

COMMERZBANK



„Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis – Einführung und Grundlagen“

CME-Vortrag

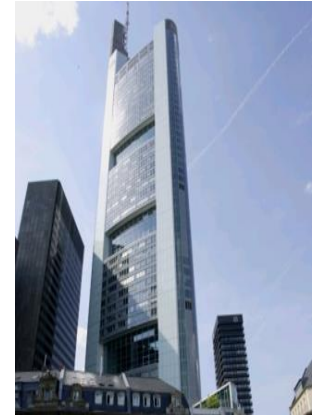
Frankfurt, im April 2019

Inhalt

Einführung und Zielsetzung	Seite 2
Warum Qualitätsmanagement in der Praxis?	Seite 3
Was bedeutet Qualität und Qualitätsmanagement?	Seite 4-6
Zielsetzungen und Zielgruppen eines Qualitätsmanagements in der Praxis	Seite 7-9
Grundelemente und Instrumente	Seite 10-11
Kontinuierliche Verbesserung steht im Mittelpunkt	Seite 12-13
Anregungen zu Qualitätszielen und Qualitätsmanagement-Handbuch	Seite 14-16
Qualitätsmanagement-Systeme im Überblick	Seite 17-20
Richtlinien für die Einführung	Seite 21
Zusammenfassung der Erfolgsfaktoren	Seite 22

Einführung und Zielsetzung

- ▶ Die Online-Fortbildung „**Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis**“ ist eine zertifizierte Fortbildung für Ärzte
- ▶ Diese Fortbildung soll Ihnen die Grundlagen über Qualitätsmanagement (QM) und dessen Einführung in die Praxis vermitteln und Sie bei der Beantwortung folgender Fragestellungen unterstützen:
 - Warum benötigen Arztpraxen überhaupt Qualitätsmanagement?
 - Was haben Praxisführung, Mitarbeiter und Patienten von einem erfolgreichen Qualitätsmanagement?
 - Welche Grundelemente und Instrumente sind in QM-Systemen enthalten?
 - Was ist ein kontinuierlicher Verbesserungszyklus?
 - Was ist bei der Dokumentation von Qualitätszielen im QM-Handbuch zu beachten?
 - Die Qual der Wahl: Individuelle oder gängige QM-Systeme für die Praxis?
 - Welche Fristen sind bei der Einführung eines QM-Systems zu beachten?



Diese Fortbildungsserie wurde mit größter Sorgfalt erstellt, kann jedoch gegebenenfalls eine persönliche Beratung und Unterstützung nicht ersetzen. Vor diesem Hintergrund übernehmen wir keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der dargestellten Inhalte.

Für Fragen zum Qualitätsmanagement steht Ihnen zum Beispiel das **QM-Team der Kassenärztlichen Bundesvereinigung** unter gep@kbv.de zur Verfügung. Bei Fragen zu Bankgeschäften wenden Sie sich bitte an einen Berater für Unternehmerkunden bei der **Commerzbank AG**.

Warum Qualitätsmanagement in der Praxis?

- ▶ **Erfüllung der gesetzliche Vorgaben:**

Im Gesundheitswesen ist seit 2010 der Nachweis eines eingeführten Qualitätsmanagement-Systems gesetzlich gefordert (siehe hierzu Erstfassung einer sektorenübergreifend geltenden Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RL), Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses, <http://www.g-ba.de>).

- ▶ **Qualitätsmanagement als strategische Reaktion auf die aktuelle Entwicklung im Gesundheitsmarkt:**

Durch den weiter zunehmenden Kostendruck erhält die betriebswirtschaftliche Betrachtung und damit die Qualitätsmessung als Grundlage für ein Qualitätsmanagement eine zunehmende Bedeutung. Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist somit eine strategische Entscheidung. Hiermit legen Sie das Fundament für eine fortlaufende Verbesserung der finanziellen, wirtschaftlichen und organisatorischen Entwicklung Ihrer Praxis.

- ▶ **Qualitätsmanagement als Steuerungs- und Verbesserungsinstrument in der Praxis:**

Qualität bedeutet nicht mehr, sondern intelligenter arbeiten! Es ist ein wichtiges Steuerungsinstrument zur kurz-, mittel- und langfristigen Sicherung einer zukunftsorientierten Praxis.

