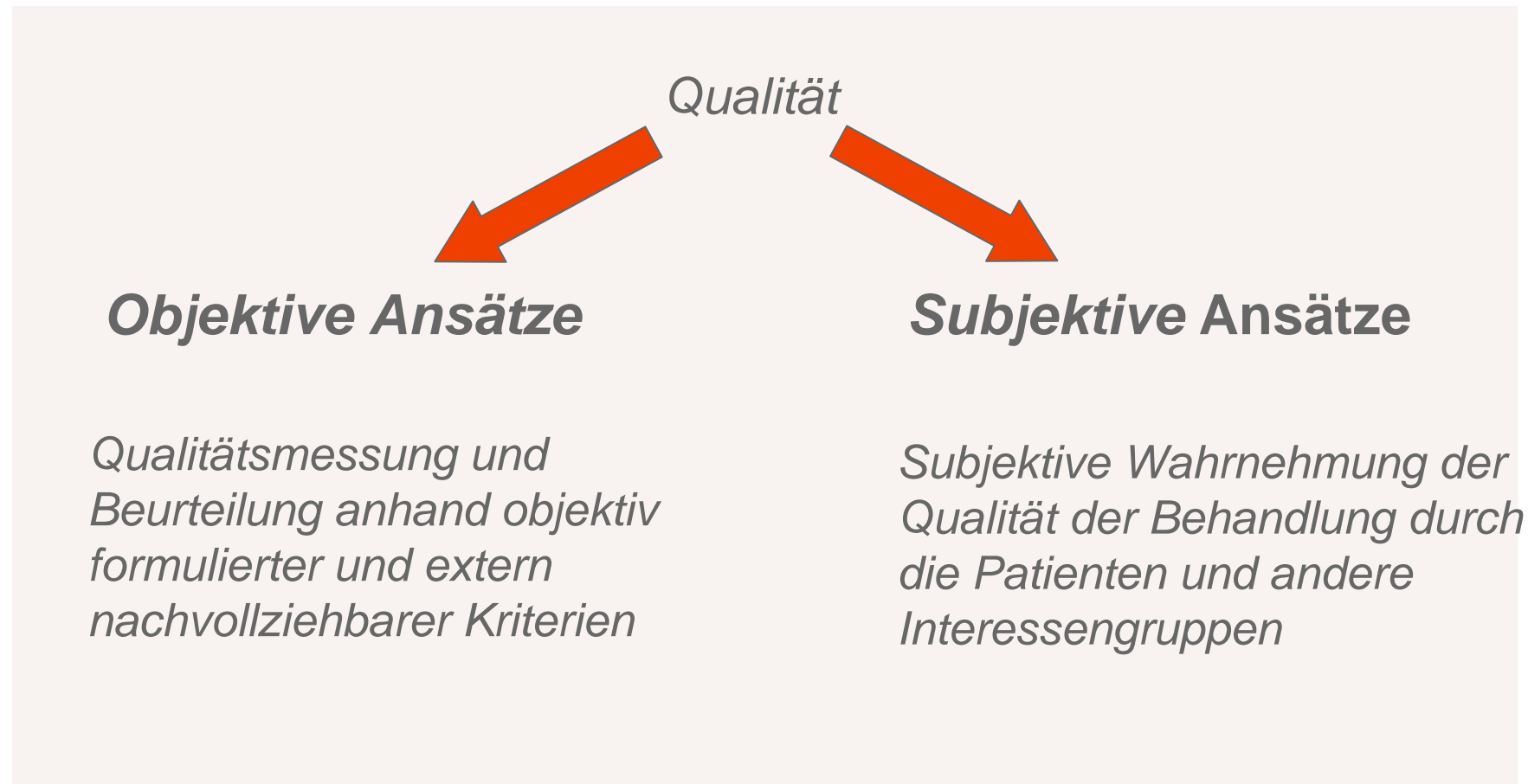
Was ist denn nun Qualität?

Qualität ist die Gesamtheit der erfüllten Eigenschaften und Merkmale (Nachweise) **einer Praxis**, die darauf ausgerichtet sind, die Anforderungen der Interessengruppen* zu erfüllen.

