



KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG

Alles Gute.



Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

UMSETZUNG DES EINRICHTUNGSINTERNEN QUALITÄTSMANAGEMENTS

PRAXISBEISPIELE UND TIPPS

Die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (QM-Richtlinie) gibt konkrete Methoden und Instrumente für das Qualitätsmanagement (QM) in Praxen vor. Außerdem werden verschiedene Anwendungsbereiche des Qualitätsmanagement aufgeführt. Wie Sie die Anforderungen umsetzen können, zeigen die folgenden Praxisbeispiele und Tipps. Auch Ihre Kassenärztliche Vereinigung berät Sie gern.

METHODEN UND INSTRUMENTE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

(vgl. QM-Richtlinie, Teil A, §4, Absatz 1)

1. MESSEN UND BEWERTEN VON QUALITÄTSZIELEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: In den nächsten zwölf Monaten bieten wir allen Patienten, die 60 Jahre oder älter sind, eine Gripeschutzimpfung an.

TIPP

Entwickeln Sie Ihre Qualitätsziele gemeinsam im Team, das erhöht die Akzeptanz und Verbindlichkeit. Formulieren Sie die Qualitätsziele:

- › **Spezifisch.** Das Ziel ist passgenau.
- › **Messbar.** Es kann gemessen werden, ob das Ziel erreicht wurde.
- › **Akzeptabel.** Das Ziel ist ethisch vertretbar und wird vom ganzen Praxisteam akzeptiert.
- › **Realistisch.** Das Praxisteam kann das Ziel aktiv beeinflussen.
- › **Terminiert.** Es gibt eine konkrete Zeitvorgabe, bis wann das Ziel erreicht werden soll.

Das entspricht der sogenannten „**SMART**-Regel“.

2. ERHEBUNG DES IST-ZUSTANDES UND SELBSTBEWERTUNG

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: In den letzten zwölf Monaten haben xx Prozent unserer Patienten, die 60 Jahre oder älter sind, das Angebot einer Gripeschutzimpfung erhalten oder es wurde in der Patientenakte dokumentiert, dass sie die Impfung bereits anderswo erhalten haben.

TIPP

Paragraph 5 der QM-Richtlinie schreibt vor, die Ergebnisse der regelmäßigen Selbstbewertung für interne Zwecke zu dokumentieren. Bewahren Sie zum Beispiel eine Kopie des ausgefüllten Selbstbewertungsbogens zum Umsetzungsstand von QM in Ihren Unterlagen auf. Den Selbstbewertungsbogen finden Sie zum Herunterladen auch unter www.kbv.de/html/7155.php.

Oder nutzen Sie den Online-Selbsttest „Mein PraxisCheck“ zum Thema Qualitätsmanagement und finden Sie mit wenigen Klicks heraus, wie gut Ihr QM funktioniert und ob Sie alle Anforderungen der QM-Richtlinie erfüllen. Das kostenlose Serviceangebot der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) finden Sie unter www.kbv.de/html/mein_praxischeck.php.

3. REGELUNG VON VERANTWORTLICHKEITEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Es gibt ein Organigramm, das unsere aktuelle Organisationsstruktur mit Verantwortlichkeiten zeigt und auf das alle Mitarbeiter Zugriff haben.

TIPP

Zusätzlich zum Organigramm, Verantwortlichkeitsplan, Aufgabenmatrix oder Ähnlichem empfiehlt es sich, eine Unterschriftenregelung zu treffen und ein Kürzelverzeichnis anzulegen. Prüfen Sie auch, in welchen Bereichen die Benennung eines Beauftragten notwendig ist (zum Beispiel Infektionsschutz, Datenschutz, Strahlenschutz, Medizinprodukte).

4. PROZESS- BZW. ABLAUFBESCHREIBUNGEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Insbesondere zu allen sicherheitsrelevanten Behandlungsabläufen und organisatorischen Prozessen haben wir Prozess- und Ablaufbeschreibungen erstellt: Es gibt Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen oder Checklisten zur Terminplanung, zur Erfassung von Patientendaten, zur Dokumentation in der Patientenakte und zur Abrechnung. In den Ablaufbeschreibungen für alle wichtigen Behandlungsabläufe ist geregelt, wer was wann und wie macht. Das hilft dem Praxisteam bei der sicheren Durchführung und sorgt für Transparenz, auch im Haftungsfall.