Was bedeutet Qualität in der ärztlichen Praxis?

Definition von Qualität

(nach Norm DIN EN ISO 9000:2015-11)

„Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“.

Die **Qualität** gibt damit an, in welchem Maße ein Produkt (Dienstleistung oder Ware) bestehenden Anforderungen entspricht.

Problematik bei der Übertragung auf die ärztliche Praxis

- ▶ Anders als im produzierenden Gewerbe lässt sich die Qualität in der ärztlichen Praxis aufgrund der Vielschichtigkeit der Aufgaben nur schwer messen.
- ▶ Letztlich müssen für jedes Krankheitsbild und für jeden möglichen Krankheitsverlauf individuelle Qualitätsmerkmale definiert und hieraus resultierend ein fortlaufender Soll-/Ist-Vergleich abgeleitet werden.
- ▶ Das Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis konzentriert sich zunächst auf die praxisorganisatorischen Abläufe und deren Auswirkung auf Effizienz und Patientenzufriedenheit.



Qualität in der ärztlichen Praxis ist die Gesamtheit der Eigenschaften/Merkmale einer Praxis, die darauf ausgerichtet sind, die Anforderungen der Zielgruppen (z.B. Patienten) zu erfüllen. Qualität ist das Ausmaß, in dem vorgegebene Erfordernisse erfüllt werden.

Qualitätsmanagement (QM) in der ärztlichen Praxis

Definition von QM

Qualitätsmanagement ist ein systematisches Vorgehen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität mit Hilfe dokumentierter Abläufe.

Durch qualitätsorientierte Methoden werden Problemstellungen frühzeitig identifiziert und fortlaufend optimiert.

Bedeutung in der ärztlichen Praxis

QM in der ärztlichen Praxis vergleicht den Status-Quo mit der idealen Zielsetzung im Bereich der Praxisstruktur sowie der Abläufe im Praxisalltag, insbesondere in der

- ▶ **Aufbauorganisation** in der Praxis, zum Beispiel
 - Führungsgrundsätze
 - Feste Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereiche
 - Fortbildungsbedarf aller involvierter Mitarbeiter(innen)
- ▶ **Ablauforganisation** in der Praxis, zum Beispiel
 - klar strukturierte Arbeitsabläufe von der Anmeldung über Diagnostik, Beratung und Behandlung bis hin zur Abrechnung
 - definierte Kommunikationswege (z.B. zwischen Patient, ggf. anderen involvierten Ärzten sowie Kostenträgern)



Ein stringentes und dauerhaft angelegtes **Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis** führt zu einer Verbesserung der Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit bei gleichzeitiger Erhöhung der wirtschaftlichen Effizienz.

Qualitätsmanagement – Dokumentation

Definition von QM-Handbuch

Das Kernstück jeder QM-Dokumentation bildet das **Qualitätshandbuch**, in dem alle Abläufe und Regelungen zum Qualitätsmanagement beschrieben und mit Hilfe von graphischen Darstellungen (anhand von Beispielen zu Organisation/Prozessen) veranschaulicht werden.

Bedeutung in der ärztlichen Praxis

- ▶ Auch für die ärztliche Praxis hat sich das Erstellen eines Qualitätsmanagement-Handbuches bewährt. Bereits während der Beschreibung der Ist-Situation können schnell Verbesserungspotenziale identifiziert und berücksichtigt werden.
- ▶ Wichtig ist es, dass das Handbuch „lebt“ und ständig weiter entwickelt wird. Nur so kann die Praxis von den Vorteilen des Qualitätsmanagements profitieren.
- ▶ Es empfiehlt sich, alle Mitarbeiter einzubinden. Sie sind direkt in den Prozessen involviert und können diese meist besser als der Praxisinhaber bewerten und beurteilen.

QM ist eine Führungsmethode, die Einbindung aller Mitarbeiter(innen) voraussetzt

- ▶ Ziele werden entwickelt und im Team erarbeitet
- ▶ Verbesserungsvorschläge werden im Team eingefordert und gefördert (gemeinsame Umsetzung)

Nur so können die Vorteile des QM dauerhaft und vollumfänglich realisiert werden.

Welche Zielsetzungen verfolgt das Qualitätsmanagement?