* Patienten, Ärzte, Mitarbeiter, Kostenträger, Gesetzgeber

(nach DIN EN ISO 8402)

Subjektive und objektive Qualität



Qualitätsmodell von Avedis Donabedian

Strukturqualität

materielle/bauliche Elemente, menschliche (Anzahl, Ausbildung) und finanzielle Ressourcen, organisatorische und verwaltungstechnische Merkmale

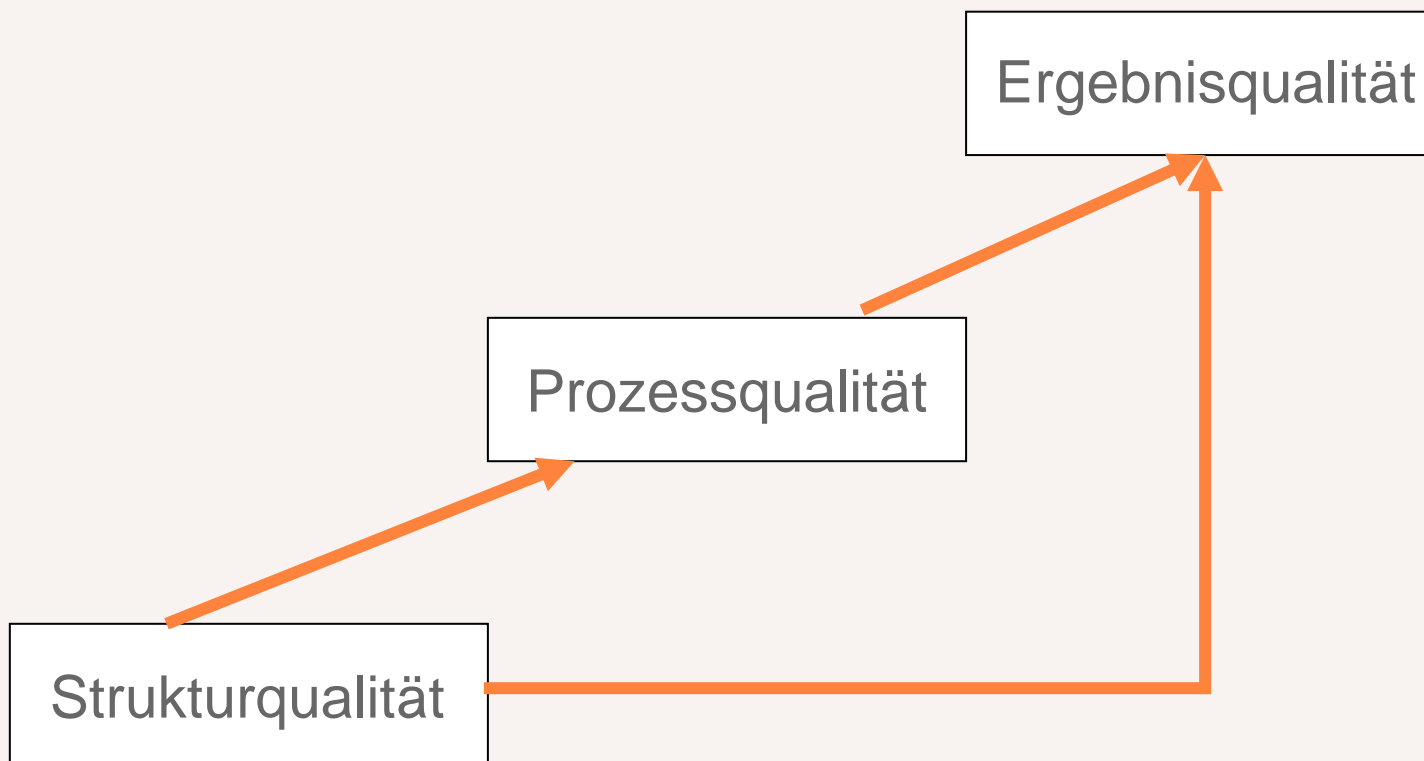
Prozessqualität

Maßnahmen, die sich auf den Versorgungs- bzw. Behandlungsablauf beziehen

Ergebnisqualität

Aussage über die Zielerreichung der zuvor festgelegten Ziele

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität



Wissen Sie´s?

Können Sie Beispiele nennen, welche „QM-Instrumente“ (ÄQM-RL § 4) gefordert werden?

- *strukturierte Teambesprechungen*
- *Prozess- und Ablaufbeschreibungen*
- *Patientenbefragungen*
- *Beschwerdemanagement*
- *Organigramm, Checklisten*
- *Fehlermanagement*
- *Notfallmanagement*
- *Dokumentation der Behandlungsverläufe und Beratung*
- *qualitätsbezogene Dokumentation **und...***

Wissen Sie´s?

