

Qualitätsmanagement in Allgemeinarztpraxen

„Bitte so einfach wie möglich!“

Qualitätsmanagement ist für viele Ärzte ein Ärgernis: Die Einführung eines solchen Systems kostet nur Zeit und Geld, schimpfen sie, und was es wirklich bringen soll, ist ihnen oft schleierhaft. Dennoch: Der Gesetzgeber verlangt ein QM-System, die Kassenärztlichen Vereinigungen werden Praxen in Zukunft entsprechend überprüfen. Was von Ärzten gefordert wird und welche Systeme angeboten werden, verdeutlichte das *practica*-Seminar „Qualitätsmanagement und Qualitätsförderung in der Hausarztpraxis leicht gemacht“.

„Bisher habe ich das Thema QM verdrängt, in der Hoffnung, daß die Gesetze wieder

geändert werden. Das scheint aber leider nicht der Fall zu sein“, spricht eine Ärztin den anwesenden Kollegen aus der Seele. Schließlich hätten Ärzte schon genug bürokratischen Wahnsinn zu bewältigen, da muß es nicht noch sein, daß man seine Arbeitsabläufe penibel aufschreibt. Deshalb, so der Wunsch vieler Praxisinhaber, sollte ein QM-System so kostengünstig und unbürokratisch wie möglich sein.

Systeme speziell für Arztpraxen

Unter den derzeit bereits angebotenen Systemen sind im Prinzip drei besonders auf Arztpraxen zugeschnitten:

- KTQ (Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen), das von der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft, dem Hartmannbund, dem Deutschen

practica 2006 Bad Orb

Dr. med. Irmgard Marx,
Allgemeinärztin,
Ärztl. QM EPA-Visitorin
69126 Heidelberg
Dr. med. Stefan Bilger
Lehrbeauftragter für
Allgemeinmedizin
69221 Dossenheim



Kurs Nr. 211 und 268:
Qualitätsmanagement
und Qualitätsförderung
in der Hausarztpraxis
leicht gemacht



Pflegerat und den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen entwickelte System,

- QEP® (Qualität und Entwicklung in Arztpraxen®), das von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung angeboten wird, und
- EPA (Europäisches Praxisassessment), das vom AQUA-Institut entwickelt und speziell auf Hausarztpraxen abgestimmt wurde.

Die Grundmerkmale dieser drei Modelle sind in der Tabelle dargestellt.

Nicht nur den Aufwand betrachten!

Auch wenn viele Ärzte QM als zusätzliche bürokratische Hürde im Praxisalltag betrachten, sind nach Ansicht der beiden Referenten Dr. med. Irmgard Marx und Dr. med. Stefan Bilger die Vorteile eines systematischen Qualitätsmanagements nicht zu unterschätzen: Insbesondere eine höhere Rechtssicherheit im Versicherungsfall, der bestmögliche Einsatz von Ressourcen und eine größere Zufriedenheit von Patient, Praxisteam und Arzt sind beispielsweise gewichtige Argumente, die für eine stärkere Auseinandersetzung mit diesem Thema sprechen.

QM „live“: Notfallkoffer und Teamführung

Daß die meisten Teilnehmer in der täglichen Praxis längst QM leben, zeigte sich an den Ergebnissen der Arbeitsgruppen: Eine Gruppe sollte z. B. eine Checkliste für den Notfallkoffer erstellen, eine andere sollte Gründe für eine unterdurchschnittlichen Arbeitszufriedenheit des Praxisteams ermitteln. Innerhalb von nur 15 Minuten schafften es alle Teams, Dutzende von Punkten aufzulisten. ▶



Foto: Thomas

Worauf ist beim Notfallkoffer zu achten? Zu dieser Frage fiel den Seminarteilnehmern eine ganze Menge ein – ein Zeichen dafür, daß QM im Alltag oftmals längst gelebt wird.

