



12. BNC-Bundeskongress Nürnberg, 6. März 2010

Zertifizierte QM-Systeme -
sinnvoll oder nur teuer?

Jan Knittel

Dr. med. Wolfgang Gruber
Frau Jutta Mühl



Ein Unternehmen der HARTMANN-Gruppe





Wir stellen uns vor....

QMSERVICE ist ...

... ein Unternehmen der PAUL HARTMANN AG

... ein Team mit Experten für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

... ein Team aus erfahrenen Praktikern und Beratern aus dem Gesundheitswesen

... Jan Knittel, Projektleiter QM Service



Wir stellen uns vor....

Dr. med. Wolfgang Gruber

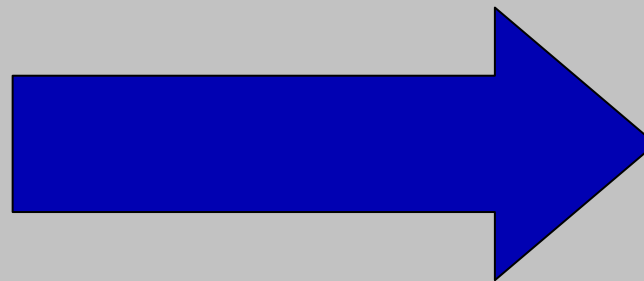
Leitung MedCenter, Bayreuth
Facharzt für Chirurgie und Unfallchirurgie

