

Qualitätsmanagement

(nach dem Paper von Sylvia Schott-Ottmeyer)

Bisheriger Zeitplan:

- seit Januar 2004 Qualitätsmanagement (QM) wird Pflicht für jeden Behandler in der kassenärztlichen Versorgung
- seit Januar 2006 es gibt gesetzlich gültige Vorgaben des Bundesausschusses
- seit Januar 2008 Einreichen von QM-Dokumentationen auf Anforderung (betr. 2,5 % der Praxen)

Was wird zur Qualitätssicherung gefordert ?

1. Fachliche Qualitätssicherung mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung: Dieser Bereich wird abgedeckt durch u.a. Qualitätszirkel / Intervision / Supervision / Fortbildung; ab Mitte 2004 gilt: innerhalb von 5 Jahren sind 250 Fortbildungspunkte nachzuweisen.
2. **Qualitätsmanagement** (darauf bezieht sich hier alles Weitere):
 - Orientierung, Fortbildung und Planung eines praxisinternen Systems: abgeschlossen spätestens 31.12.2007
 - Umsetzung der Planung in maximal 2 Jahren: abgeschlossen spätestens 31.12.2009
d.h.: Beschreibung konkreter Handlungspläne mit Fristsetzung
 - Überprüfung des bisher Geleisteten spätestens im 5. Jahr: abgeschlossen spätestens 31.12.2010
d.h. Überprüfung der o.g. Handlungspläne
 - kontinuierliche Weiterentwicklung mit mindestens jährlicher schriftlicher Bewertung

Wie sieht dies konkret aus?

Verbesserungsprozesse sollen initiiert werden für 9 Bereiche ("Elemente"):

1. Die Praxisarbeit soll sich an fachlichen Standards und Leitlinien ausrichten.
2. Praktische Verbesserungen für den Patienten:
Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenberatung, Patientenmitwirkung, Patienteninformation
3. Strukturierung von Behandlungsabläufen
4. Regelung von Verantwortlichkeiten
5. Mitarbeiterorientierung (z.B. Arbeitsschutz, Fortbildung)
6. Praxismanagement (Terminplanung, Datenschutz, Hygiene ..)
7. Kommunikation intern und extern
8. Kooperation und Management von Vernetzung
9. Integration bestehender Qualitätssicherung in das interne Qualitätsmanagement

Zur Verbesserung sind 10 Instrumente zu verwenden:

1. Verbesserungszirkel in folgender Form:
konkrete Qualitätsziele festlegen - Umsetzungsmaßnahmen ergreifen - Ergebnis systematisch überprüfen - Umsetzungsmaßnahmen anpassen (falls erforderlich)
2. Regelmäßige Teambesprechungen.
3. Durchführungsanleitungen und Ablaufbeschreibungen erstellen
4. Patientenbefragungen
5. Beschwerdemanagement
6. Checklisten
7. Fehlermanagement / Fast-Fehler - dokumentieren
8. Notfall-Management dokumentieren
9. Behandlungsabläufe und Beratung dokumentieren
10. Qualitätsmanagement unter QM-Gesichtspunkten dokumentieren

Durchführung in 2 Phasen:

1. Phase: **Planung** (QM-Fortbildungen, Wahl eines QM-Systems, Anlegen von Ordnern etc.)
Diese Phase muss inzwischen, d.h. spätestens zum 31.12.2007, abgeschlossen sein.
Es muss dokumentiert werden, wann diese abgeschlossen wurde.

2. Phase: **Formulierung von Handlungsplänen / Handlungsanweisungen**
für **10-15 Grundziele** unter Verwendung von **10-12 Methoden** und mit Angabe von **Fristen** für die Umsetzung (späteste Umsetzungs-/Überprüfungsfrist ist der 31.12.2009). Dieses Vorgehen soll anhand der **Dokumentation** für die KV nachprüfbar sein. Für jeden Bereich (s.o.) soll mindestens ein Handlungsplan formuliert sein.

Es gilt als empfehlenswert, für jede Phase (Planung, Umsetzung, Überprüfung) jeweils einen separaten Ordner anzulegen. Im fertiggestellten Ordner "**Planung**" muss als (spätestes) Abschlussdatum der 31.12.2007 eingetragen sein (s.o.).

Auch **Qualitätszirkel** mit Themen aus dem Bereich Qualitätsmanagement können ein Instrument des Qualitätsmanagements sein. Sie können mithilfe eines Protokollformulars (im Downloadbereich vorhanden) dokumentiert werden.

Überprüft werden nach Sylvias Informationen nicht so sehr die Inhalte als vielmehr die Frage, ob die QM-Durchführungsform den Vorschriften entspricht. Bei Überprüfung durch die KV ist bei unzureichendem Standard eine Beratung durch die KV und Wiedervorstellung in einem Jahr geplant. Nach ihrem Kenntnisstand sind bisher keine Sanktionen vorgesehen.

Über den bvvp sind für Psychotherapeuten aufbereitete Dokumentationsbögen erhältlich.
Diese lassen sich über herunterladen unter

<http://www.bvvp.de/qm.htm>

Passwort-Kosten für Mitglieder 30 Euro, Nichtmitglieder 90 Euro