... das:

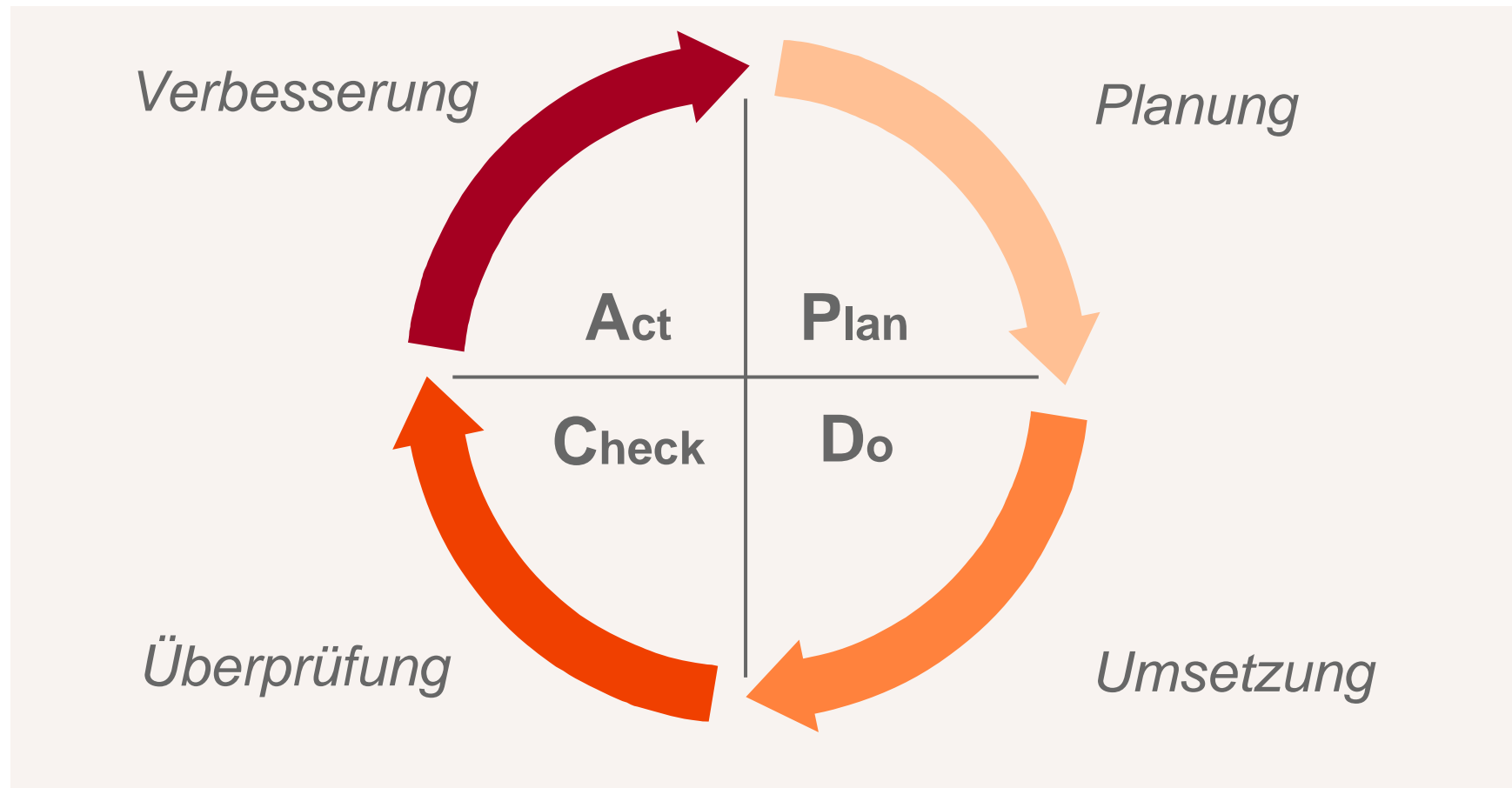
- *konkrete Qualitätsziele festlegen, Maßnahmen ergreifen, systematisch überprüfen und anpassen*

Wie nennt man diesen Management-Zyklus?

PDCA-Zyklus oder Deming-Zyklus oder Qualitätskreislauf!

*PDCA steht für **P**lan (planen/Ziele), **D**o (machen/Umsetzung), **C**heck (Überprüfung), **A**ct (anpassen/Nachbesserung).*

Management-Zyklus (PDCA) nach Deming



Wissen Sie´s?

„Qualitätsmanagement ist ein systematischer Weg sicherzustellen, dass Aktivitäten so stattfinden, wie sie geplant sind... Es geht darum, Probleme von Anfang an zu vermeiden, in dem man die Einstellung und die Methoden etabliert, die eine Vermeidung möglich machen.“

(Crosby 1979)

ohne QM

mit QM

Wer ist schuld?



Was ist schuld?

man hofft, dass es funktioniert



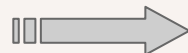
Abläufe werden festgelegt

man hofft, dass sich einer drum kümmert



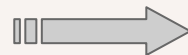
Verantwortliche werden bestimmt

man hofft, dass einer weiß wie es geht



es existiert ein Dokument zum Nachsehen

Fehler werden möglichst vertuscht



Fehler sind Ausgangspunkt von Verbesserungen

Wissen Sie´s?

Wofür steht QEP[®]?