Jutta Mühl

QM-Beauftragte MedCenter, Bayreuth

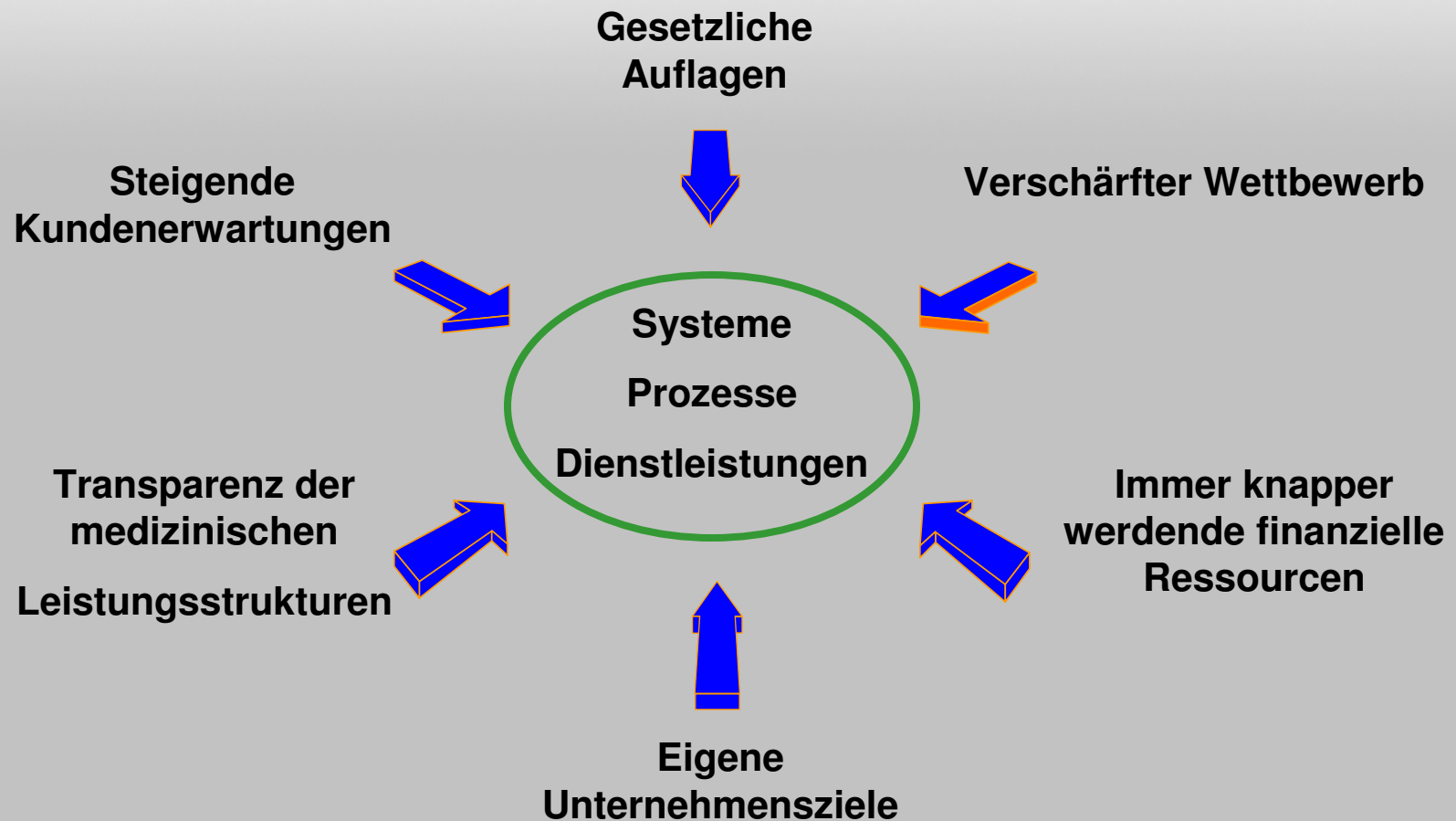


Der Hintergrund



Warum Qualitätsmanagement?

Ursachen für steigende Qualitätsforderungen





Ausgangssituation/Gesetzgeber

- Arztpraxen sind durch das GMG aufgefordert ein QM-System einzuführen und aufrechtzuerhalten
- Der gemeinsame Bundesausschuss hat am 18.10.2005 eine Richtlinie „Internes QM“ erlassen
- Praxen müssen ab 1.1.2010 ein QM-System vorweisen
- Die Mindestkriterien an ein QM-System wurden durch den gemeinsamen Bundesausschuss festgelegt
- Eine Zertifizierung wird hierbei **nicht** gefordert

Ausgangssituation / Fazit

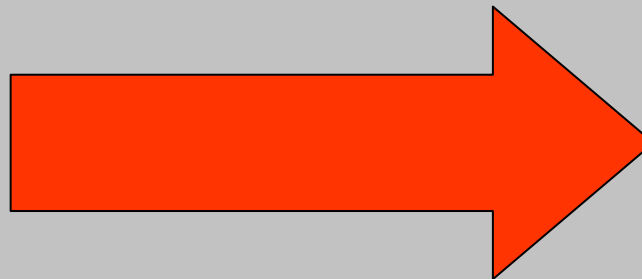
- Alle Anforderungen des Gesetzgebers sind durch ein modernes QM-System nach ISO 9001:2008 oder QEP umzusetzen.
- Aus Sicht des sich neu entwickelnden Gesundheitsmarktes werden sich zertifizierte Praxismanagementsysteme durchsetzen.
- Um neue Versorgungs- und Vertragsformen als niedergelassener Arzt mit gestalten zu können, ist ein zertifiziertes Managementsystem ggf. Pflicht (Integrierte Versorgung, Medizinische Versorgungszentren, Teilgemeinschaftspraxen, Einzelverträge, Selektivverträge, ambulantes Operieren).

Ausgangssituation / Fazit

- Die Praxis entscheidet selbst, ob eine Zertifizierung notwendig ist
- Der Gesetzgeber wird ggf. keine Zertifizierung fordern, vielmehr wird dies eine Anforderung in der Marktentwicklung sein
- Laut KBV wird die Zertifizierungsnotwendigkeit mit dem Rehabilitationsbereich vergleichbar sein: „keine Zertifizierung – kein Patient“

Aus der Praxis für die Praxis

„was war unser Grund sich für eine
Zertifizierung zu entscheiden“





Unsere Gründe...