Zielsetzungen eines erfolgreichen Qualitätsmanagement-Systems in der Praxis:

- ▶ Gute medizinische (sowie auch psychotherapeutische und pflegerische) Ergebnisse
- ▶ Hohes Maß an Professionalität in Beratung, Diagnostik und Behandlung
- ▶ Hoher Grad an Zufriedenheit der Patienten und ihrer Angehörigen
- ▶ Hohe Zufriedenheit des Praxisteamts bzw. der Mitarbeiter
- ▶ Effizienter Ressourceneinsatz in der ambulanten Versorgung

führt zu

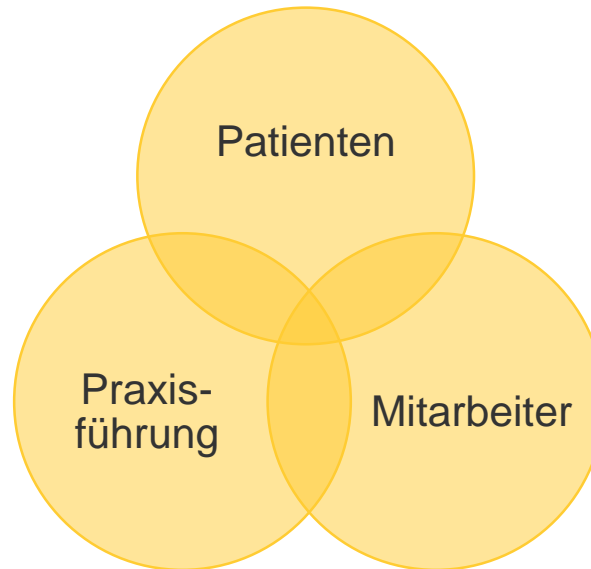


- ▶ **Heilungserfolg**
- ▶ **Effiziente und effektive Leistungserbringung**
- ▶ **Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit**

Welche Zielgruppen sind zu berücksichtigen?

Die **Patienten** bewerten durch regelmäßige Befragungen die medizinische Versorgung und das **Ergebnis** der Behandlung sowie die Informationsvermittlung und die Kommunikation mit dem Praxisteam.

Die **Praxisführung** verfolgt Kostensenkung und Rationalisierung bei gleicher oder besserer Qualität. Qualitätsmanagement wird zu einem Instrument der Wirtschaftlichkeitssteigerung in der Praxis.



Qualitätsmanagement bindet alle **Mitarbeiter** aktiv ein und steigert dadurch deren Zufriedenheit. Eigeninitiative, Selbstprüfung und die verstärkte Verantwortung der Mitarbeiter werden individuell gefördert.

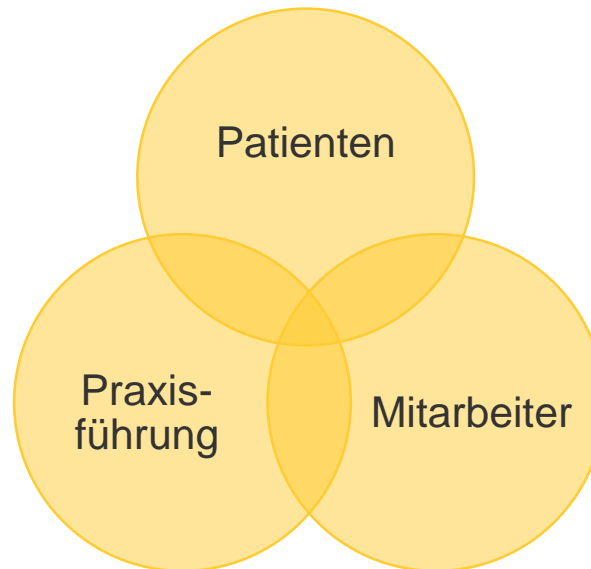
Die Vorteile eines erfolgreichen Qualitätsmanagements

Für die **Patienten:**

- ▶ Effiziente und verlässliche Praxisabläufe
- ▶ Besser koordinierte Behandlung
- ▶ Klare und verständliche Informationen
- ▶ Einbeziehung durch Patientenbefragung

Für die **Praxisführung:**

- ▶ Sicherung des Praxis-Know-how
- ▶ Reibungslose Abläufe
- ▶ Systematische Fehlerreduzierung/-vermeidung
- ▶ Rechtssicherheit durch Transparenz und Nachweisbarkeit
- ▶ Höhere Wirtschaftlichkeit



Für die **Mitarbeiter:**

- ▶ Bessere Information durch Teambesprechungen
- ▶ Klare und eindeutige Zuständigkeiten
- ▶ Schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen
- ▶ Schriftliche Regelungen als Hilfestellung
- ▶ Mitwirkung bei der Verbesserung der Abläufe

Grundelemente^{*)} – Was umfasst das Qualitätsmanagement?