Medizinangepaßte QM-Systeme im Überblick

| | QEP® | KTQ | EPA |
|----------------------------------|---|---|---|
| Kürzel steht für: | Qualität und Entwicklung in Praxen® | Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen | Europäisches Praxisassessment |
| Träger | KBV | KTQ-GmbH (BÄK, DKG, Hartmannbund, Dt. Pflegerat, Spitzenverbände der Krankenkassen) | Betreut durch AQUA-Institut, unterstützt durch die Bertelsmann-Stiftung |
| besteht seit | 2003 | 2003 | 2000 (gegründet), seit 2004 für Hausärzte |
| spezifisch für Arztpraxen | Ja | Ja | Für Hausärzte, aber auch für andere Facharztgruppen geeignet |
| Aufbau des Modells | Fünf Kapitel: 1. Patientenversorgung, 2. Patientenrechte und Patientensicherheit, 3. Mitarbeiter & Fortbildung, 4. Praxisführung & Organisation, 5. Qualitätsentwicklung | Sechs Kategorien: 1. Patientenorientierung, 2. Führung der Praxis, 3. Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung, 4. Sicherheit in der Praxis, 5. Informationswesen, 6. Aufbau des QM | Fünf Schritte: 1. Infrastruktur, 2. Menschen, 3. Informationen, 4. Qualität & Sicherheit, 5. Finanzen |
| Begehung | Visitation durch Visitor (alle drei Jahre) | Visitation durch Visitor (alle drei Jahre) | Visitation durch Visitor (alle drei Jahre) |
| Anforderungen der Zertifizierung | Erfüllung aller anwendbaren Nachweise der 63 Kernziele | 55 % der Gesamtpunktzahl und 55 % der Punktzahl in der Kategorie Patientenorientierung | Erfüllung von 15 Akkreditierungskriterien der Stiftung Praxissiegel |
| Kosten | QEP®-Zielkatalog: 29,95 Euro, Seminare: ca. 200 Euro, QEP®-Manual: 199 Euro, Zertifizierung: 1 200 bis 2 200 Euro | KTQ-Manual: 39 Euro, Training: ca. 200 Euro, Software KTQ-PRAX: 250 Euro, Musterhandbücher: ab 200 Euro, Zertifizierung: ca. 2 000 Euro | Durchführung inkl. Unterstützungsinstrumente: 2 030 Euro, Einführungs- und Themenworkshops: 40 bzw. 69 Euro, Zertifikat: 116 Euro |

Quelle: in Anlehnung an eine Aufstellung der KV BW (ausgeteilt im *practica*-Seminar)

Lob als wichtiger Qualitätsgarant

Beim Notfallkoffer, sagt Dr. Marx, die selbst auch EPA-Visitorin ist, achtet sie insbesondere auf abgelaufene Medikamente. „Aber bis zu einem Jahr über das Haltbarkeitsdatum hinaus darf man laut KV doch die Arzneien noch verwenden?“, fragt ein Kollege aus dem Publikum. „Ein solches Medikament würde ich nicht mehr einsetzen“, antwortet Dr. Marx. „Im Rechtsfall ist es sicher fraglich, ob der Arzt damit durchkommt.“ In der Familie könne man diese Medikamente aber durchaus noch problemlos anwenden, waren sich die anwesenden Kollegen einig.

Als mögliche Auslöser für Unzufriedenheit im Team nennen die Ärzte vor allen Dingen das Gehalt, die Arbeitszeit, das Betriebsklima, die Beteiligung am Praxiserfolg und den Rückhalt, den die Helferinnen vom Chef bekommen. Ein wichtiger Punkt, darauf macht Dr. Bilger aufmerksam, fehlt aber: das Lob. Viele

Ärzte, so der Referent, handeln nach dem Motto: „Nix gesagt ist genug des Lobens.“ Dabei vergeben sie allerdings wichtiges Potential: Denn in Praxen, in denen gelobt wird, treten die Helferinnen wesentlich freundlicher auf!

Vorsichtiges Herantasten ist angesagt

Das Fazit nach rund vierstündiger intensiver Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätsmanagement: Die Teilnehmer fühlen sich informierter, wollen aber zunächst versuchen, mit wenigen Mitteln QM in ihrer Praxis zu etablieren. Einige Softwarehersteller bieten kostengünstig Checklisten an, die in der Praxis verwendet werden können, rät ein Arzt aus dem Publikum. Erst wenn sie auf diese Weise erste Erfahrungen gesammelt haben, könnten sich die Teilnehmer vorstellen, eventuell in ein teureres QM-System zu investieren. Zum jetzigen Zeitpunkt jedoch mehrere Tausend Euro dafür auszugeben – das wollen (und können) die Ärzte nicht. *Anke Thomas* ■

In der siebenteiligen Serie „QM-Systeme im Vergleich“

haben wir ab Ausgabe 7/2006 die für Arztpraxen interessanten Konzepte vorgestellt. Neben KTQ, QEP® und EPA wurden auch die Grundprinzipien von DIN EN ISO 9000:2000 ff., des EFQM Modell für Excellence und des KV-Praxis-Qualitätsmanagementsystems der KV Westfalen-Lippe (KVWL) ausführlich erläutert. Diese Beiträge finden Sie auf unserer Homepage unter www.allgemeinarzt-online.de, Rubrik Qualitätsmanagement.

Wie sie mit Hilfe eines **Farbleit-systems für frische Medikamente** in Notfallkoffer und Praxiskühlschrank sorgen, haben uns Dr. med. Wolfgang Blank und Dr. med. Herbert Weißgerber in Ausgabe 11/2006 verraten.