INTERN

- bessere Organisation
- bessere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- gleichbleibend gute Qualität
- QM-Handbuch als Fundament für alle Verfahrensbeschreibungen
- verbesserte Qualitätssicherung
- verbesserte Interne Kommunikation
- Team-Bildung
- „positiver Zwang“



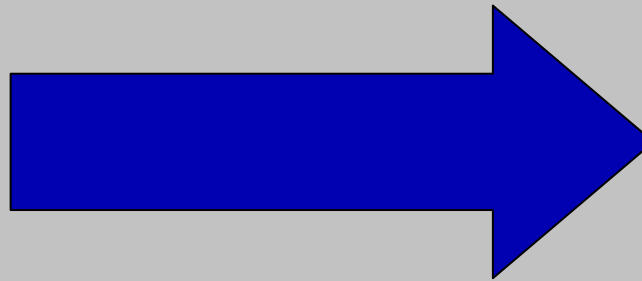
Unsere Gründe...

EXTERN

- Status „zertifiziert“
- Zertifikat vermittelt Struktur, Organisation und Vertrauen
- Image
- Türöffner für Verhandlungen mit den Krankenkassen
- gehört für größere Unternehmen „einfach dazu“
- Personalgewinnung

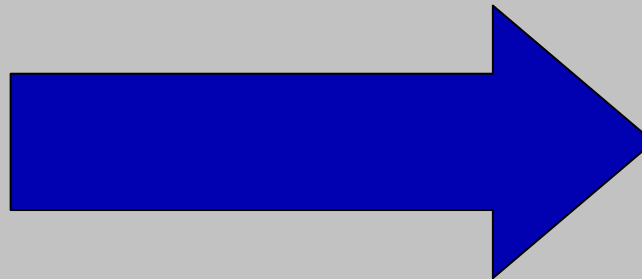


Externe und interne Aspekte für eine Zertifizierung





Externe Aspekte für eine Zertifizierung



Integrierte Versorgung i.S.d. § 140 SGB V

Entwicklung:

2004: 1477 Verträge (220 Verträge im niedergelassenen Bereich)

2006: 4875 Verträge (1193 Verträge im niedergelassenen Bereich)

2008: 6407 Verträge – (1932 Verträge, d.h. allein 2008 30% im niedergelassenen ärztlichen Bereich)

Beispiel:

Erkrankungen von Muskeln, Skelett, etc.:

20% aller Meldungen

37% des Vergütungsvolumens

17% teilnehmender Versicherter



Integrierte Versorgung i.S.d. § 140 SGB V

Qualität:

§ 140b Abs. 3

*„...Vertragspartner verpflichten sich zur ...
qualitätsgesicherte Versorgung...“*



Externe Anforderungen

- GKV:

„...es kann davon ausgegangen werden, dass grundsätzlich ein hohes und wachsendes Interesse der gesetzlichen Krankenkassen besteht, Verträge mit Partnern zu schließen, die QM-Systeme anwenden bzw. durch anerkannte Zertifizierungen entsprechende, ggf. auch überdurchschnittliche Qualität nachweisen können.“



Externe Anforderungen

- VDEK:

„...ein objektiver Qualitätsnachweis wird immer bedeutender und wichtiger und ist für uns ein zentraler Bestandteil der Verträge“

und:

„...wichtig ist zu wissen, dass die Qualitätsnachweise vergleichbar sein und durch akkreditierte Zertifizierungsunternehmen bestätigt werden müssen...“



Externe Anforderungen

- DAK:

„...die Qualität und die entsprechende Patientenbetreuung /-versorgung sind wichtige Bestandteile unserer Vertragsarbeit.“

und:

„...wir achten darauf, dass alle unsere Vertragspartner zertifiziert sind...“



Externe Anforderungen

- TK:

„...wir sehen die „Zertifizierung“ nicht als Wunsch, sondern fordern das in unseren Verträgen zur Integrierten Versorgung.“



Externe Anforderungen

76% sehen einen klaren Wettbewerbsvorteil

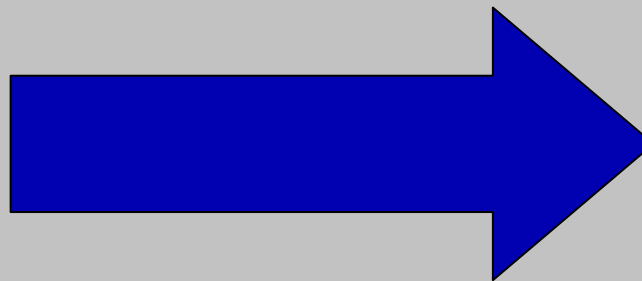
55% sehen einen klaren Marketing- und Werbeeffekt

40% der „Kunden“ bevorzugen ein Gütesiegel

Studie TÜV Management Service 2003



Was können wir intern mit einer Zertifizierung erreichen?





