

Quali-Management von Hausärzten für Hausärzte

So werden Sie besser als die Konkurrenz

FRANKFURT/MAIN – Qualitätsmanagement, das einen da abholt, wo man steht, und den finanziellen Rahmen der Praxis nicht sprengt. Das nicht zu viel Zeit kostet und die Prioritäten der Praxis berücksichtigt. Und das darüber hinaus noch einen internationalen Vergleich der eigenen Praxis ermöglicht – so das Versprechen des Europäischen Praxisassessments (EPA).

EPA, das bedeutet nach der Vorstellung der Initiatoren dieses QM-

Systems „die lernende Praxis“. Denn Qualitätsmanagement soll hier durch Assessment (also die eigene und die Fremd-Einschätzung) und Weiterentwicklung erreicht werden. Entwickelt wurde das System von Qualitätsexperten aus dem hausärztlichen Bereich. Dabei ist das besondere daran, dass diese aus sechs europäischen Ländern (Belgien, Deutschland, Frankreich, Niederlande, England und Wales, Schweiz) stammen. Da auch die Praxen, die EPA anwenden, aus den verschiedenen Ländern kommen, wird sowohl ein nationales als auch internationales Benchmarking möglich.

Wichtig für EPA sind zwei Fragestellungen: Wo steht die Praxis? Und wo will man hin? Um dies zu beantworten und die Praxis weiterentwickeln zu können müssen folgende Stufen durchlaufen werden:

- ▶ Selbstassessment der Praxis
- ▶ Befragung von 75 Patienten (alles, was für die anonyme Patientenbefragung nötig ist, erhält der Arzt zugeschickt, die Auswertung erfolgt über AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen)
- ▶ Mitarbeiterbefragung (ebenfalls schriftlich und anonym)
- ▶ Praxisbesuch (Visitation), d.h. Praxisbegehung mit einer Checkliste, Arztinterview (ca. 1 Stunde) und Teamsitzung (ca. 2 Stunden)

Kollegen kommen als Visitoren

Das QM-System setzt sich aus den fünf Themenfeldern (Domänen) Infrastruktur, Menschen, Information, Finanzen sowie Qualität und Sicherheit zusammen. Diese wiederum unterteilen sich in 26 Unterthemen (Dimensionen), die durch 168 Indikatoren dargestellt werden. In 413 Fragen und Informationen werden die erforderlichen Daten erhoben.

Die Praxisbegehung erfolgt nur einmal während des ganzen Verfahrens und auch nur an einem Tag. Der Visitor kommt selbst aus dem haus-

ärztlichen Bereich. Alle Ergebnisse, die der Visitor aufnimmt, übermittelt er sofort an die Visitool®-Datenbank, mit der das QM-System arbeitet. Dadurch kann bereits in der Teambesprechung ein strukturiertes Feedback über die Stärken und Schwächen der Praxis gegeben werden. Dies erfolgt immer im Vergleich zum Durchschnittswert aller Praxen in der Datenbank. Aufgabe des Praxisteams ist es nun, Verbesserungen und Verantwortlichkeiten festzule-

gen. Dabei legt die Praxis selbst die Prioritäten fest. Veränderungsmaßnahmen werden dort entwickelt, wo man es für nötig hält. Wer allerdings auch eine Zertifizierung anstrebt, muss gewisse Mindestkriterien einhalten.

Ein Handbuch muss die Praxis nicht erstellen. Das einzige, was in schriftlicher Form gefordert wird, ist der Qualitätsbericht. Checklisten und Abläufe können freiwillig aufgenommen werden.

1750 € plus 100 € für Zertifizierung

Der Praxis wird zunächst für drei Jahre Zugang zu der Visitool®-Datenbank gewährt. Dort kann sie sich ihre eigenen Analyse-Ergebnisse ansehen, sich aber auch in jeder Detailfrage, die in EPA erfasst ist, mit anderen Praxen vergleichen. Zudem gibt es auf der EPA-Website weitere Materialien zu den einzelnen EPA-Indikatoren wie z.B. einen Hygieneplan. Die Praxis erhält außerdem ein „Problemorientiertes Handbuch“, das den individuellen Feedbackbericht des Visitors, Hintergrundinformationen und Anregungen für das praxisinterne Qualitätsmanagement enthält.

