

2.4 Qualitätsmanagement in Arztpraxen

Risiken erkennen, Probleme vermeiden

Qualitätsmanagement zielt prinzipiell darauf ab, dass Abläufe so stattfinden, wie sie geplant waren.

Dies setzt voraus, dass

- a) zunächst ein Ziel definiert wird
(zum Beispiel ein standardisierter Ablauf der Anmeldung)
- b) der Weg, wie dies erreicht werden soll, festgelegt und dokumentiert wird (nämlich durch Klärung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sowie Erstellung von Ablaufschemata)
- c) und durch regelmäßige Hinterfragung dieses Ablaufes (funktioniert es, was kann verbessert werden?) der Ablauf optimiert und weiterentwickelt wird.

Wesentlich ist hierbei die Erarbeitung und Weiterentwicklung dieser Abläufe im Praxisteam. Ziel ist es, alle maßgeblich am Prozess Beteiligten verantwortlich einzubinden. Was auf der Ebene der einzelnen Ablauforganisation stattfindet, spiegelt sich auf der Ebene der Praxisorganisation insgesamt: Durch die Definition, Umsetzung und das Nachhalten von Praxiszielen wird die Organisation sowie die medizinische Qualität der Arztpraxis systematisch weiterentwickelt. Mit anderen Worten: Es geht um die geplante Anwendung von gesundem Menschenverstand nicht nur cursorisch in einzelnen Bereichen, sondern als systematisch angewandtes Grundprinzip. Unterstützt wird dies durch Instrumente, wie sie in vielen Dienstleistungssektoren lange etabliert sind. Um einige zu nennen: Erarbeitung von Ablaufbeschreibungen, regelmäßige Teambesprechungen oder standardisierte Befragungen bspw. von Patienten; Zuweisern und ggf. Mitarbeitern.

Qualität darlegen, Transparenz erhöhen

Selbstverständlich sind schon heute die relevanten Abläufe in Arztpraxen strukturiert und verantwortlich geregelt. Dieses bestehende Qualitätsniveau in Praxen ist unzureichend bekannt. Indem qualitätsrelevante Aspekte erfasst, beschrieben und verglichen werden sowie das in der Praxis angesammelte Wissen für alle Mitarbeiter und in aufbereiteter Form auch für Außenstehende verfügbar gemacht wird, wird die Transparenz geschaffen, die heute immer wieder als fehlend beklagt wird. Ergebnisindikatoren kommt hier eine wesentliche Bedeutung zu: Nur durch die Messung der Veränderung lässt sich einschätzen, ob der eingeschlagene Weg der richtige ist und ob ggf. Anpassungen vorgenommen werden müssen.

Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP) – das Qualitätsmanagement--System der Kassenärztlichen Bundesvereinigung/Kassenärztlichen Vereinigungen

Für den Vorstand der Kassenärztlichen Bundesvereinigung waren die Beschlüsse der Gesundheitsministerkonferenz Anlass, in den Jahren 2002 und 2003 ein eigenes, für die besonderen Bedürfnisse der vertragsärztlichen und psychotherapeutischen Praxis zugeschnittenes Qualitätsmanagement -System zu entwickeln. Erster Schritt der Entwicklung dieses Qualitätsmanagement-Verfahrens war deshalb eine systematische Gegenüberstellung der international verbreiteten Verfahren und deren Sichtung im Hinblick auf Anteile, die für die ambulante vertragsärztliche und psychotherapeutische Versorgung relevant und anwendbar sind. Insbesondere wurde darauf geachtet, alle wesentlichen Aspekte verbreiteter Verfahren zu berücksichtigen. Auf diese Weise wurde sichergestellt,

dass diejenigen Praxen, die schon ein Qualitätsmanagement beispielsweise mit der ISO eingeführt haben, ohne größeren Aufwand auf das Qualitätsmanagement-System der Kassenärztlichen Bundesvereinigung/Kassenärztlichen Vereinigungen überwechseln können.

Kernstück von „Qualität und Entwicklung in Praxen“ (QEP) ist ein Qualitätszielkatalog, der es Praxen ermöglicht, über eine Selbstbewertung diejenigen Bereiche zu identifizieren, die möglicherweise von Ablaufverbesserungen profitieren können. Für die Umsetzung solcher Verbesserungen und die Einführung von Qualitätsmanagement werden Unterstützungstools bereitgestellt, beispielsweise Checklisten, Musterabläufe sowie Tipps und Hinweise auf erfolgreich praktizierten Vorgehensweisen. Das Qualitätsmanagement-System deckt dabei den Querschnitt einer Praxis ab und reicht von der Patientenversorgung über Information und Patientensicherheit, Mitarbeiter/-innen und Fortbildung, Praxisführung, Praxisorganisation sowie (gesetzliche) Rahmenbedingungen bis hin zum Themengebiet Qualitätsentwicklung. Dabei ist selbstverständlich klar, dass eine solche Einführung nicht innerhalb weniger Monate geschehen kann, sondern einen entsprechenden zeitlichen Rahmen braucht. Unterstützt wird die Einführung außerdem durch das Angebot von Fortbildungen, die kostengünstig über Kassenärztlichen Vereinigungen oder Berufsverbände angeboten werden können.

Weiterführende Informationen zum Qualitätsmanagement in der Arztpraxis sind erhältlich unter www.kbv.de/qm..