TIPP

Sie können Prozess- und Ablaufbeschreibungen zum Beispiel in Form von Flussdiagrammen, Tabellen oder Verfahrensanweisungen erstellen. Verschiedene Ablaufbeschreibungen zu einzelnen Teilprozessen können in umfassendere Behandlungs- oder Versorgungspfade einfließen. Diese sollten sich an evidenzbasierten Leitlinien orientieren, zum Beispiel im Internet unter www.awmf-online.de, www.leitlinien.de/nvl und www.degam.de/leitlinien.html.

5. SCHNITTSTELLENMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Es gibt aktuelle Adresslisten von niedergelassenen Kollegen und Ansprechpartnern bei Krankenhäusern, Krankenkassen und Selbsthilfegruppen. Außerdem nutzen wir Checklisten zur Krankenhauseinweisung und haben Regelungen zum Einholen von Zweitmeinungen und zur Schweigepflichtentbindung für externe Partner.

TIPP

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) hat Empfehlungen zum ärztlichen Schnittstellenmanagement zwischen den Versorgungssektoren veröffentlicht, die im Internet kostenlos zur Verfügung stehen unter www.aezq.de/aezq/schnittstellenmanagement.

Einen Überblick über Regeln zur Zusammenarbeit beispielsweise mit anderen Vertragsärzten, Krankenhäusern, Apothekern gibt das KBV-Themenheft „PraxisWissen – Richtig Kooperieren“. Es steht im Internet unter www.kbv.de/html/14349.php bereit.

6. CHECKLISTEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Es gibt Checklisten, die wir bei Überweisungen, Einweisungen ins Krankenhaus oder zum Erkennen von Notfällen am Telefon nutzen. Weitere Beispiele für Checklisten sind: Prüfliste Notfallausstattung, Checkliste für die Ausstattung der Arzttasche bei Hausbesuchen, Checkliste Kühlschranktemperatur, Packliste Sterilgut, Checkliste Arbeits- und Gesundheitsschutz.

TIPP

Mustervorlagen für Checklisten finden Sie beispielsweise in „QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®“, dem QM-Verfahren der KBV und den Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen). Infos dazu finden Sie unter www.kbv.de/html/qep.php.

7. SICHERHEITS-CHECKLISTEN FÜR OPERATIVE EINGRIFFE

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir haben eine OP-Checkliste nach dem Vorbild der Sicherheits-Checkliste der WHO entwickelt. Vor jedem operativen Eingriff prüfen wir, ob wir den richtigen Patienten vor uns haben. Außerdem überprüfen wir Eingriffsart, Eingriffsort und weitere Risiken, zum Beispiel Antibiotikaprophylaxe, Funktionsfähigkeit und Vollständigkeit des Equipments.

TIPP

Bei der Auswahl und Gestaltung einer einrichtungsspezifischen OP-Checkliste können Sie auf bereits veröffentlichte Mustervorlagen zurückgreifen, beispielsweise die Surgical Safety Checklist der WHO, die von mehreren Fachgesellschaften und Berufsverbänden ins Deutsche übertragen wurde (Deutsche Gesellschaft für Chirurgie www.dgch.de/index.php?id=52, Deutsche Gesellschaft für Anästhesiologie und Intensivmedizin www.patientensicherheit-ains.de/patientensicherheit/news/4-news/280-neu-ains-safety-checkliste-deutsch).

Sie sollten jedoch prüfen, ob die Mustercheckliste alle für Sie relevanten Aspekte enthält, dem Umfang nach angemessen ist, alle an einem operativen Eingriff Beteiligten miteinbezieht und die realen Prozessabläufe sowie ihre Abfolge gut abbildet. Implementierungshilfen dazu hat das ÄZQ veröffentlicht unter www.aezq.de/patientensicherheit/h5s.

8. TEAMBESPRECHUNGEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Die Inhalte unserer Besprechungen legen wir in einer Tagesordnung fest und dokumentieren die Ergebnisse. Mitarbeiter, die nicht anwesend sind, werden zeitnah über die vereinbarten Maßnahmen informiert.

TIPP

Legen Sie fest, wer die Teambesprechung vorbereitet, moderiert und die wichtigsten Ergebnisse protokolliert. Sammeln Sie Besprechungspunkte im Vorfeld, zum Beispiel an einer Pinnwand im Aufenthaltsraum oder in einer Excel-Tabelle. Treffen Sie eine Regelung, wie auch fehlende Mitarbeiter über die Inhalte und Ergebnisse Kenntnis erlangen, beispielsweise durch schriftliches Abzeichnen der Protokolle. Bei einer elektronischen Nachrichtenversendung kann dies durch Lesebestätigung oder elektronische Signatur erfolgen.