Vorteile einer Zertifizierung

- Objektive Begutachtung
- Entdecken von Verbesserungsmöglichkeiten
- Kontinuierliche Qualitätsarbeit
- Das QM-System ist auf die Weiterentwicklung ausgerichtet



Vorteile einer Zertifizierung

- Erreichen eines umfassenden QM-Systems
- Motivation & Stolz der Mitarbeiter
- Zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Patienten = Erfolg der Praxis
- QM als tragende Säule des Unternehmens, somit keine Zufälle oder Sympathie/Antipathie als Organisationsgrundlage



55% sehen eine klare Verbesserung der Dienstleistungsqualität

76% sehen deutlich mehr Transparenz in den Prozessen

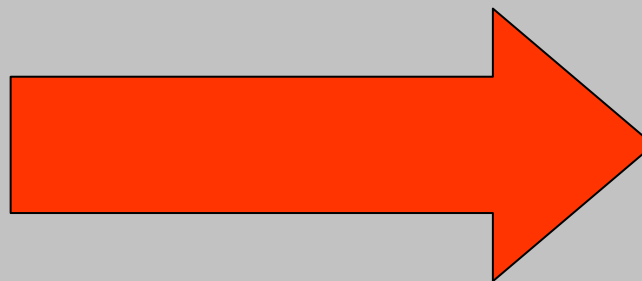
60% wollen mit einem Zertifikat das Kundenvertrauen gewinnen und damit die Entscheidung für ihre Einrichtung erleichtern

Studie TÜV Management Service 2003



Aus der Praxis für die Praxis

„was konnten wir feststellen“





Positive Aspekte...

- Förderung und Verbesserung Teamwork
- Schaffung von Strukturen und Verantwortlichkeiten
- Steigerung von Selbstbewusstsein
- auch kleine Erfolge in einem QM-Projekt führen zu positiver Stimmung
- Aspekte, welche sonst nicht berücksichtigt worden wären
- bessere Kommunikation



Negative Aspekte...

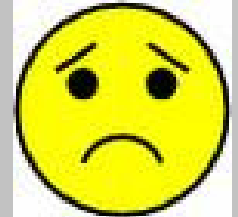
- fehlende Zeit
- Zeitaufwand zur Vermittlung von Inhalten
- Ärzte können den Aufwand nicht abschätzen

Was sagen die „Betroffenen“...

- „bringt Arbeitserleichterung“
- „ich find´s gut, bringt Ordnung rein“
- „macht Spaß und ein gutes Gefühl, wenn was erledigt ist“

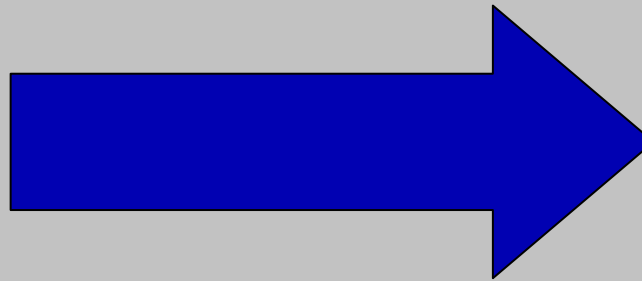
- „freu mich, wenn`s fertig ist“
- „oh Mann, muss ich noch viel machen“

- „manches wird ganz schön kompliziert gemacht“
- „ganz blöd waren wir vorher auch nicht, nur jetzt sollen wir alles aufschreiben“





Was kann man alles zertifizieren?