Grundlegende Elemente

- ▶ Patientenorientierung einschließlich Patientensicherheit
- ▶ Mitarbeiterorientierung einschließlich Mitarbeitersicherheit
- ▶ Prozessorientierung
- ▶ Kommunikation und Kooperation
- ▶ Verantwortung und Führung

Beispiele aus Praxisführung, Mitarbeiter und Organisation

- ▶ Klare Regelung von Verantwortlichkeiten
- ▶ Mitarbeiterorientierung (Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung)
- ▶ Praxismanagement (Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan)
- ▶ Gestaltung von Kommunikationsprozessen und Informationsmanagement
- ▶ Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung

^{*)} Quelle: §3 der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA, https://www.g-ba.de/downloads/62-492-1296/QM-RL_2015-12-17_iK-2016-11-16.pdf

Methoden und Instrumente^{*)} – Welche Hilfsmittel stehen bereit?

Administrative und organisatorische Maßnahmen und Rahmenbedingungen

- ▶ Messen und Bewerten von Qualitätszielen für die einzelne Praxis
- ▶ Erhebung des IST-Zustands und Selbstbewertung
- ▶ Regelmäßige Teambesprechungen
- ▶ Patienten- und Mitarbeiterbefragungen
- ▶ Beschwerdemanagement und Kontaktmöglichkeiten (z.B. Patientenbriefkasten)
- ▶ Fehlermanagement zur Prävention
- ▶ Risikomanagement
- ▶ Information, Fortbildung und Schulung

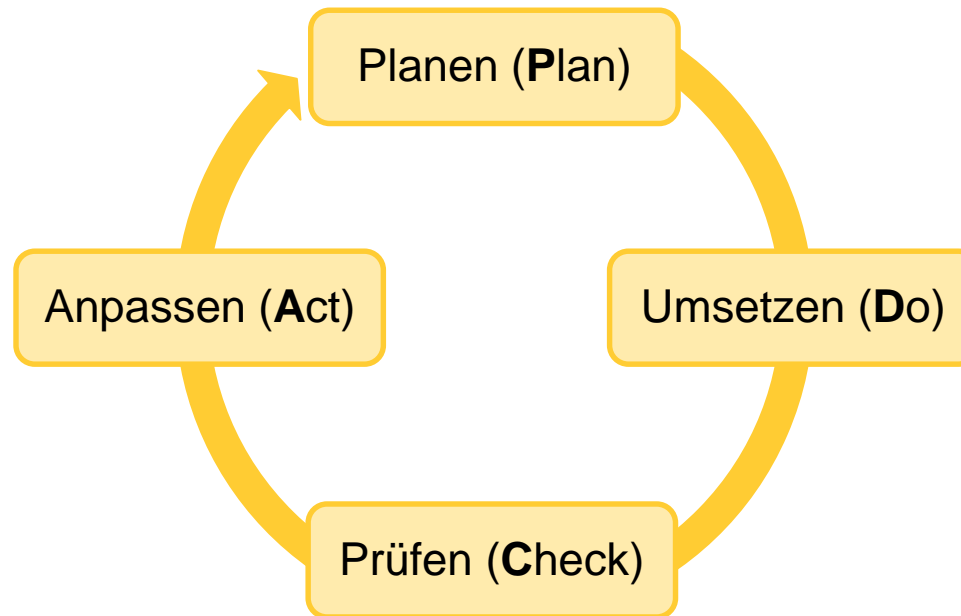
Qualitätsmanagement-Handbuch mit Beschreibungen und Dokumentationen

- ▶ Dokumentation der Behandlungsverläufe, -abläufe und Beratung durch Prozess- und Ablaufbeschreibungen (z.B. in Form von Tabellen, Flussdiagrammen, Verfahrensanweisungen, Checklisten)
- ▶ Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten (z.B. im Organigramm)
- ▶ Management der Schnittstellen
- ▶ Regelung dieser Anwendungsbereiche: Notfall-, Hygiene- und Schmerzmanagement, Arzneimitteltherapiesicherheit und Sturzprophylaxe