9. FORTBILDUNGS- UND SCHULUNGSMASSNAHMEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir legen regelmäßig (jährlich) fest, welche Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeiter sinnvoll sind. Nach der Teilnahme wird über die Inhalte und über das erworbene Wissen im Team berichtet.

TIPP

Die KVen und Ärztekammern bieten umfangreiche Fortbildungsprogramme für Ärzte/ Psychotherapeuten und Medizinische Fachangestellte an.

Unterweisungen, die verpflichtend jährlich durchzuführen sind:

- › Umgang mit Biostoffen
- › Umgang mit Gefahrenstoffen
- › Strahlenschutz
- › ggf. Hygiene (siehe Hygieneverordnung Ihrer Landesärztekammer)

Unterweisungen, die regelmäßig zu wiederholen sind:

- › Arbeitsschutz
- › Umgang mit Medizinprodukten
- › Infektionsschutz
- › Datenschutz

10. PATIENTENBEFRAGUNGEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir nutzen möglichst einen validierten Fragebogen, um unsere Patienten zur ihrer Zufriedenheit zu befragen und um gezielte Anhaltspunkte für Verbesserungen zu erhalten, die wir anschließend umsetzen. Das wiederholen wir regelmäßig.

TIPP

Die KBV bietet kostenlos den Fragebogen zur „Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“ (ZAP), der von einer Expertengruppe der Medizinischen Hochschule Hannover entwickelt wurde: www.kbv.de/html/6332.php. Im Sicheren Netz der KVen (SNK) ist die Durchführung der ZAP-Patientenbefragung elektronisch unterstützt möglich (eZAP). Fragen Sie auch nach, ob es regionale Serviceangebote Ihrer Kassenärztlichen Vereinigung gibt.

11. MITARBEITERBEFRAGUNGEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Die Mitarbeiter werden regelmäßig befragt, um der Leitung Hinweise auf mögliche Verbesserungen zu geben und um Vorschläge und Wünsche zu äußern. Dazu nutzen wir einen Fragebogen und besprechen die Ergebnisse im Team, um neue Ziele festzulegen.

TIPP

Je nach Größe der Praxis können Sie Mitarbeiterbefragungen mündlich oder schriftlich durchführen. Nutzen Sie auch Mitarbeiterjahresgespräche, die als Vier-Augen-Gespräche von dem/der Vorgesetzten durchgeführt werden sollten. Verschiedene Institutionen bieten außerdem validierte Bögen für Mitarbeiterbefragungen an. Fragen Sie auch nach, ob es regionale Serviceangebote Ihrer KV gibt.

12. BESCHWERDEMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir informieren unsere Patienten darüber, dass sie Beschwerden bzw. Kritik, Verbesserungsvorschläge aber auch Lob persönlich oder anonym vortragen können, beispielsweise, indem sie unseren Feedbackbogen nutzen. Jeder Beitrag wird aufgenommen, bearbeitet und ausgewertet.

TIPP

Bieten Sie Ihren Patienten verschiedene Wege an, Beschwerden und Anregungen loszuwerden (mündlich, schriftlich, telefonisch, per E-Mail) und informieren Sie darüber zum Beispiel mit einem Aushang im Wartezimmer, einem Praxisinformationsblatt oder auf Ihrer Internetseite. Für schriftliche Rückmeldungen und Beschwerden sollten Sie Stifte und Papier sowie anonyme Rückgabemöglichkeiten bereitstellen. Wenn der „Beschwerdeführer“ bekannt ist, beantworten Sie das Anliegen möglichst zeitnah und informieren Sie über die gegebenenfalls eingeleiteten Maßnahmen. Dies schafft Vertrauen.

13. PATIENTENINFORMATION UND -AUFKLÄRUNG

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Alle Patienten erhalten schriftliche und/oder mündliche Informationen beispielsweise zu Erkrankungen, Verhaltensweisen und präventiven Angeboten. Wenn es sinnvoll ist, weisen wir auch auf Schulungen oder Selbsthilfegruppen hin. Alle Informations- und Aufklärungsmaßnahmen werden in der Patientenakte dokumentiert.