Zertifizierungen & Gütesiegel

- DIN EN ISO 9001:2008 (Marktanteil 25%, Bekanntheit 63%)
- QEP-Modell (Marktanteil 26%, Bekanntheit 58%)
- KTQ (Marktanteil 1,4%)
- EPA (Marktanteil 2,4%)
- andere Gütesiegel, Testate,

Stiftung Gesundheit, 2009

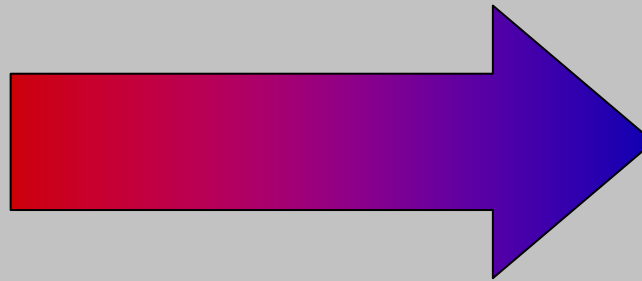


ISO oder QEP?

ISO	QEP
Inhalt: zu 95% wie QEP	Inhalt: zu 95% wie ISO
Aufwand: wie QEP	Aufwand: wie ISO
Anforderungen: allgemein	Anforderungen: anhand von Kriterien
Vorgehen: allgemein	Vorgehen: ja/nein anhand Kriterien
Qualifikation: Schulung QM-Fachkraft	Qualifikation: KV-Seminare
Testat: Zertifikat	Testat: Gütesiegel
Preis: freier Marktpreis	Preis: 1.500.- € bis 1.800.- €
Auditverfahren: jährlich	Auditverfahren: alle 3 Jahre



Wie soll ich vorgehen?





Wir haben...

- ...die Marschrichtung vorgegeben und die Mitarbeiter in`s Boot geholt
- ...diskutiert, ob wir diesen Weg alleine gehen wollen / können oder einen externen Partner benötigen (QM-Schulung oder Partner?)
- ...einen Partner ausgewählt

Wir haben...

- ...eine QM-Steuerungsgruppe installiert
- ...„QM-Coaches“ benannt (Verantwortlich für die Qualität am Arbeitsplatz)
- ...Termine festgelegt (Projektzeit, Projektende, Treffen, Besprechungen,...)
- ...Meilensteine gesetzt und „to-do-Listen“ geschrieben
„Wer macht was, wie, bis wann, mit welcher Zielsetzung,...



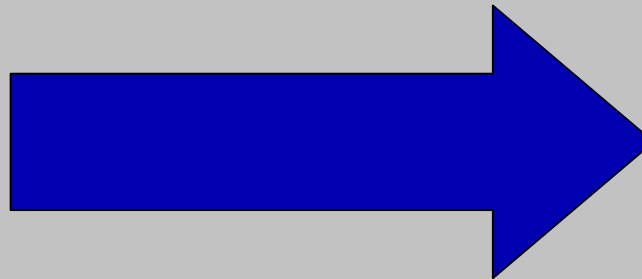


Ihre Fragestellungen - die 7 wichtigsten Fragen

- Brauchen wir eine Zertifizierung?
- Wollen wir eine Zertifizierung?
- Haben wir die Ressourcen?
- Haben wir das know-how?
- Eigene Vision?
- Wollen wir externe Audits intern nutzen?
- Wollen wir mit einem Zertifikat werben?



Wie finde ich einen guten Zertifizierer?