Qualität und Entwicklung in Praxen

QEP besteht aus verschiedenen Bausteinen:

- QEP-Qualitätsziel-Katalog[®]
- QEP-Einführungsseminar[®]
- QEP-Manual[®] mit CD-ROM
- QEP-Zertifizierung[®]

QEP – die Motivation

- *System „von Ärzten für Ärzte“ und „von Psychotherapeuten für Psychotherapeuten“*
- *Service- und Unterstützungsangebot der KVen für ihre Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten*
- *Transparenz gegenüber Öffentlichkeit und Politik*

QEP – die Entwicklung

- *Sichtung bestehender nationaler und internationaler Systeme*
- *Entwicklung mit Ärzten, Psychotherapeuten, QM-Experten und Arzthelferinnen*
- *evaluierte Pilotphase mit 60 Praxen verschiedener Fachrichtungen*

QEP-Bausteine

QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen

| Baustein 1 | Baustein 2 | Baustein 3 | Baustein 4 | Baustein 5 |
|---|--|---|---|---|
| <p>Qualitätsziel-Katalog</p>  | <p>Einführungseminar</p> <p>Schulungscurricula Dienstleistungskonzept der KVen</p>  | <p>Manual</p> <p>QEP Kernziel-Manual</p> <p>Für Praxen. Für Kooperationen. Für MVZ.</p>  | <p>Zertifizierung</p>  | <p>Dramaturgie für QZ u. a. Angebote</p>  |

QEP Qualitätsziel-Katalog

das „Herz“ von QEP



Baustein 1

Qualitätsziel-Katalog

- 5 Kapitel: *Patientenversorgung*
Patientenrechte und -sicherheit
Mitarbeiter und Fortbildung
Führung und Organisation
Qualitätsentwicklung

QZK Version 2010

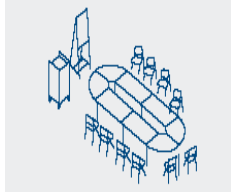
- 18 Bereiche, 62 Kriterien, 144 Qualitätsziele
- davon 61 Kernziele mit 271 Nachweisen

QEP-Einführungsseminar

Baustein 2

Einführungs-
seminar

Schulungscurricula
Dienstleistungskonzept der KVen



für einen guten Start

- *einheitliches Curriculum*
- *lizenzierte QEP-Trainer*
- *Fortbildungspunkte, Teilnahmezertifikat*
- *individuelle Angebote der KVen z. B.*

QEP für Psychotherapeuten

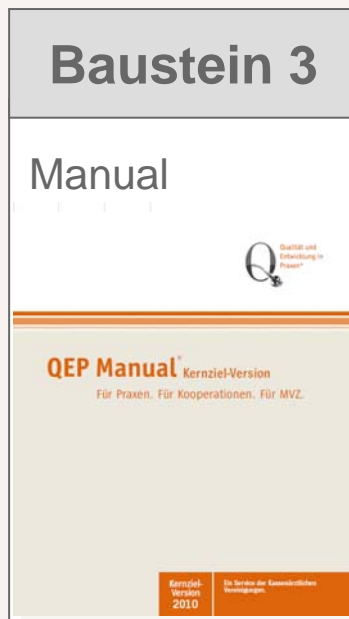
QEP für Arzthelferinnen

QEP für ISO-Umsteiger

QEP-Anwendertreffen

effektiv QEP´en

QEP-Manual



optional:

Unterstützung der praktischen Umsetzung

- *Umsetzungsvorschläge*
- *Tipps und Musterdokumente*
- *CD-ROM und Maßnahmenpläne*
- *Qualitätsziele als Ideenpool*
- *Erläuterungen und Hintergrundinfos*



QEP-Zertifizierung

Baustein 4

Zertifizierung



optional: *Fremdbewertung*

- *akkreditierte QEP-Visitoren und Zertifizierungsstellen*
- *Leitfaden für Praxen, Checklisten, festgelegte Kostenstruktur*
- *auf Wunsch Veröffentlichung auf der QEP-Website und Meldung an die KV*



QEP – weitere Unterstützungsangebote

Baustein 5

Dramaturgie
für QZ u. a.