^{*)} Quelle: §4 der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA, https://www.g-ba.de/downloads/62-492-1296/QM-RL_2015-12-17_iK-2016-11-16.pdf

Kontinuierliche Verbesserung steht im Mittelpunkt (1/2)

- ▶ Viele Qualitätsmanagement-Systeme bauen auf der Einführung, Nutzung und Einhaltung eines **kontinuierlichen Verbesserungszyklus** auf.
- ▶ Der Qualitätsmanagement-Prozess wird mit dem **PDCA-Zyklus** beschrieben:



Kontinuierliche Verbesserung steht im Mittelpunkt (2/2)

Der **PDCA-Zyklus** besteht aus vier Elementen:

- ▶ **Plan** umfasst das Erkennen von Verbesserungspotenzialen beim jeweiligen Behandlungsprozess oder Arbeitsablauf, die Analyse des aktuellen Zustands sowie das Entwickeln eines neuen und optimierten Konzeptes
- ▶ **Do** bedeutet - entgegen weit verbreiteter Auffassung - nicht die sofortige Einführung und Umsetzung, sondern das Ausprobieren beziehungsweise fallweise Testen und praktische Optimieren des neuen Konzeptes mit schnell realisierbaren Mitteln
- ▶ **Check**: der im Kleinen realisierte Prozessablauf und seine Resultate werden sorgfältig überprüft und bei Erfolg für die Umsetzung als Standard freigegeben
- ▶ **Act**: In dieser Phase wird der optimierte Behandlungsprozess oder Arbeitsablauf für alle Patienten bzw. für die Praxis eingeführt, festgeschrieben und regelmäßig auf Einhaltung überprüft (Audits)



Nur durch eine konsequente Eigenanalyse und regelmäßige Überprüfung der Prozessabläufe und der Ergebnisse führt ein Qualitätsmanagement-System zum Erfolg.

Anregungen zu Qualitätszielen und Maßnahmen

- ▶ Ein „gutes“ Ziel genügt drei Kriterien, um erfolgsmethodisch verwirklicht zu werden:
 - das Ziel muss **konkret**
 - **eindeutig** formuliert und
 - **messbar** sein (mit Zahlen, Daten, Fakten)
- ▶ Zur Zielerreichung sind geeignete Maßnahmen, Termine und Verantwortlichkeiten festzulegen:
 - **Was** wollen wir erreichen? Ziel verständlich und klar definieren
 - **Wie** wollen wir es erreichen? Maßnahmen ableiten, strukturieren und festhalten
 - **Wann** wollen wir es erreichen? Zeit- und Kostenplan festlegen und freigeben
 - **Wer** übernimmt welche Aufgaben? Verantwortliche und Kontroll-Termine festlegen
- ▶ Die Ziele sollen genau definiert, formuliert und schriftlich festgehalten werden.



Bitte bedenken Sie, realistische Ziele festzulegen, die tatsächlich erreichbar und umsetzbar sind. Unerreichbare Ziele frustrieren hingegen das Praxisteam und die QM-Verantwortlichen. Ziele haben einen zeitlichen Bezug (Termine, Fristen) und sind somit planbar bzw. terminierbar.

Empfehlungen zur Erstellung des QM-Handbuches (1/2)



- ▶ Das **Qualitätsmanagement-Handbuch** hat als Grundlage das Kurzprofil der Praxis und wird durch das Leitbild (z.B. Philosophie und ethische Grundsätze) ergänzt
- ▶ Die QM-Dokumentation umfasst zum Beispiel
 - **Prozessbeschreibungen und Verfahrensanweisungen**
(Ablaufbeschreibungen für bestimmte Tätigkeiten mit Darstellung der Verantwortlichkeiten, Angaben zu Qualifikationen, Aufgabenbereichen und Kompetenzen der Mitarbeiter – Was ist durch wen bis wann zu tun?)
 - **Arbeits- oder Prüfanweisungen**
(beschreiben genau die Durchführung von Tätigkeiten – Wie wird Schritt für Schritt die Tätigkeit exakt durchgeführt)
 - **Vorgabedokumente**
(zusätzlich zu beachtende Dokumente z.B. Jugendschutz-, Mutterschutzgesetz, BG-, Hygiene- und Eichbestimmungen)
 - **Checklisten**
(z.B. über die Vorbereitung bestimmter Untersuchungen)

