



Qualitätsmanagement: Ein Praxis-Beispiel

Dr. med. Simone Trautmann ist seit 2007 in Halle als Kinder- und Jugendärztin niedergelassen. In ihrer Praxis hat sie erfolgreich ein QM-System etabliert, das sich an QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen® orientiert. Zur Einführung von QM und mithin der spürbaren Verbesserungen stellten sich Dr. Trautmann und ihre QM-Beauftragte den nachfolgenden Fragen:

Frau Dr. Trautmann, wie haben Sie mit der QM-Einführung begonnen? Besuchten Sie Einführungskurse zum Thema QM?

Bereits bei Praxisübernahme klang der Begriff „QM“ in Praxisgesprächen mit. Anfänglich war niemandem richtig klar, was sich dahinter wirklich verbirgt. Die ersten Schulungsseminare zum Qualitätsmanagement waren für mich als Praxisneuling hochinteressant. Für die Mitarbeiter der Praxis allerdings mehr „böhmische Dörfer“: „Wie und wann sollen wir das nur alles umsetzen?“

Trotz maximaler Bemühungen unsererseits verirrte sich das initiale QM-System in unserer Praxis in einem endlos erscheinenden Labyrinth. Im Pausengespräch der QM-Einführungseminare verwies der Referent dann auf zusätzliche Möglichkeiten eines Qualitätsmanagement-Systems. Und da war die Lösung: QM für unsere Praxis. QEP® waren nun drei Buchstaben, die sich bald mit Inhalten füllen sollten. Der im Ärzteverlag erschienene QEP Qualitätsziel-Katalog® las sich für uns Mediziner wie ein vertrauter Roman. Alles darin Umzusetzende nutzten wir bereits im Alltag tatsächlich. Vieles war bereits auf Erinnerungszetteln fixiert. Anderes dokumentierten wir nun motiviert zielstrebig und rasch nach Häufigkeit und Dringlichkeit im Praxisalltag. Die gute strukturelle Gliederung des Katalogs mit farbiger Markierung

der Kernziele und direkten Fragen nach dem WIE WO WAS WER halfen erheblich, QM in unserer Praxis zu etablieren.

QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®

QEP ist ein ausschließlich für Praxen entwickeltes QM-System und speziell auf die Anforderungen im ambulanten Bereich zugeschnitten. QEP® ist modular aufgebaut und ermöglicht so die schrittweise Einführung. Zusätzlich werden zahlreiche Umsetzungsvorschläge und Musterdokumente angeboten, die auf die individuellen Praxisbelange angepasst werden können.

Wie genau stiegen Sie in die Umsetzung des QM-Systems QEP® ein?

QEP® ist modular aufgebaut und ermöglicht eine schrittweise Einführung. Es untergliedert sich in fünf Kapitel. Für uns waren die Inhalte des Punktes 1: „Patientenversorgung“ und 4: „Führung und Organisation“ ein guter Einstieg. Über Punkt 2: „Patientenrechte und -sicherheit“ arbeiteten wir uns rasch zu Punkt 3: „Mitarbeiter und Fortbildung“ vor.

Die erstgenannten drei Kapitel ließen sich für uns schnell abarbeiten: Alles Gefragte lebten wir in der Praxis bereits und in Kapitel 3 war es interessant, sich z. B. Gedanken über eine zeitsparende, aber konstruktive Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters zu machen.

QM – Gesetzliche Pflicht zur Einführung

QM ist von allen im Bereich der vertragsärztlichen Versorgung tätigen Ärzten und Psychotherapeuten einzuführen und die „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung“ des Gemeinsamen Bundesausschusses zu beachten. Eine Zertifizierung des QM-Systems ist nicht vorgeschrieben.

Letztlich schreckte uns auch Kapitel 5 nicht mehr ab: „Qualitätsentwicklung“. Die zunächst „geschwollenen“ Begriffe hatten wir nun verinnerlicht und füllten sie mit unseren Ideen.

Das Einführen eines QM-Systems in der Arztpraxis sollte nach unserer Meinung im Team erfolgen. Der QM-Beauftragte fühlt sich sicher für die Dokumentenverwahrung und Terminerinnerung des aufgestellten Systems zuständig. Das Einführen sollte aus unserer Sicht aber durch die Praxisleitung z. B. an lauen Sommerabenden, an denen der Praxisdurchlauf nicht zu hoch ist, angestoßen werden.

In welchen Bereichen bestand der höchste Regelungs- und Verbesserungsbedarf?

Durch QEP® wurde uns bewusst, wie viel und gut wir bereits nach Qualitätsstandards arbeiten, also bestand für den Praxisalltag wenig Regelungs- oder Verbesserungsbedarf. Wir dokumentierten es nun nur besser.

Die QM-Richtlinie legt eine Fünf-Jahresfrist zur Einführung des praxisinternen QM fest. Haben auch Sie diesen Zeitraum genutzt bzw. gebraucht?