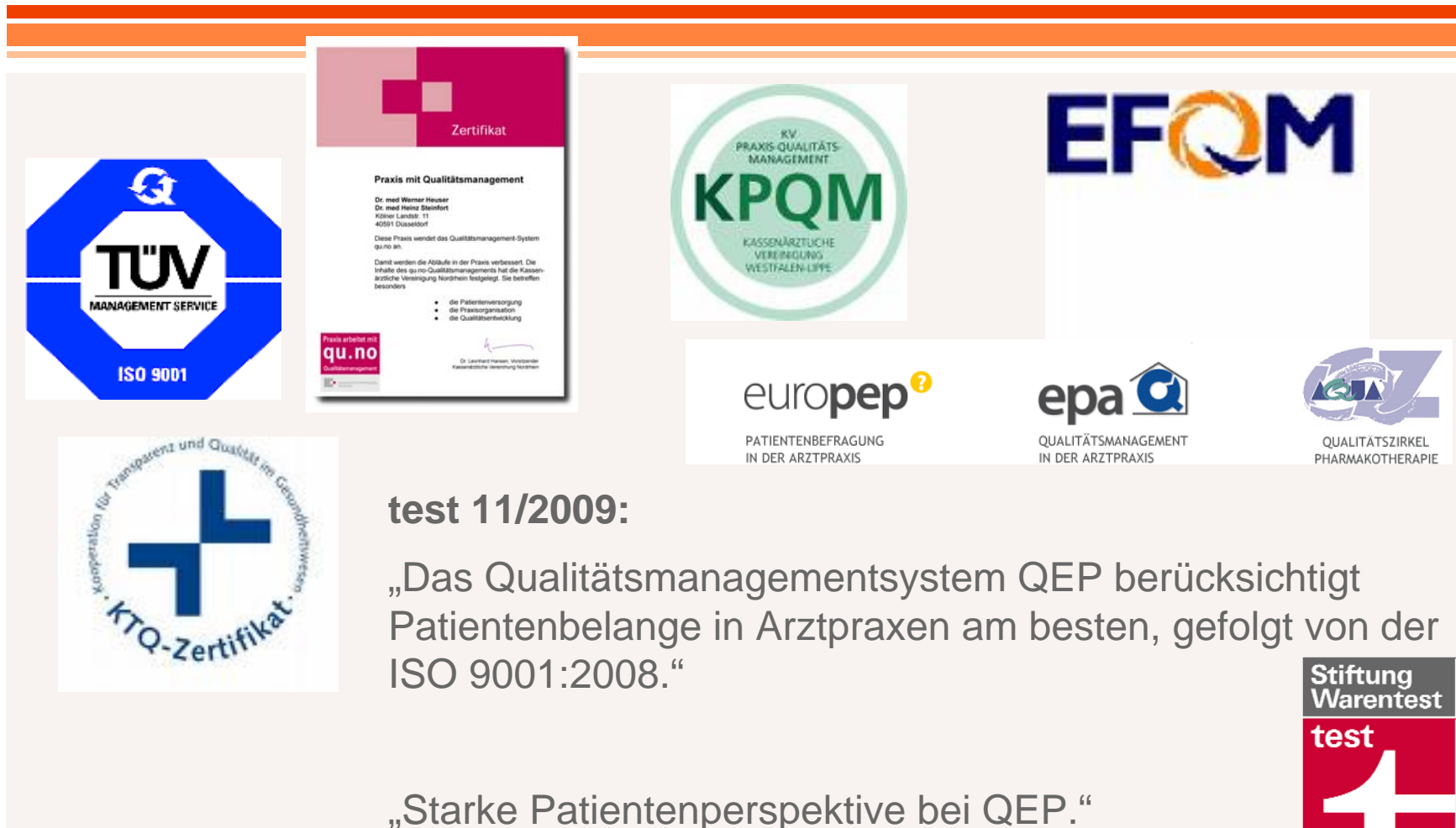
Qualitätszirkel

- *interkollegialer Dialog*
- *voneinander lernen*

QM-Angebote verschiedener KVen und BVen

- *Kompetenzteams und persönliche Ansprechpartner*
- *begleitende Seminare, Schulungen, Workshops*
- *telefonische und persönliche Beratung*
- *Internetseiten, Downloads, Newsletter, Service-Mails*

QM-Systeme, -Modelle und QEP®



The collage includes the following logos and certificates:

- TÜV MANAGEMENT SERVICE ISO 9001**: A blue octagonal logo with a white circle in the center containing the TÜV logo and the text 'MANAGEMENT SERVICE' and 'ISO 9001'.
- Zertifikat Praxis mit Qualitätsmanagement**: A certificate from TÜV with a pink header and text detailing a quality management system certification for a medical practice.
- KPQM**: A circular logo for 'KV PRAXIS-QUALITÄTS-MANAGEMENT' and 'KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG WESTFALEN-LIPPE'.
- EFQM**: The logo for the European Foundation for Quality Management, featuring the letters 'EFQM' in blue and orange.
- europепep?**: A logo for 'PATIENTENBEFRAGUNG IN DER ARZTPRAXIS'.
- epa**: A logo for 'QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS'.
- QIA**: A logo for 'QUALITÄTSMANAGEMENT PHARMAKOTHERAPIE'.
- KTQ-Zertifikat**: A circular logo with a blue cross and the text 'Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen' and 'KTQ-Zertifikat'.

