

# **Qualitätsmanagement-Messe der KVWL**

## **Etablierung von praxisinternen Qualitätsmanagement-Systemen in Arztpraxen**

**Dr. med. Kirstin Börchers  
QM - System - Beratung im Gesundheitswesen**

**24.- 25. August 2007**

## Qualität der Dienstleistung immer wichtiger

# Kann unsere Tätigkeit einer Qualitätsprüfung standhalten?

Die Anspannung war groß am 6. Juli 2006: Die KTQ-Visitoren hatten sich angesagt, um unsere „Seniorenwohnanlage am Hubland“ in Würzburg auf den KTQ-Prüfstand zu stellen. Vorbereitet hatten wir uns, aber war es auch ausreichend?

Die Seniorenwohnanlage am Hubland ist ein Pflegeheim des Kommunalunternehmens des Landkreises Würzburg (KU). Nach einem Umbau wird sie ab 2007 185 Pflegeplätze aufweisen. 28 Bewohner davon leben im „Lindenhof“

krankte. In unmittelbarer Nachbarschaft befindet sich die Wohnanlage „Miravilla“ mit 48 Eigentumswohnungen („Betreutes Wohnen“), um deren Bewohner sich ebenfalls das Pflegeheim kümmert.

Seite 8 –

## Markenzeichen Qualität

Die Mühe hat sich gelohnt: Am 8. August 2006 bescheinigte die Siegburger KTQ-Geschäftsstelle Haus Monika die erfolgreiche Teilnahme an einem Pilotprojekt, das sich mit der Qualität von stationären Pflegeeinrichtungen und alternativen Wohnformen befasst.

### Aha-Erlebnisse sind wichtig

Musste das Team zunächst nach einem Punktesystem die Leistungen der Einrichtung selbst einschätzen, ging es anschließend um die Fremdbewertung. Ein KTQ-Visitorenteam, bestehend aus externer Heimleitung und Pflegedienstlei-

# Qualität aus Sicht des Gesetzgebers

## Pressemitteilung

Gemeinsamer Bundesausschuss gemäß § 91 Abs. 5 SGB V  
Vertragsärztliche Versorgung



**Gemeinsamer  
Bundesausschuss**

**Der Vorsitzende**

### **Qualitätsmanagement in vertragsärztlichen und psychotherapeutischen Praxen nun ver- bindlich geregelt**

**Siegburg, 19. Oktober 2005** – Mit seinem gestrigen Beschluss hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement festgelegt,

**Ansprechpartner Pressestelle:**  
Kristine Reis-Steinert

**Telefon:**  
02241-9388-30

**Telefax:**  
02241-9388-35

**E-Mail:**  
kristine.reis-steinert@g-ba.de

**Internet:**  
www.g-ba.de

# Praxisinternes Qualitätsmanagement nach G-BA-Richtlinie

## Umsetzung in drei Schritten

1. **Planungsphase (bis 2007)**
2. Umsetzung (bis 2009)
3. Grundlegende Überprüfung  
des Qualitätsmanagements (ein Jahr)  
(Stichprobenartige Überprüfung durch die KV)



„Wenn wir es nicht schaffen, Qualitätsmanagement durch Motivation einzuführen, werden wir es nie schaffen“

Dr. jur. Rainer Hess  
Vorsitzender des G-BA, 2005

## Vorteile durch Qualitätsmanagement

- Verbesserung des Austausches im Team
- Kreative Mitgestaltung in allen Arbeitsbereichen möglich
- Höhere Arbeitssicherheit
- Leichte Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Arbeitserleichterung durch Checklisten und systematisches Formularwesen
- Besprechung aufgetretener Fehler leichter möglich  
„Fehler sind Schätze“
- Abgestimmtes und koordiniertes Handeln durch strukturierte Abläufe

## Vorteile durch Qualitätsmanagement

- Rabatte bei Haftpflichtversicherungen
- Gute Außendarstellung für Patienten und Zuweiser
- Abwehr von Regressen durch Nachweis eines QM-Systems
- Wettbewerbsvorteil
- Verantwortlichkeiten sind geklärt
- Sparpotenziale durch Ablaufoptimierungen

## Vorteile durch Qualitätsmanagement

- Umgang mit Patienten ist kundenorientiert:  
Freundlichkeit, kurze Wartezeiten, strukturierte Abläufe
- Hohe Patientenzufriedenheit:  
Nachweis Patientenumfragen
- Transparente Abläufe
- Hohe Sicherheit durch geregelte  
Verfahrensanweisungen in z.B. bei Notfällen