Empfehlungen zur Erstellung des QM-Handbuches (2/2)



- ▶ Aufbau und Gliederung spiegeln die Organisationsstruktur wider
- ▶ Das Qualitätsmanagement-Handbuch sollte vom Praxisteam als Hilfsmittel und Nachschlagewerk verwendet werden. Es eignet sich auch zur Darstellung und Darlegung des Qualitätsprofils der Praxis (auch im Sinne der Außendarstellung und des Praxismarketings)
- ▶ Die Sprache sollte einfach und klar verständlich sein
- ▶ Ein gutes Qualitätsmanagement-Handbuch ist ein schlankes Handbuch! Weniger ist oft mehr
- ▶ Dabei geht es in erster Linie um ein Organisations-Handbuch, mit dem aktiv gearbeitet wird
- ▶ Im Vortrag „**Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis – QM-Handbuch**“, der Ihnen ebenfalls von der Commerzbank AG als zertifizierte Fortbildung für Ärzte auf cme.medlearning.de angeboten wird, finden Sie hilfreiche Anleitungen, Vorlagen und Checklisten, wie Sie ein solches QM-Handbuch für Ihre Praxis erarbeiten

Individuelle oder gängige Qualitätsmanagement-Systeme?

- ▶ Die Praxisführung entscheidet unter Berücksichtigung der individuellen Betriebssituation über die Einführung des Qualitätsmanagements
- ▶ Neben der Ausgestaltung eines auf die Praxis individuell zugeschnittenen Qualitätsmanagements stehen auch spezielle Qualitätsmanagement-Programme – zum Beispiel von zertifizierungsfähigen Qualitätsmanagement-Systemen – für Praxen und Praxisnetze zu Auswahl
- ▶ In Deutschland haben sich unter anderem folgende gängige Qualitätsmanagement-Programme etabliert (siehe Beschreibungen auf den Folien 19 bis 21):
KTQ-System, QEP, qu.no, DIN EN ISO 9001:2008, EFQM und EPA
- ▶ Da Qualitätsmanagement von allen Teammitgliedern in der Praxis umgesetzt wird, sollte die Auswahl und die Entscheidung, so weit möglich, im Team getroffen werden
- ▶ Die Ziele der QM-Programme und-verfahren sind recht ähnlich, die Art und Weise der Einführung von QM jedoch nicht. Sie müssen sowohl an die Praxisausrichtung und -größe als auch an die Arbeitsweise adaptiert sein

Übersicht gängiger Qualitätsmanagement-Systeme (1/3)

Name	Gliederung/Bausteine	Einführung/Ablauf	Bemerkungen
KTQ-System <u>K</u> ooperation für <u>T</u> ransparenz und <u>Q</u> ualität im Gesundheitswesen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Patientenorientierung ▶ Führung des Betriebes ▶ Mitarbeiterorientierung ▶ Praxissicherheit ▶ Informationswesen ▶ Qualitätsmanagementwesen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Praxis mit Checklisten, PDCA-Zyklus schätzen ▶ Kollegialer Dialog ▶ Besichtigung durch das KTQ-Visitorenteam ▶ Empfehlung zur Zertifikatvergabe 	Zertifizierungsverfahren für krankenhaus-spezifisches QM, auf Arztpraxen gut anwendbar
QEP® <u>Q</u> ualität und <u>E</u> ntwicklung in <u>P</u> raxen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Patientenversorgung ▶ Patientenrechte und -sicherheit ▶ Mitarbeiter und Fortbildung ▶ Praxisführung und -organisation ▶ Qualitätsentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seminare für Nieder-gelassene und Mitarbeiter ▶ Information/Begleitung der Umsetzung von QM, Einführung Qualitätszirkel ▶ QEP-Manual, Vorschläge und Musterhandbuch 	Träger des QEP-Systems ist die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV), kostengünstig, hoher Praxis-bezug erleichtert die Umsetzung

Quelle: Qualitätsmanagement-Systeme, KVH, <http://www.kvhh.net/kvhh/pages/index/p/342>