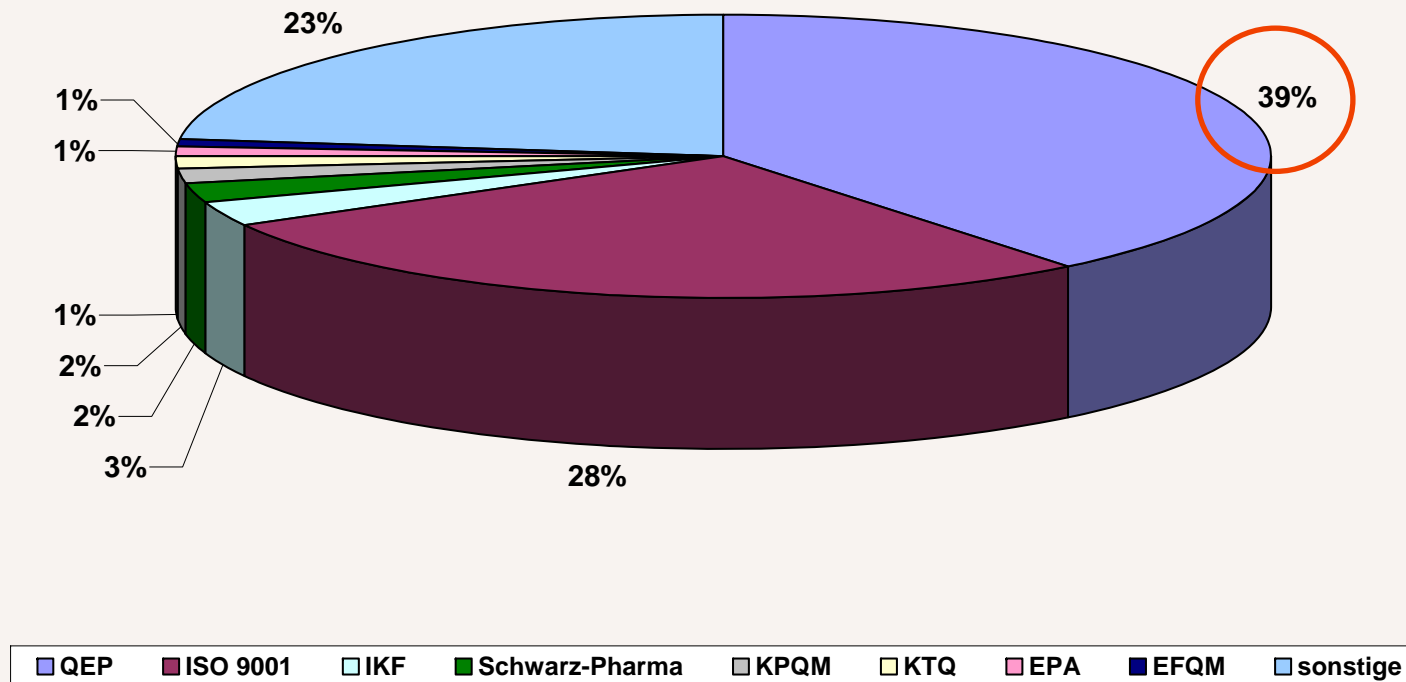
test 11/2009:

„Das Qualitätsmanagementsystem QEP berücksichtigt Patientenbelange in Arztpraxen am besten, gefolgt von der ISO 9001:2008.“

„Starke Patientenperspektive bei QEP.“

Gewählte QM-Systeme 2009

Stichprobenziehung 2009 - freiwillige Angaben der Praxen
zur Wahl eines QM-Systems (n= 1.068 Praxen)



Übung

Bewerten Sie Ihre Praxis/ Ihre Einrichtung mit dem QEP- Qualitätsziel-Katalog.

Ziel 2

KERNZIEL

Eine dem Leistungsspektrum der Praxis/ des MVZ angemessene Notfallsausrüstung steht jederzeit vollständig und funktionsfähig zur Verfügung.



| | Nachweise / Indikatoren | Das sollten Sie sich fragen. | Schätzen Sie sich ein ✓ |
|----|--|---|--------------------------|
| 1. | Es gibt eine für die durchgeführten Leistungen angemessene, vollständige und funktionsfähige Notfallsausrüstung. | <i>Entspricht die Notfallsausrüstung den durchgeführten Leistungen? Wie stellen Sie sicher, dass die Notfallsausrüstung vollständig und funktionsfähig vorhanden ist?</i> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Es gibt eine Liste aller erforderlichen Notfallinstrumente und Medikamente. | <i>Wie haben Sie alle erforderlichen Notfallinstrumente und Medikamente dokumentiert?</i> | <input type="checkbox"/> |

Tipps und Tricks zur QM-Umsetzung

„Auswertung“ der Selbstbewertung und Beispiele für konkrete Verbesserungsmöglichkeiten, Tipps zur Umsetzung mit Unterstützungsinstrumenten aus QEP.

