

# Qualitätsmanagement

-aus der Praxis für die Praxis-

# Qualitätsmanagement

... ist Pflicht ab 31.12.2007



..... Aber wo bleibt der

Sinn?



..... Die rechtliche Notwendigkeit!

und sonst?



Sind Sie zufrieden mit

der Empfangssituation?

Ruhe, Übersicht, Diskretion, Terminplanung?



Sind Sie zufrieden mit

den Arbeitsabläufen?



Sind Sie zufrieden mit

der Teamsituation?

Verantwortlichkeit, Identifikation?



Sind Sie zufrieden mit

der finanziellen Situation?

# Übersicht Schulung 3

- Rückmeldung zu den zugesandten **Verfahrensanweisungen**
- Kurzvortrag Thema Empfang
- „fish bowl“
- Hinweise zu Qualitätszielen
- Kleingruppenarbeit
- Pause
- Ergebnisse der Gruppenarbeit
- Hausaufgaben, Evaluation

# Übersicht Schulung 3

- Rückmeldung zu den zugesandten Verfahrensanweisungen zum Thema Wartezimmer und Sprechzimmer
- Viele Qualitätsziele beschäftigen sich ansonsten oft mit Praxismanagement
- Deshalb heute Regelungen typischer Praxisabläufe
- Schwerpunktthema Empfang

# Regelungen typischer Praxisabläufe

- Empfang
- Terminmanagement (ggf. Fragebogen)
- Telekommunikation
- Patientenmanagement
  
- Wartezimmer
- Sprechzimmer

# Regelung für den Empfang

## Was macht den idealen Empfang aus ?

Bedeutung aus Sicht des Patienten

aus Sicht der Mitarbeiterin

aus Sicht des Arztes

- Qualitätsziele aus Sicht des Patienten  
aus Sicht der Mitarbeiterin  
aus Sicht des Arztes
- Erforderliche Maßnahmen

PAUSE

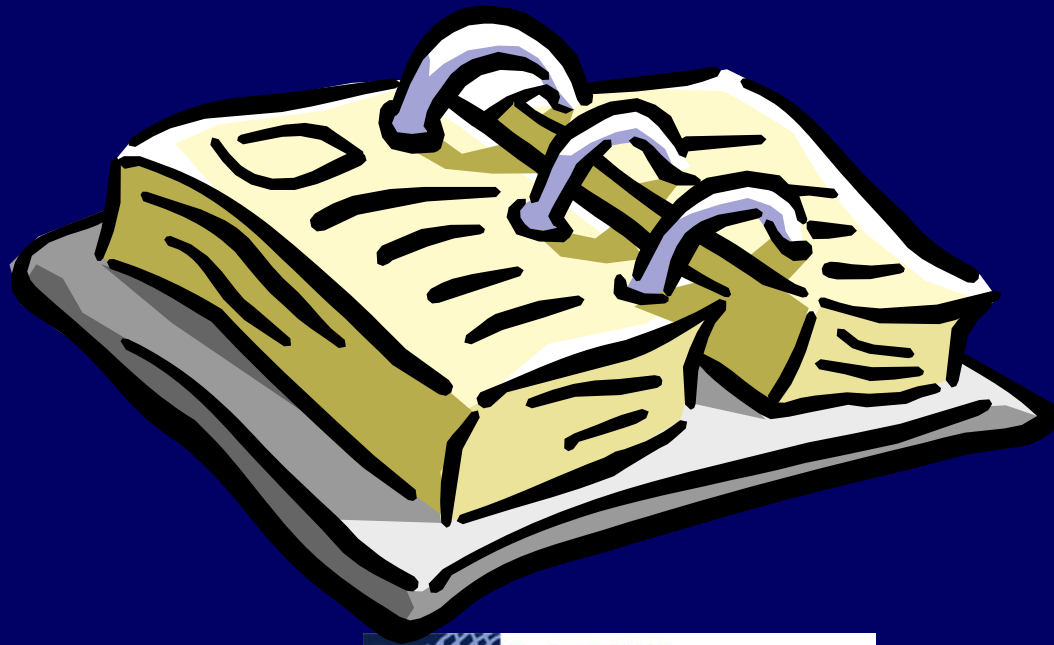


# Regelungen für den Empfang

- Was macht den idealen Empfang aus?
  - Aus Sicht der Patienten
  - Aus Sicht der Mitarbeiterinnen
  - Aus Sicht der Ärzte
- Nennen Sie eine wichtige Änderung, damit Ihr derzeitiger Empfang dem idealen Empfang ein kleines Stück näher kommt