Übersicht gängiger Qualitätsmanagement-Systeme (2/3)

Name	Gliederung/Bausteine	Einführung/Ablauf	Bemerkungen
qu.no <u>Qualitäts-</u> <u>management</u> <u>Nordrhein</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundlagen Qualitätsmanagement ▶ Arbeits- und Verfahrensanweisungen ▶ Prozessdarstellung ▶ Qualitätshandbuch 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schnelle pragmatische Umsetzung steht im Vordergrund ▶ Baustein für eine Zertifizierung nach ISO oder QEP 	Qualitätsmanagement-System der KV-Nordrhein
DIN EN ISO 9001:2008 <u>International</u> <u>Organization for</u> <u>Standardization</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Qualitätsmanagement, ▶ Verantwortung der Leitung, ▶ Ressourcen-Mgmt, ▶ Produktrealisation, ▶ Messung, Analyse und Verbesserung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Audit durch externe Auditoren ▶ Zertifizierung nach Erfüllung aller ISO-Anforderungen 	Dieses Modell wird vom TÜV angeboten, branchenneutral: Anpassung an Gegebenheiten der Praxis ist erforderlich

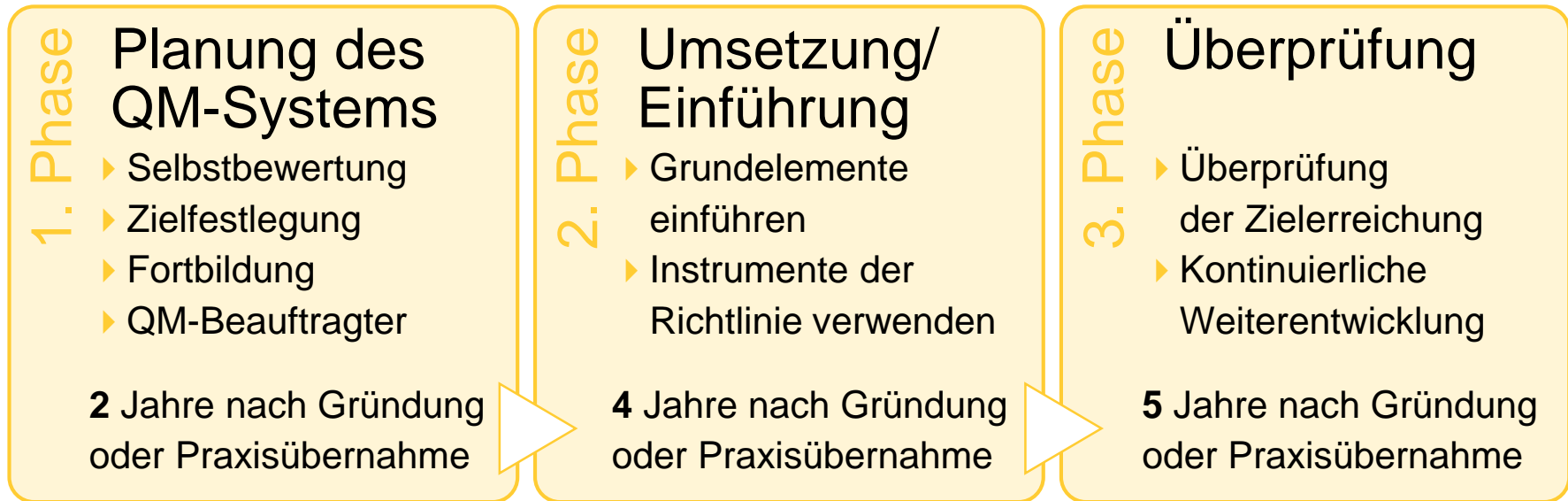
Quelle: Qualitätsmanagement-Systeme, KVH, <http://www.kvhh.net/kvhh/pages/index/p/342>

Übersicht gängiger Qualitätsmanagement-Systeme (3/3)