Einwilligungserklärung zur Erinnerung an Früherkennungsuntersuchungen

- Früherkennung Gebärmutter
- Früherkennung Brustkrebs
- Früherkennung Brustkrebs
- Früherkennung Krebserkra
- Check-up-35
- Früherkennung Hautkrebs
- Früherkennung Darmkrebs
- Impfungen
-
-
-

Patientenbefragung

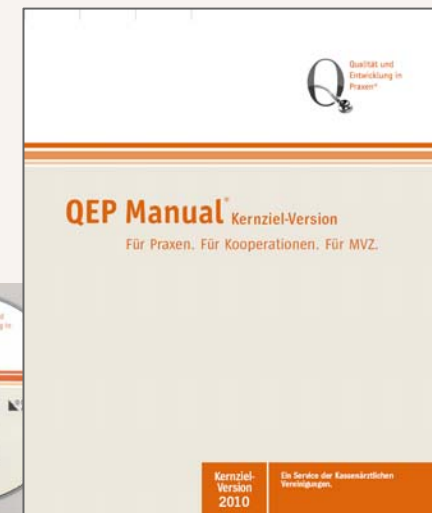
Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir möchten gerne Ihre persönliche Meinung zum heutigen Arztbesuch in dieser Arztpraxis sowie Ihre Einschätzung dieses Arztes und dieser Arztpraxis im allgemeinen, nicht nur auf den heutigen Arztbesuch bezogen, erfahren.

Deshalb bitten wir Sie herzlich, die folgenden Fragen zu beantworten. Lesen Sie bitte die Fragen genau durch und kreuzen Sie jeweils die Antwort an, die aus Ihrer Sicht am besten zutrifft. Lassen Sie bitte keine Frage aus.

| 1. Wie zufrieden sind Sie mit ... | Sehr zufrieden | Eher zufrieden | Eher unzufrieden | Sehr unzufrieden |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... der Wartezeit auf den Arzttermin? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... der Wartezeit in der Praxis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... der Freundlichkeit des Praxispersonals? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... der Atmosphäre in der Praxis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

QEP®



Seite 28

Was bringt mir QM? www.kbvde/qm

Nutzen von Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (QM) ist ein sinnvolles Instrument der Unternehmensführung. Es dient dazu, Arbeitsabläufe zu optimieren und die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu erhalten und weiterzuentwickeln. Wesentliches Merkmal ist der sogenannte PDCA-Zyklus (**plan** - planen; **do** - handeln; **check** - überprüfen, hinterfragen; **act** - anpassen, reagieren), der immer wieder durchlaufen wird.

Mit QM können relevante Vorgänge und Abläufe in einer Praxis geplant und strukturiert werden. Dies bezieht sich sowohl auf die medizinischen/ psychotherapeutischen Prozesse, als auch auf die organisatorischen Aspekte einer Praxis. Wenn alle Vorgänge und Abläufe systematisch, mit geklärten Verantwortlichkeiten geplant und durchgeführt sowie im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten hinterfragt werden, kann dies zur Stabilisierung der Abläufe einer Praxis beitragen. Dies führt nicht nur zu einer weiter verbesserten Patientenversorgung, sondern auch zu Ressourceneinsparungen in der Praxis.

Praxen, die bereits QM eingeführt haben, berichten von Zeit- und Kosteneinsparungen - beispielsweise durch die Reduzierung von Überstunden, die geänderte Lagerhaltung, die Einsparung doppelter Arbeitsgänge, preiswerteren Einkauf, günstigere Versicherungsprämien und vieles mehr.

Ob Praxisleitung, Mitarbeiter oder Patienten – Qualitätsmanagement bietet Vorteile für alle Beteiligten.

Nutzen für Ärzte und Psychotherapeuten

Ärzten und Psychotherapeuten bietet QM ein Führungsinstrument für die gesamte Praxis – mit zahlreichen positiven Auswirkungen:

- Optimaler Einsatz von finanziellen und personellen Ressourcen durch strukturierte Abläufe
- Arbeitsentlastung und größere Arbeitszufriedenheit durch effiziente und (teil) standardisierte Praxisorganisation
- Vermeidung von Fehlern und Minimierung von Risiken durch klare Regelung der Verantwortlichkeiten
- Mehr Transparenz durch Dokumentation des Praxis Know-hows
- Optimierung der internen und externen Kommunikations- und Kooperationsstrukturen (verbesserter Informationsfluss zwischen Ärzten, Mitarbeitern und Einrichtungen des Gesundheitswesens)
- Leichtere Umsetzung von Neuerungen oder Sonderverträgen wie beispielsweise der Disease Management Programme
- Objektivierung der eigenen Tätigkeit durch Definition von Qualitätsmerkmalen und Praxiszielen sowie deren regelmäßige Überprüfung