## **QM-Befähigung durch Einzelberatung**



**Individuelle Einzelberatung Ihrer Praxis**

**Begleitung beim gesamten Aufbau Ihres QM-Systems nach Ihren Vorstellungen**

**Zertifizierung nach verschiedenen QM-Verfahren möglich**

**Kostenfreie Begleitung Ihres Zertifizierungsaudits**

## QM-Befähigung durch Gruppenberatung



**Beratung von 5 bis 8 Arztpraxen**

**Mitarbeiterschulung**

**Zertifizierungsvorbereitung**

## QM-Befähigung durch Gruppenberatung

**Individuelle QM-Beratung  
für 5 bis 8 Arztpraxen mit weniger als 10 Mitarbeitern**

**Begleitung beim gesamten Aufbau  
praxisinterner QM-Systeme für jede Arztpraxis**

**Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch  
und Hilfe zur Selbsthilfe**

**Durchführung von 5 moderierten Workshops  
für Praxisteams a 2 Personen / Praxis  
zur Erarbeitung  
eines individuellen QM-Systems**



## QM-Befähigung durch Gruppenberatung

**Professionelle Unterstützung der Workshop-Teilnehmer bei der Erstellung ihrer individuellen Praxishandbücher und der notwendigen QM-Dokumente**

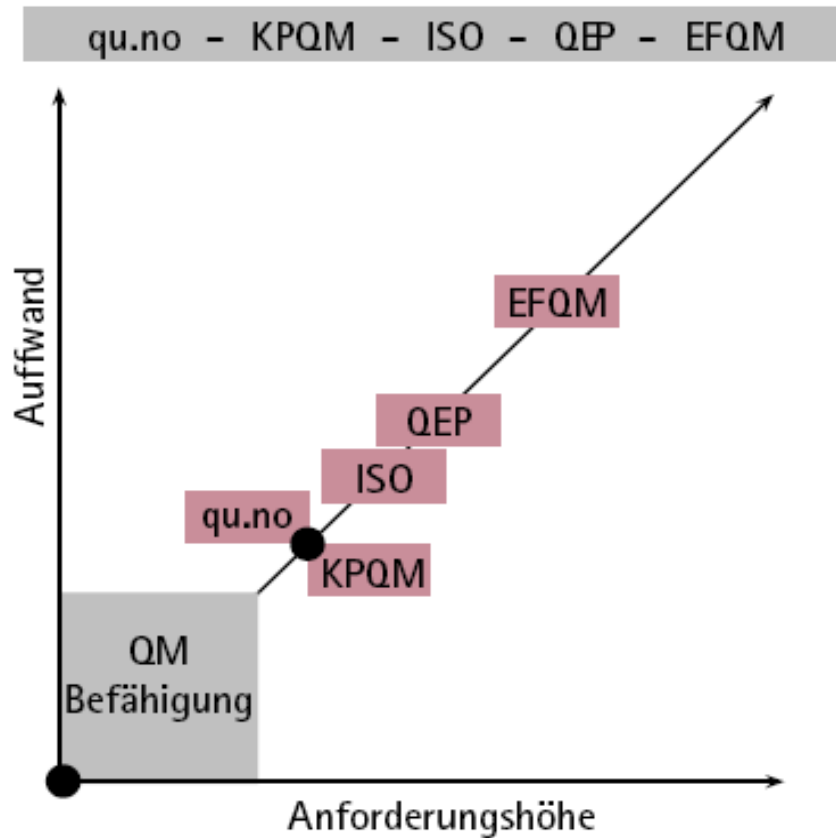
**Zertifizierung  
nach verschiedenen QM-Modellen  
möglich**

**Kostenfreie Hotline**

**Beantragte Fortbildungspunkte  
für jede Veranstaltung**



## QM-Zertifizierungsverfahren im Vergleich



Quelle:

Qualitätsmanagement in der Praxis, KVNO extra qu.no 01/05

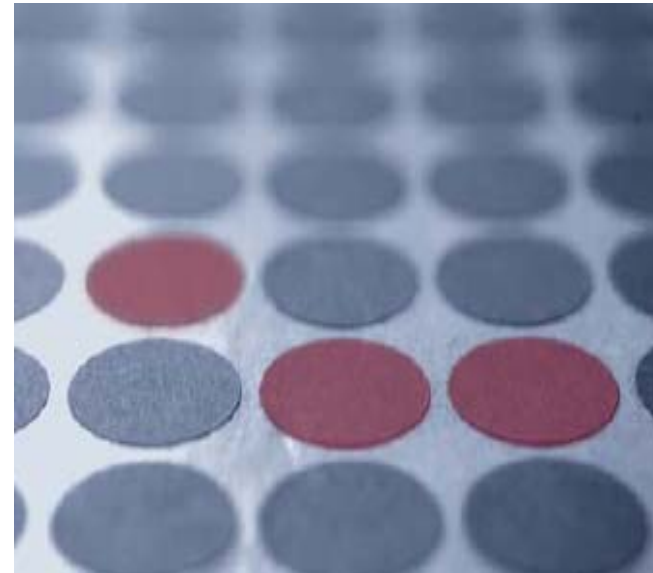
## Gruppenberatung: Feedback von Teilnehmern