Nach drei bis sechs Monaten Ziel erreicht

Der gesamte Prozess bis zur Zertifizierung dauert zwischen drei und sechs Monate. Die Kosten dafür liegen bei 1750 €. Für die Zertifizierung (das Zertifikat gilt für drei Jahre) durch die Stiftung Praxistest e.V. werden noch einmal 100 € berechnet.

reh

EPA-Vorkämpfer Dr. Lichte: Viele Fehler in der Praxis abgestellt

LAUENBRÜCK – Professor Dr. THOMAS LICHTe ist einer, der schon in den ersten Stunden von EPA dabei war. Die Praxis des Allgemeinarztes war unter den Pilotpraxen für das QM-System. Warum EPA gut ist? Die Antwort kann Dr. Lichte schnell geben: Mit relativ einfachen Mitteln und Elementen erfährt die Praxis, wo sie steht. Vor allem die Patientenbefragung deckt viele Fehler auf. Das ist spannend für das ganze Team, so Dr. Lichte. Und während der Teambesprechung mit dem Visitor gibt es viele indirekte Anregungen, wie man

es besser machen kann. Für manche Kollegen sind diese Praxistipps hin und wieder etwas zu versteckt und nicht eindrucksvoll genug, weiß Dr. Lichte. Doch manchmal sind eben auch die kleinen Dinge wichtig.



Hausarzt Prof. Dr. Thomas Lichte schwört auf das Europäische Praxisassessment (EPA)

Ein besonderer Vorteil von EPA sei, dass die Praxis selbst aussuchen kann, wo sie ihre Schwerpunkte legt und an was sie Spaß hat. Zudem sei der Aufbau des Systems mit den fünf Hauptdomänen sehr gut und einfach nachvollziehbar.

Ganz wichtig ist für Dr. Lichte, die Möglichkeit, sich mit anderen Pra-

xisen zu vergleichen. So sähen auch die Mitarbeiter, wo und ob sie noch besser werden müssen. Das Benchmarking laufe anonym ab, so dass man nicht wisse, ob es jetzt vielleicht nicht doch die Nachbarpraxis sei, die besser ist. Das sei aber auch gut so, schließlich ginge es ja darum, etwas zu lernen. Konkurrenzkämpfe sind da fehl am Platz.

reh

PRAXISLETTER
Aktuelle Information und Fortbildung

Ein Service von **MEDICAL TRIBUNE** **GELBE LISTE PHARMINDEX**

Kostenlose Quali-Fortbildung und mehr Bestellen Sie per E-Mail den PraxisLetter

Qualitätsmanagement wird bald Pflicht, das Gesetz wird „scharf gestellt“. Aus dieser Pflicht können Sie sogar Gewinn ziehen: Richtig umgesetzt spart „Quali“-Management schnell mehr als es kostet und kann Praxisablauf und Patientenzufriedenheit verbessern. Der künftige PraxisLetter der Medical Tribune bietet in einer Serie wertvolle Anleitung zur Umsetzung. Die „Bepunktung“ für die Pflichtfortbildung wird beantragt – so erwerben Sie Know-how für die eine gesetzliche Pflicht und sammeln gleichzeitig Punkte für die andere.

PraxisLetter bietet noch mehr: Mit den **aktuellen Arzneimittel-Informationen** unseres Kooperationspartners Gelbe Liste sind Sie immer auf dem neuesten Stand. Die Wirtschafts-Redaktion der Medical Tribune liefert **geldwerte IGeL-Infos** und gibt Hinweise zu **Praxis- und Privatfinanzen**.

PraxisLetter wird interessierten Ärzten in einer längeren Version mit Fortbildungsteil Qualitätsmanagement monatlich an die angegebene E-Mail-Adresse gesandt, in einer Kurzversion als „PraxisLetter Express“ gibt es regelmäßig aktuelle Informationen.

Fordern Sie PraxisLetter kostenlos an:

Da wir PraxisLetter nur als E-Mail versenden können, benötigen wir Ihre E-Mail-Adresse. Bestellen Sie per E-Mail an praxisletter@medical-tribune.de oder per Fax 0611/97 46 48 05 12 unter Angabe Ihrer E-Mail.