Qualität und
Entwicklung in
Praxen®

| |
|--------------------------------|
| → Was bringt mir QM? |
| → Was ist QEP? |
| → Gesetzliche Vorgaben zu QM |
| → QEP-Zertifizierungsverfahren |
| → QEP-Multiplikatoren-Seminar |
| → QEP in den Medien |
| → Kooperationen |
| → Service |
| → Kontakt: Das QM-Team |
| → Übersicht |
| → Archiv |

Impressum | © 2011 KBV

Suche

→ [Erweiterte Suche](#)

● Auf dieser Seite

→ [Druckversion](#)

📺 [Filmtipp auf kv-on](#)

👉 [Erfolgreich mit QM!](#)



⏪ 00:00 00:00 ⏩

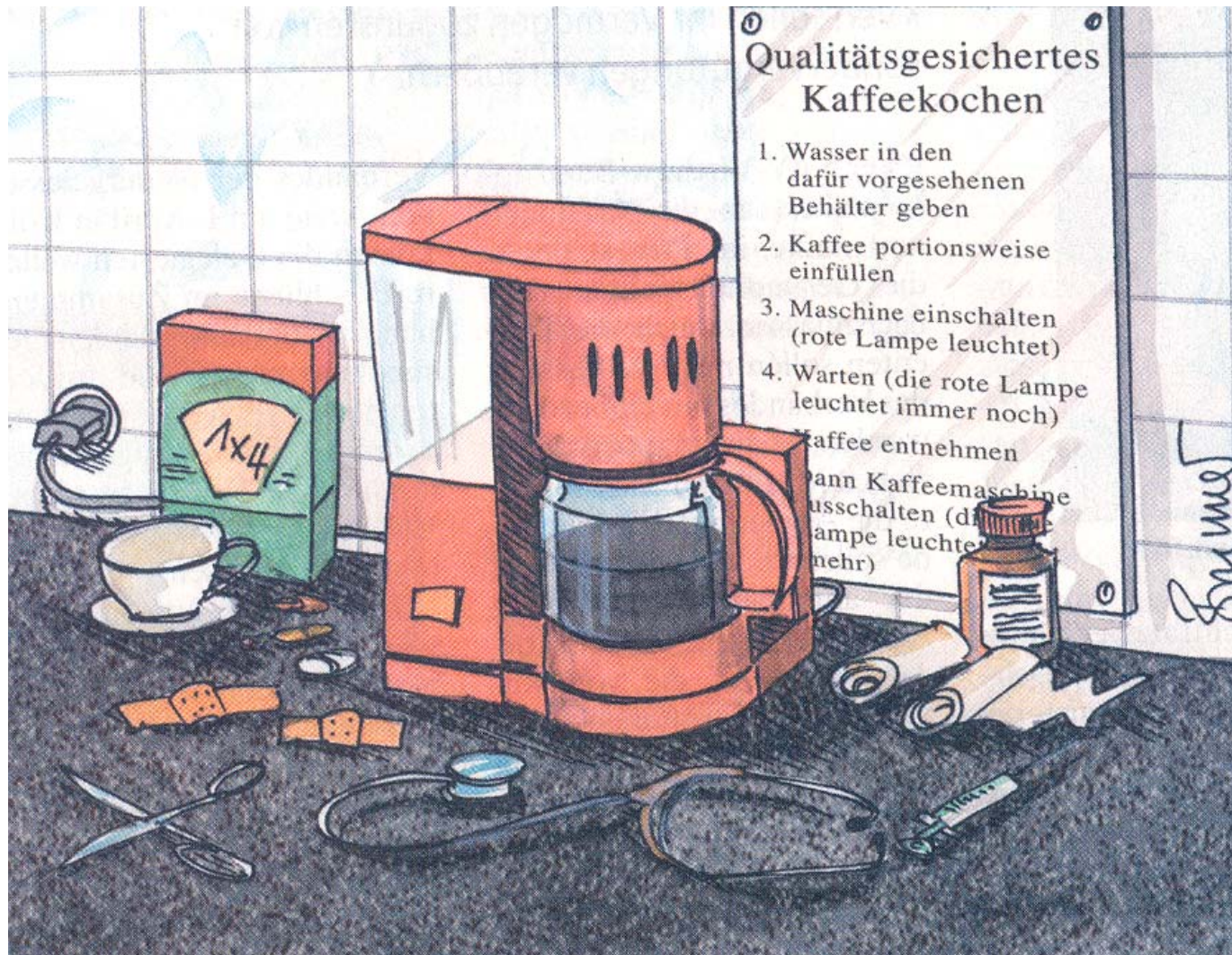
👉 [Weitere Videos](#)

! Neues von QEP

→ [5. QEP-Aktuell am 21.01.11](#)

→ [Crosswalk QEP 2005-2010](#)

QEP® - aber bitte nicht so:



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!