

Qualitäts

QM eingeführt – und jetzt?

In den vergangenen Ausgaben wurde entlang des PDCA-Zyklus (E. Deming, amerikanischer Qualitätsexperte) gezeigt, worauf bei der Einführung eines Qualitätsmanagements (QM) geachtet werden sollte. Nun müssen bisherige Maßnahmen überprüft und bewertet werden.



Karolin Hahn
Projektmanagerin
EPA, AQUA – Institut
für angewandte
Qualitätsförderung
und Forschung im
Gesundheitswesen,
Göttingen

Sie haben im ersten Schritt eine IST-Analyse durchgeführt und Schwachstellen erkannt, anschließend mit Ihrem Team Qualitätsziele festgelegt und sind dabei, Verbesserungen umzusetzen. Einen guten Teil des Weges hin zu einem Qualitätsmanagement sind Sie bereits gegangen.

Jetzt kommt ein wichtiger Schritt, bei dem die bisherigen Maßnahmen überprüft und bewertet werden, die Phase „C“ – Check – beginnt. Dadurch wird gewährleistet, dass die Praxis auf dem richtigen Kurs ist, um ihren Zielen näher zu kommen. Gleichzeitig dient diese Phase dazu, das besprochene

Vorgehen zu ändern, sofern festgestellt wird, dass die Maßnahmen nicht zum gewünschten Ziel führen.

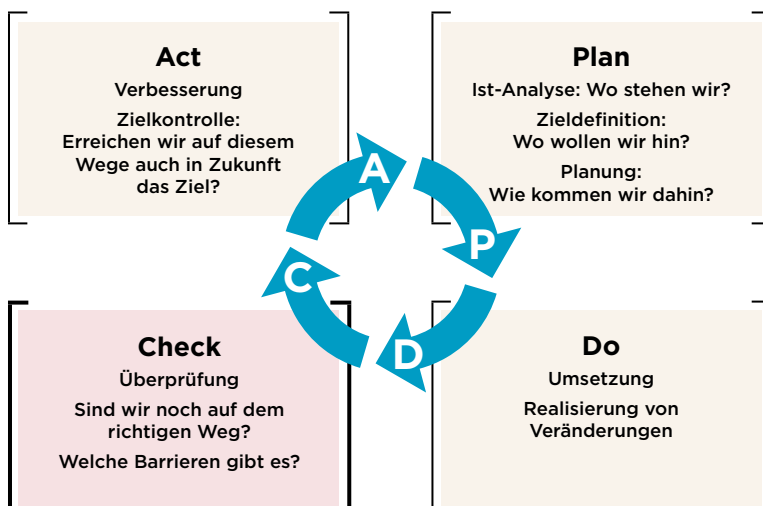
Der Vorher-Nachher-Vergleich

Die Planungsphase diente dazu, Schwachstellen aufzudecken und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Darauf aufbauend setzte sich die Praxis Qualitätsziele und legt Verantwortlichkeiten sowie Zeiträume fest. Werden die Qualitätsziele schriftlich festgehalten, kann später leichter überprüft werden, ob sie erreicht wurden. Wichtig ist dabei, dass Sie sich bewusst sind, dass noch nicht alles hundertprozentig perfekt ist, wenn Sie die Überprüfung beginnen. Im Kasten haben wir Ihnen ein paar Beispielfragen zusammengestellt, die dabei helfen könnten.

Check über Patientenbefragungen

Die Patientenorientierung wird sicherlich nicht nur vom G-BA in seiner Richtlinie gefordert, sondern ist für die Praxen oftmals selbstverständlich, auch ohne dass es im Gesetz steht. Patientenbefragungen bilden eine unverzichtbare Grundlage für eine systematische Patientenorientierung. Die Ergebnisse einer Patientenbefragung geben Hinweise darauf, in welchen Punkten die Patienten möglicherweise unzufrieden sind, aber auch, in welchen Bereichen sie die Praxis beson-

Abb. 1: Der PDCA-Zyklus



management

ders positiv bewerten. Die Rückmeldungen der Patienten sollte immer vor dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen und Kenntnisse über die konkrete Situation in der Praxis eingeschätzt und mit den Mitarbeitern besprochen werden. Es ist aber selbstverständlich, dass nicht für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann und dass manche Patientenerwartungen nicht erfüllt werden können.

