

TÜV-Plaketten für Arztpraxen

Prof. Dr. Andrea Braun von Reinersdorff,

Dipl.-Ing. Thorsten Herbrüggen und Dipl. Kfm. Markus Schnieders

Qualitätssteigerung ist heute in aller Munde. Vom Bildungsbereich, von der Wirtschaft oder den Behörden fordert der Bürger bessere Lösungen, schnellere Entscheidungen und transparente Abläufe. Nach den Vorgaben des Gesundheits-Modernisierungs-Gesetzes (GMG) werden Ärzte, Psychotherapeuten und medizinische Institutionen auf Basis des §135a Abs. 2 GMG verpflichtet, mit dem 1. Januar 2005 ein Qualitätsmanagement einzuführen.

Knapp dreißig regionale Praxen und arbeitsmedizinische Zentren erhalten bei dieser Aufgabe Unterstützung von dem Forschungsteam der Fachhochschule Osnabrück. Prof. Dr. Andrea Braun von Reinersdorff und dem wissenschaftlichen Mitarbeiter Dipl. Kfm. Markus Schnieders entwickeln gemeinsam mit der Lingener Unternehmensberatung TERNION (Dipl.-Ing. Thorsten Herbrüggen) ein Qualitätsmanagementsystem, das auf Haus- und Betriebsärzte individuell zugeschnitten ist.

„Bislang existiert kein praktikables Qualitätsmanagement-Modell für Praxen und Institutionen der haus- und betriebsärztlichen ambulanten Versorgung, welches die spezifischen Anforderungen der freiberuflichen Betriebsärzte und die hausärztlichen Tätigkeiten umfassend berücksichtigt.“, so der 1. Vorsitzende des BsAfB (Bundesverbandes selbständiger Arbeitsmediziner und freiberuflicher Betriebsärzte e.V.), DR. MED. UWE RICKEN.“ Deshalb hat die Fachhochschule das notwendige und aktuelle Projekt zunächst aus dem eigenen Forschungspool unterstützt. Kürzlich hat die Arbeitsgruppe Innovative Projekte beim niedersächsischen Wissenschaftsministerium die Finanzierung in der Höhe von 98.000 Euro übernommen.

Das entwickelte Qualitätsmanagement-System ist individuell auf Hausärzte und Betriebsärzte zugeschnitten. Ziel ist die medizinische Versorgungsqualität zu gewährleisten und weiter auszubauen sowie die Verbesserung der Patientenversorgung und der Praxisorganisation. In einzelnen Workshops wurden die Hausärzte und Betriebsärzte mit den Forderungen des Qualitätsmanagement, deren Bedeutung und Umsetzungsmöglichkeiten in der täglichen Praxis vertraut gemacht. In den unterschiedlichen Veranstaltungen werden sowohl die hausärztlichen als auch die betriebs-

ärztlichen Abläufe betrachtet. Die Veranstaltungen waren nach folgenden Themen gestaffelt:

1. Strategie und Politik
2. Innovation
3. Kunden und Finanzen
4. Betriebs- und hausärztliche Kern-Prozesse

Nun präsentierten die Kooperationspartner ein umfassendes Qualitätshandbuch, das sie nach zahlreichen Workshops und eingehender Recherche in den beteiligten Praxen erstellt haben. Es enthält wichtige Hinweise, mit denen Ärzte ihre Praxis besser organisieren können. „Vieles müssen wir nicht selbst erledigen“, erläutert Elisabeth Gerling, Ärztin für Allgemeinmedizin. „Mit den Checklisten, die wir unserem Personal zur Verfügung stellen, können wir Aufgaben delegieren und Zeit für die Patienten gewinnen.“

„Auch die Motivation der Mitarbeiter steigt: Wenn sie merken, wo der Schuh drückt, bringen sie ihre Ideen ein“, ergänzt Dr. med. Ludger Senker vom Arbeitsmedizinischen Dienst in Lingen. Diese Verbesserungsvorschläge seien oft ganz einfach: zum Beispiel werden in seiner Praxis jetzt Thermometer im Außen- und Innenbereich der Kühlshränke angebracht, in denen teure Impfstoffe gelagert werden. Sie messen die Höchst- und Tiefsttemperaturen und geben wichtige Hinweise im Falle eines Stromausfalls.

Das entwickelte Qualitätsmanagementsystem hebt sich durch drei wesentliche Gesichtspunkte gegenüber denen am Markt bestehen Qualitätsmanagementsysteme ab:

1. Betrachtung der haus- und betriebsärztlichen Praxen und Zentren
2. Darstellung der haus- und betriebsärztlichen Prozesse in 18 Muster-Ablaufdiagrammen
3. Bereitstellung von 67 Muster-Dokumenten (vorgefertigte Dokumente, Checklisten, Briefe usw.), die individuell in der Praxis eingesetzt werden können
4. 16 Befragungsmodule
5. Nationale und internationale Vergleichbarkeit ist gegeben
6. Eine Handbuch-CD auf der alle Muster-Dokumente in digitaler Form abgelegt sind und so von den einzelnen Arztpraxen individuell auf die eigenen Anforderungen angepasst werden können

Das Qualitätshandbuch ist jedoch mehr als

eine Sammlung von Checklisten, Befragungskatalogen und Musterdokumenten. Es hilft vielmehr beim Einstieg ins Qualitätsmanagement und gibt wichtige Anstöße bei der Selbstüberprüfung. Mit Schulungen, „Probeaudits“ und individuellen Beratungen unterstützt das Forschungsteam die kooperierenden Praxen und Zentren bei der Selbstbewertung und der anschließenden externen Überprüfung. Diese umfasst eine Zertifizierung sowie Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Qualität.

Laut SCHNIEDERS erwerben die Arztpraxen mit dem Zertifikat eine Art „TÜV-Plakette“, an der jeder Patient sowie die Krankenkassen erkennen können, dass die erforderlichen Qualitätsstandards in dieser Arztpraxis erfüllt werden. Das Zertifikat wird von der FH Osnabrück und dem Bundesverband selbständiger Arbeitsmediziner und freiberuflicher Betriebsärzte e.V. (BsAfB) vergeben und hat 3 Jahre Gültigkeit.

BRAUN VON REINERSDORFF prognostiziert, dass künftig nicht zuletzt in einem sich deregulierenden Umfeld die „Qualität der Dienstleistung“ über die Überlebenschancen einer Arztpraxis entscheidet. Patienten werden in den nächsten Jahren verstärkt darauf achten, ob der sie behandelnde Arzt seine Qualität dokumentieren kann. Da der Patient selbst nicht in der Lage ist, die Behandlungsqualität zu beurteilen, orientiert er sich häufig an Ersatzkriterien. Dazu gehören u.a. störungsfreie Prozesse, Serviceleistungen der Praxis, Freundlichkeit des Personals. Darüber hinaus werden langfristig nur solche Praxen einen Versorgungsauftrag erhalten, die ein Qualitätsmanagement nachweisen können.

Die Fachhochschule Osnabrück bietet mit den Kooperationspartnern verschiedene Beratungspakete an, in denen individuell auf die einzelnen Arztpraxen eingegangen wird. Die Schwerpunkte der Beratung liegen in der QM-Handbucheinstellung und in der Begleitung zur Zertifizierung. Als Einstieg für ein Qualitätsmanagement können sie das QM-Handbuch bestellen.

Weitere Informationen dazu erhalten Sie im Projektbüro von Herrn Dipl.-Kfm. (FH) Markus Schnieders Tel. 0541/969-2117. m.schnieders@fh-osnabrueck.de