Name	Gliederung/Bausteine	Einführung/Ablauf	Bemerkungen
EFQM <u>E</u> uropean <u>F</u> oundation for <u>Q</u> uality <u>M</u> anagement	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fünf Befähigerkriterien (Führung, Politik und Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse) ▶ Vier Ergebniskriterien (kundenbezogene/ mitarbeiterbezogene/ gesellschaftsbezogene Ergebnisse und Schlüsselergebnisse der Organisation) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beurteilung Reifegrad mittels RADAR-Bewertung (<u>R</u>esults, <u>A</u>pproach, <u>D</u>eployment, <u>A</u>ssessment und <u>R</u>eview) ▶ Assessment und Firmenbesuch durch Assessoren 	<p>Das EFQM-Modell dient der ganzheitlichen Betrachtung von Organisationen, Umsetzung auf Arztpraxen ist schwieriger als bei anderen QMS</p>
EPA <u>E</u> uropäische <u>P</u> raxis- <u>a</u> ssessment	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fünf Komponenten (Infrastruktur, Menschen, Informationen, Finanzen und Qualität und Sicherheit) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Qualitätsbezogene Arbeiten durch externen Berater übernommen ▶ Prüfung durch einen geschulten Visitor 	<p>Projekt der European Task Force on Practice Assessment und der Bertelsmann Stiftung</p>

Quelle: Qualitätsmanagement-Systeme, KVH, <http://www.kvhh.net/kvhh/pages/index/p/342>

Richtlinien für die Qualitätsmanagement-Einführung



Mit dem Online-Tool **Mein PraxisCheck** der KBV (<http://www.kbv.de/html/20475.php>) können Sie eine Selbstbewertung Ihres QM selbst durchführen und überprüfen, ob Sie damit auch die Anforderungen der neuen QM-Richtlinie erfüllen. Am Ende erhalten Sie per Knopfdruck einen Ergebnisbericht.



Achtung: Die Frist für die erfolgreiche Einführung eines QM-Systems ist 2010 ausgelaufen! Es schließt sich jetzt die Phase der fortlaufenden Weiterentwicklung durch den Vertragsarzt an. Hierzu gehört eine mindestens jährlich durchzuführende Selbstbewertung der Praxis.

Quelle: §6 der Qualitätsmanagement-Richtlinie „Vertragsärztliche Versorgung“ des G-BA

Zusammenfassung der Erfolgsfaktoren

Kritische Stimmen äußern Bedenken hinsichtlich der Kosten-Nutzen-Relation. Um den bestmöglichen Nutzen zu erzielen, sollten folgende Leitsätze immer im Blick bleiben:

Erfolgreiches Qualitätsmanagement ist...

- ▶ ... eine **Führungsaufgabe** und erfordert die unbedingte Unterstützung und Steuerung durch die Praxisleitung
- ▶ ... gleichzeitig auch **Teamwork**. Erst durch Einbindung aller Mitarbeiter(innen) werden alle Prozesse vollständig durchleuchtet und Verbesserungspotenzial identifiziert
- ▶ ... **ergebnis- und prozessorientiert** ohne Einflussnahme auf medizinische Inhalte
- ▶ ... ein **langfristiger Prozess**, der nicht mit Einführung/Zertifizierung endet. Die wesentlichen Effekte ergeben sich erst im Zeitverlauf



Ein **erfolgreiches Qualitätsmanagement** ist das Instrument, um den Praxisbetrieb in Zeiten zunehmender Marktveränderungen dauerhaft zukunftsicher und ertragsstark zu gestalten, ohne Abstriche bei der Patientenversorgung hinnehmen zu müssen.



Vielen Dank für die Bearbeitung dieses Vortrages aus der Fortbildungsserie der Commerzbank AG

Im Anschluss erhalten Sie mit der Durchführung des folgenden Wissenstestes Ihr Zertifikat und Ihre CME-Punkte in Abhängigkeit der von Ihnen richtig beantworteten Fragen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Wissenstest im Single-Choice-Verfahren

- ▶ Bewertung bundesweit einheitlich bezogen auf die richtig beantworteten Fragen:
 - ab 70% erhalten Sie 2 CME-Punkte.
- ▶ Nicht bestandene Wissenstests sind mit geänderten Fragen nach 2 Tagen wiederholbar.
- ▶ Das Zertifikat als Bestätigung für den erfolgreich abgeschlossenen Wissenstest zu dieser Fortbildung wird automatisch generiert und ist in ihrem CME-Punktekonto von MedLearning abrufbar.
- ▶ Mit diesem Zertifikat zeigen Sie Ihren Mitarbeitern und Patienten Ihr Engagement und Ihre Initiative zum Thema „Qualitätsmanagement“.