Eine Praxis kann eine Patientenbefragung selbstständig und praxisindividuell erstellen. Das hat sicherlich auch seinen Charme, bedeutet aber einiges an Aufwand. Es gibt eine Reihe von Anbietern, die hierzu Komplettpakete bereitstellen, die über die Fragen bis hin zur Auswertung reichen. Ob selbst gemacht oder eingekauft, empfiehlt es sich, die Ergebnisse der Patientenbefragung transparent zu gestalten und den Patienten zurückzumelden. Die Patienten fühlen sich wertgeschätzt und sehen, dass Ihnen ihre Meinung wichtig ist. Außerdem machen Sie damit deutlich, dass Sie an sich arbeiten und sich stets verbessern wollen.

Check über Audit

Eine weitere Möglichkeit des „Checkens“ kann durch Audits erfolgen. Bei einem Audit wird von einem Auditor untersucht, in wie weit das praxisinterne QM verwirklicht und umgesetzt ist. Geprüft wird beispielsweise, ob die gesetzlichen Anforderungen erfüllt sind. Man unterscheidet zwischen einem internen Audit und einem externen Audit. Ein internes Audit wird in der Regel von einem Teammitglied durchgeführt, ein externes Audit von einem unabhängigen Auditor.

Das Ziel eines solchen Besuches soll immer die Weiterentwicklung der Praxis sein. Durch den Blick von außen werden „blinde Flecken“ aufgedeckt, Optimierungspotenziale erkannt sowie Verbesserungsmaßnahmen angestoßen. Auch gibt der Auditor Hinweise darauf, ob die angestrebten Maßnahmen zum gewünschten Erfolg führen können. Es ist hilfreich, wenn das Audit als kollegialer Besuch angesehen wird und nicht als eine Überprüfung mit erhobenem Zeigefinger.

DAS EUROPÄISCHE PRAXISASSESSMENT (EPA) . . .

... ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, das auf Qualitätsindikatoren basiert und die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen einbezieht.

Über die Benchmarking-Software **VISOTOOL®** haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher ca. 2 000 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen.

Bei EPA wird der **EUROPEP-Patientenfragebogen** verwendet. Die EUROPEP-Patientenbefragung stellt ein komplettes und umfassend wissenschaftlich validiertes Befragungsinstrument zur Beurteilung von Arztpraxen durch die Patienten dar.

Bei EPA heißen die Audits **Visitationen** und werden von einem ausgebildeten Visitor durchgeführt. Visitation bedeutet bei EPA, dass ein unabhängiger, speziell geschulter Visitor (meistens Arzt/Ärztin oder Medizinische Fachangestellte) nach Terminabsprache die Praxis besucht und sich vor Ort ein Bild von der Praxisorganisation macht. In diesem Rahmen werden gemeinsam mit dem Praxisteam mögliche Verbesserungsansätze erarbeitet. Die EPA-Visitation ist ein Unterstützungs-, und kein Kontrollinstrument.

Fragen zum eigenen Praxis-Check*



- Welche Qualitätsziele haben wir bereits erreicht?
- Warum haben wir bestimmte Ziele nicht erreicht?
- Stimmt die Dokumentation mit unserer tatsächlichen Arbeitsweise überein?
- Welche angestrebten Maßnahmen führen wir bereits in der Weise durch, wie wir sie geplant haben?
- Welchen Erfolg/Nutzen bringen uns diese Maßnahmen?
- Laufen die Prozesse reibungslos?

*) Auszug

Beispielfragen einer Patientenbefragung*



- Wurden Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?
- Wurde in der Praxis auf den vertraulichen Umgang mit Patienteninformationen geachtet?
- Wie war die Hilfsbereitschaft der anderen Praxismitarbeiter/innen (außer dem Arzt/der Ärztin)?
- Wurden Ihnen Angebote zur Krankheitsvorbeugung gemacht? (z. B. Vorsorge, Impfung, Gesundheitskontrollen u.ä.)?
- Wurde Ihnen der Zweck von Untersuchungen und Behandlungen erklärt?

*) Auszug