# Terminvergabe

- Fragebogen ausfüllen
- Zentrales Thema für Schulung 4



# Telefon & Co

- Anlage - Bedienung
- Kommunikation in der Praxis
- Erreichbarkeit für Patienten/Kollegen
- Fax, Handy, Labor-DFÜ, e-mail
- AB: Texte für werktags, Mittwoch  
Nachmittag, Wochenende und Feiertage,  
Hinweis auf Notdienst, Urlaub, Sonderfälle

# Patientenmanagement

- Betreuung und Begleitung des Patienten vom Betreten bis zum Verlassen der Praxis
- Informationsfluss gewährleisten bei Diagnostik, Therapie, Rezepten, Überweisungen und Folgeterminen. Einsatz von Patientenbegleitzetteln und Praxisinfos
- Recall

# Integration vorhandener Regelungen und Dokumente

- Welche Arbeitsabläufe oder Arbeitsbereiche der Praxis liegen bereits als schriftlich fixierte Anleitung vor ?
- Welche Formblätter, Mustertexte und Checklisten gibt es bereits ?

# Hausaufgaben

- Erarbeitung der Verfahrensanweisungen Empfang, Telekommunikation, Warte- und Sprechzimmer (überarbeiten), Patientenmanagement, Kommunikation mit Patienten, Recall
- Bearbeitungszeit 4 Wochen, Ergebnisse bis zum 05.01.2007 zuschicken
- Nächster Termin 20.01.2007 10:00 Uhr
-

# Das QM-System des LPWL ist problemorientiert

*„Bei uns läuft alles bestens“ (oder?)*

Stattdessen **systematische Evaluation**  
der Praxis:

- Aus Sicht der **Mitarbeiterinnen und ärztlichen Kollegen**
- Aus Sicht der **Patienten**
- jeweils durch Einsatz **selbstausswertbarer Fragebögen**

# Das QM-System des LPWL ist interaktiv

Frontalunterricht so kurz wie möglich,  
stattdessen **Arbeit in moderierten  
Kleingruppen:**

- **themenorientiert** mit klaren Vorgaben
- **erfahrungsorientiert**, getrennt nach Mitarbeiterinnen und Ärzten
- bereichernd durch **Zusammenführung** im Plenum

# Das QM-System des LPWL ist lösungsorientiert

- Leitung durch **geschulte Ärzte und Mitarbeiterinnen**
- **Nutzung bereits existierender und bewährter Lösungen** aus dem Master-Handbuch - **EDV-gestützt** (aktuelle Version 6.2. August 2007)
- **Individuelle Betreuung** jeder Praxis durch kontinuierliche Rückmeldungen

# Das QM-System des LPWL ist überschaubar

- 8 Schulungsabende von 2-3 Stunden  
Dauer
- 8-10 Praxen mit je 1 Arzt und 1-2  
Mitarbeiterinnen
- Zwischen den Schulungen 4 Wochen  
Zeit zur Erarbeitung der eigenen  
Verfahrensanweisungen

# Curriculum

1. Umgang mit dem QM-System
2. Auswertung des Praxis-Check,  
Bestimmung der Qualitätsziele
3. Auswertung Patientenfragebögen  
Empfang
4. Termin-Management

# Curriculum

5. Team-Management
6. Beschwerdemanagement und Fehlerkultur, Arbeitsabläufe
7. Umgang mit technischen Geräten, Hygiene; Quellen medizinischen Fachwissens
8. Evaluation des QM-Systems der Praxis; kontinuierlicher QM-Prozess

# Qualitätsmanagement

-aus der Praxis für die Praxis-

„Quality is never an accident.  
It is always the **result of intelligent efforts.**“

# Kosten?

- 1500.- € + MwSt./Praxis für Schulung, Master-Handbuch (Papier + CD-rom), Auditierung und Net-Cert-Zertifizierung (Netzmitglieder)
- Davon bis zu 40% ersetzbar durch ein Förderprogramm des BM f. Wirtschaft und Arbeit

# Wie geht es weiter?

- QM-Schulungen ab Herbst 2007 in Bielefeld, Herne oder Hamm
- Auf Wunsch Schulung vor Ort (Qualitätszirkel)
- Inhaltliche Fragen: Christian Weißhaar oder Thomas Gleichauf Tel. 0521-145050
- Anmeldung und organisatorische Fragen: über das LPWL-Netzbüro bei Frau Tholen, Tel. 02332-664266



# Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

# Zur Erinnerung...

- QM-Schulungen ab Herbst 2007 in Bielefeld, Herne oder Hamm
- Auf Wunsch Schulung vor Ort
- Anmeldung/organisatorische Fragen: über das LPWL-Netzbüro Frau Tholen, Tel. 02332-664266

# Zur Erinnerung...

- QM-Schulungen ab Herbst 2007 in Bielefeld, Herne oder Hamm
- Auf Wunsch Schulung vor Ort
- Anmeldung/organisatorische Fragen: über das LPWL-Netzbüro Frau Tholen, Tel. 02332-664266