TIPP

Über nahezu alle Erkrankungen gibt es Gesundheitsbroschüren und Informationsmaterialien von nationalen und lokalen Organisationen (zum Beispiel ÄZQ www.patienten-information.de, BZgA www.bzga.de, IQWiG www.gesundheitsinformation.de, Patientenorganisationen, Selbsthilfegruppen, Gesundheitsämter). Treffen Sie für Ihre Patienten eine Auswahl und überprüfen Sie regelmäßig, ob die Informationen aktuell sind. Kontaktdaten von Patientenorganisationen und Selbsthilfekontaktstellen gibt es unter anderem auf www.bag-selbsthilfe.de und www.nakos.de. Fragen Sie auch bei Ihrer KV nach der Vermittlung von regionalen Kontakten.

14. RISIKOMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir haben im ersten Schritt unsere Räume, die Praxisausstattung und unsere täglichen Abläufe (insbesondere die Patientenversorgung) auf potenzielle Gefahrenquellen untersucht. Danach haben wir die möglichen Ursachen, Häufigkeiten und Auswirkungen systematisch im Praxisteam bewertet: Was kann besonders häufig passieren? In welchen Fällen sind die Folgen für die Patienten besonders schwerwiegend? Aus dieser Risikobewertung leiten wir konkrete Verbesserungsmaßnahmen ab und setzen sie auch um. Diesen Prozess stoßen wir in regelmäßigen Abständen neu an.

TIPP

Nutzen Sie den Online-Selbsttest „Mein PraxisCheck“ www.kbv.de/html/mein_praxischeck.php zum Thema Patientensicherheit und finden Sie mit wenigen Klicks heraus, wie es bei Ihrer täglichen Arbeit um Risiken für Patienten steht. Weiteres finden Sie beim ÄZQ unter www.patientensicherheit-online.de, dem Aktionsbündnis Patientensicherheit www.aps-ev.de und www.kvwl.de/arzt/qsqm/patientensicherheit/index.htm.

Informationen und praktische Hilfen zu einzelnen Themenbereichen finden Sie auf den KBV-Serviceseiten unter „Hygiene und Medizinprodukte“ www.kbv.de/html/hygiene.php, „Barrierefreiheit“ www.kbv.de/html/barrierefreiheit.php und „Datensicherheit“ www.kbv.de/html/datensicherheit.php.

15. FEHLERMANAGEMENT UND FEHLERMELDESYSTEME

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wenn etwas schiefgelaufen ist, sprechen wir offen und vor allem zeitnah miteinander, um daraus zu lernen. Gemeinsam legen wir fest, wie wir eine Wiederholung vermeiden können. Alle Mitarbeiter haben außerdem die Möglichkeit, anonym und geschützt über Fehler zu berichten. Wenn es erforderlich ist, kommunizieren wir Fehler und die Konsequenzen auch mit dem betroffenen Patienten.

TIPP

Nicht jeder muss jeden Fehler selbst machen, um daraus zu lernen – teilen Sie Ihre Erfahrungen, beispielsweise auf www.cirsmedical.de und www.jeder-fehler-zaehlt.de. Hier können Sie Fallbeispiele lesen, im Team diskutieren oder eigene Situationen schildern.

ANWENDUNGSBEREICHE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

(vgl. QM-Richtlinie, Teil A, §4, Absatz 2)

1. NOTFALLMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Es gibt eine Notfallausstattung, die wir regelmäßig überprüfen. Um Sicherheit für Patienten und Mitarbeiter zu schaffen, haben wir klare Regeln zum Umgang mit Notfällen definiert und führen regelmäßige Notfalltrainings durch.

TIPP

Stellen Sie eine Checkliste mit fach- und praxisspezifischen Kriterien zur Identifikation von Notfallpatienten zusammen und schulen beziehungsweise üben Sie das Vorgehen. Hängen Sie für alle gut sichtbar einen schriftlichen Notfallplan aus. Dieser soll, neben den Verantwortlichkeiten und Abläufen zur Versorgung von Notfallpatienten, die aktuellen Notfallnummern und den Standort der Notfallausstattung beinhalten. Achten Sie bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter darauf, dass sie schnell mit dem Standort und der Funktionsweise der vorgehaltenen Notfallausstattung vertraut sind.

2. HYGIENEMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir haben einen schriftlichen Hygieneplan mit Inhalten zur Reinigung und Desinfektion der Praxisräume, zu Medizinprodukten und zur Praxisausstattung. Alle Mitarbeiter kennen die Maßnahmen zur Händehygiene und zum Hautschutz, zum Vorhalten und Tragen von Schutzkleidung sowie Maßnahmen zum Umgang mit multiresistenten Erregern.