**„Jeder hat profitiert“**

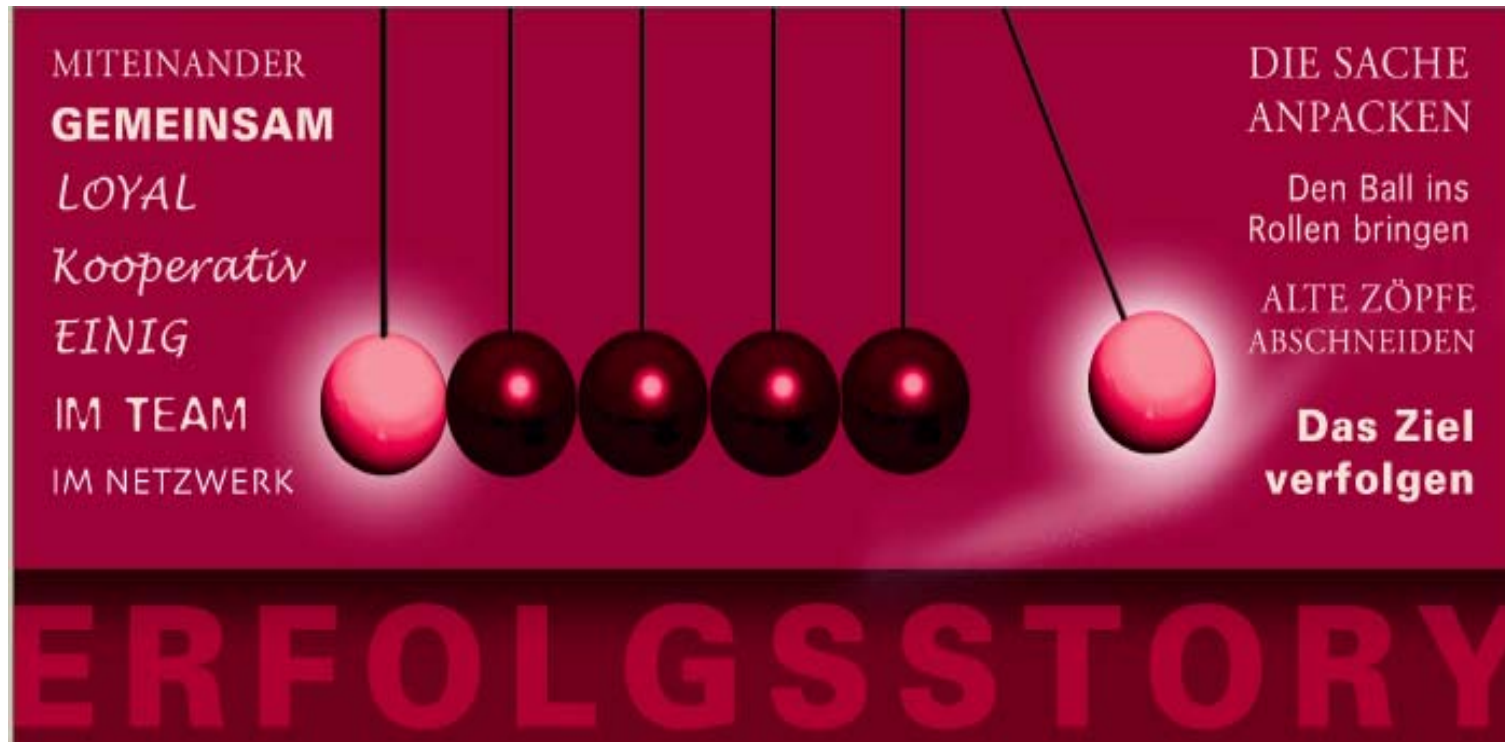
**„Sehr zufrieden und froh,  
QM in diesem Rahmen gemacht zu haben“**

**„Einiges mitgenommen“**

**„Sinnvolle Treffen,  
die Mitarbeiter sind motivierter“**



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !



**QM-System-Beratung im Gesundheitswesen  
seit 2004**