Das Einführen des praxisinternen QM-Systems beschäftigte uns nicht fünf, sondern zwei Jahre. Schließlich wollten wir QM implementieren und uns nicht verzetteln. Die Analyse der QM-Systeme und das Filtern des für die Praxis geeigneten Systems ist zu Beginn sehr wichtig. Hier sollte sich die Praxis breit informieren und eine rasche Wahl treffen. Für uns war QEP® der Schlüssel zum Ganzen. Ein initiales Benennen von Qualitätszielen war für uns eine große Herausforderung. Die als Einstieg ins QM oft vorgeschlagene Selbstbewertung fiel uns schwer, denn einerseits muss sich das Team und seine Arbeit kritisch selbstreflektieren und dann natürlich auch entsprechende Handlungen und Verbesserungsmaßnahmen ableiten. Das erste Jahr nutzten wir zur Dokumentation und Gliederung unserer Praxisarbeit am Patienten. Nach einer Zwangspause durch hohe Patientenzahlen im Winterhalbjahr rundeten wir das Ganze dann im Sommer darauf ab. Seitdem heißt unsere Devise: „Dranbleiben“.

Wie hat Ihr Team das Thema QM angenommen?

Der Spaß kommt bei der Arbeit! Das Team hat QM für unsere Praxis entwickelt und das Team lebt es nun. QM ist gut angenommen und angekommen. In unserer Praxis wird QM nicht verkompliziert. So sind bspw. Terminerinnerungen an den Check des Notfallkoffers, Arbeitsschutzbelehrungen und Gerätechecks im elektronischen

Patiententerminkalender der Praxis fixiert und können somit nicht vergessen werden. Das gesamte Team, natürlich auch die Chefin, liest den Kalender und erinnert sich daran. Probleme mit Patienten im Arbeitsablauf werden offen diskutiert und sofort Lösungswege fixiert. Für uns ist QM schon lange kein Unwort mehr.

Können Sie Beispiele für spürbare Verbesserungen nennen, die sich durch die QM-Implementierung ergaben?

Die tägliche Überprüfung und Dokumentation der Kühltanktemperatur sowie das Bestellen von Impfstoffen/ Verbrauchsmaterialien läuft wie von selbst. Es gibt in unserer Praxis keine Patientenakte mehr, die älter als 10 Jahre ist. Alle QM-Inhalte stehen gebündelt im QM-Ordner und am PC jedem Mitarbeiter zur Verfügung. Separat werden Unterschriften, Datensicherheitsblätter usw. getrennt nach Rubriken aufbewahrt und turnusmäßig aktualisiert. Teambesprechungen halten wir alle vier Wochen kurz und bündig ab. Jedes Teammitglied hat gute Ideen und bringt sich ein. Das Protokoll zur Teamsitzung wird während der Besprechung am PC mitgeschrieben und im eigens dafür eingeführten elektronischen Patienten „Tim Team“ abgespeichert. Das ist für uns der kürzeste Zugriff auf wichtige Teaminformationen.

Das Besondere an QM ist der ständige Verbesserungsprozess. Gibt es weitere Ziele/Verbesserungen, die Sie erreichen möchten?

Besonders am Herzen liegt uns die Wartezeit unserer Patienten. Durch Unvorhersehbarkeit der Patientendichte ist das immer noch ein schwieriges Feld.

Jeden Tag stellen wir uns der Herausforderung auch mit Mitteln des QM, die Wartezeit für unsere kleinen Patienten zu minimieren. Ob Impfung oder Krankheitsbehandlung; ob 2,5 kg-Säugling oder besorgter Jugendlicher; ob Familie oder Einzelpatient – wir möchten für jeden ein Ohr haben, ohne einen gestressten Eindruck zu erwecken.



Bild eines Kindes für Dr. Trautmann

Alle Erläuterungen sprechen für ein gut implementiertes QM-System. Denken Sie über eine Zertifizierung nach?

Nach jahrelanger Arbeit mit QM sind wir gut aufgestellt. Einer Zertifizierung schauen wir daher positiv entgegen.

Welche Empfehlungen können Sie anderen Praxen mit auf den Weg geben?

Anfangen – es lohnt sich wirklich.

Vielen Dank für das Gespräch.

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail an Christin.Richter@kvs.de wenden.

Kennen Sie schon...

...unseren QM-Zirkel für Praxispersonal? Der QM-Zirkel für Neueinsteiger findet am **16. März 2016** in der KVSA statt.

Der QM-Zirkel ist vierteljährlich angelegt, wobei sich ein fester Teilnehmerkreis trifft. Kerngedanke ist der Erfahrung- und Ideenaustausch der Praxismitarbeiter. Inhalte der Zirkelsitzungen sind die Erarbeitung von Umsetzungshilfen wie bspw. Checklisten sowie die Vertiefung einzelner Themen in Absprache mit den Teilnehmern. Darüber hinaus werden aktuelle Änderungen, die im Qualitätsmanagement eine Rolle spielen, thematisiert.