TIPP

Nutzen Sie den Online-Selbsttest „Mein PraxisCheck“ zum Thema Hygiene und finden Sie mit wenigen Klicks heraus, wie gut Ihr Hygienemanagement ist. Das kostenlose Serviceangebot der KBV steht auf www.kbv.de/praxischeck bereit. Umfangreiches Informationsmaterial für Ihre Hygieneunterweisungen und alles rund um Händehygiene finden Sie auf www.aktion-sauberehaende.de. Leitfäden zur Hygiene können Sie beim Kompetenzzentrum für Hygiene und Medizinprodukte www.hygiene-medizinprodukte.de abrufen. Erkundigen Sie sich auch bei Ihrer KV nach Hygieneschulungen für Praxismitarbeiter.

3. ARZNEIMITTEL THERAPIESICHERHEIT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Mit jeder Neuverordnung einer länger anhaltenden Medikation händigen wir Informationen zur Einnahme beziehungsweise Anwendung aus. Ergänzend werden den Patienten Verhaltensregeln erläutert und in der Patientenakte dokumentiert. Alle Patienten, die mindestens drei verordnete Medikamente über mindestens vier Wochen einnehmen, erhalten einen Medikationsplan. Bei Wiederholungsrezepten prüfen wir nach dem Vier-Augen-Prinzip, ob Verordnung und Zeitspanne zwischen den Verordnungen korrekt sind.

TIPP

Informationen und praktische Hilfe rund um die Arzneimitteltherapiesicherheit finden Sie auf den Internetseiten der KBV unter www.kbv.de/html/therapiesicherheit.php. Hier finden Sie auch das KBV-Themenheft „PraxisWissen – Mehr Sicherheit bei der Arzneimitteltherapie“ und wichtige Hinweise und Downloads zum bundeseinheitlichen Medikationsplan.

4. SCHMERZMANAGEMENT

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: In der Diagnostik und Therapie von Patienten mit akuten, subakuten, chronischen oder zu erwartenden Schmerzen erfolgt eine strukturierte Anamnese und gegebenenfalls interdisziplinäre Diagnostik hinsichtlich des Schmerzes, der Begleitsymptome und weiterer Beeinträchtigungen. Patienten erhalten einen individuellen Behandlungsplan (zum Beispiel regelmäßige Wiedereinbestellung, Überwachung der Therapie) und schriftliche oder mündliche Patienteninformationen.

TIPP

Evidenzbasierte Leitlinien und Patienteninformationen zum Thema Schmerz stehen auf den Internetportalen www.awmf-online.de, www.leitlinien.de/nvl, www.degam.de/leitlinien.html, www.patienten-information.de und www.gesundheitsinformation.de zur Verfügung.

5. MASSNAHMEN ZUR VERMEIDUNG VON STÜRZEN UND STURZFOLGEN

Ein gutes Beispiel aus der Praxis: Wir prüfen unsere Praxisräume regelmäßig auf Stolperfallen und beseitigen diese zeitnah. Bei älteren und multimorbiden Patienten wird das Sturzrisiko systematisch ermittelt. Hierbei achten wir insbesondere auch auf Patienten, die Medikamente einnehmen, welche mit einem erhöhten Sturzrisiko verbunden sind.

TIPP

Ideen und Vorschläge für die Barrierefreiheit in der Praxis finden Sie im KBV-Themenheft „Barrieren Abbauen“ www.kbv.de/media/sp/PraxisWissen_Barrieren_Abbauen.pdf und auf der KBV-Serviceseite „Barrierefreiheit“ www.kbv.de/html/barrierefreiheit.php.

MEHR FÜR IHRE PRAXIS

www.kbv.de



➤ **PraxisWissen**
➤ **PraxisWissenSpezial**
Themenhefte für
Ihren Praxisalltag

Abrufbar unter:
www.kbv.de/838223
Kostenfrei bestellen:
versand@kbv.de



➤ **PraxisInfo**
➤ **PraxisInfoSpezial**
Themenpapiere mit
Informationen für
Ihre Praxis

Abrufbar unter:
www.kbv.de/605808



➤ **PraxisNachrichten**
Der wöchentliche Newsletter
per E-Mail oder App

Abonnieren unter:
www.kbv.de/PraxisNachrichten
www.kbv.de/kbv2go

IMPRESSUM

Herausgeber:

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Tel.: 030 4005-0, Fax: 030 4005-15 90
info@kbv.de, www.kbv.de

Redaktion:

Dezernat Sektorenübergreifende Qualitäts- und Versorgungskonzepte

Stand:

September 2017

Hinweis:

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde meist die männliche Form der Berufsbezeichnung gewählt. Hiermit ist selbstverständlich auch die weibliche Form gemeint.