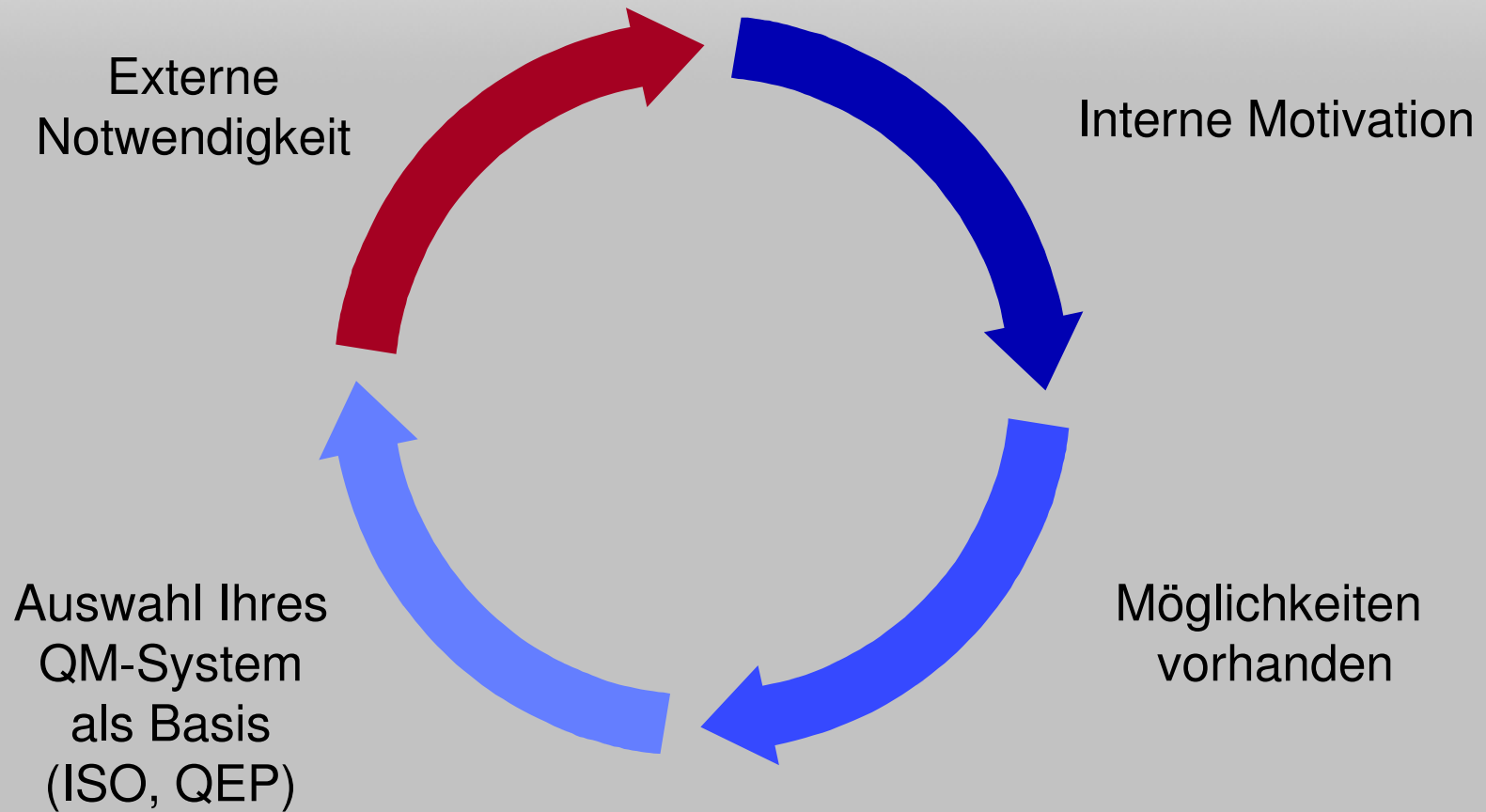
Auswahl des Zertifizierers – die 10 goldenen Regeln

- externer Partner im Boot?
- Zeit für Recherche und Auswahl
- Akkreditiert?
- Branchenkenntnis des Zertifizierungsunternehmens?
- Branchenkenntnis des Auditors?

Auswahl des Zertifizierers – die 10 goldenen Regeln

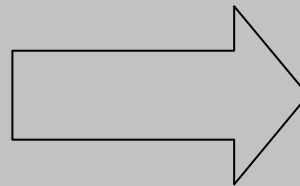
- transparentes Angebot, Reaktion des Unternehmens
- ggf. kostenloses Erstgespräch
- Kosten (bei ISO z.B. für 3-Jahre-Zeitraum)
- Reisekosten
- Image & Ruf des Unternehmens

Fazit



Wichtig zu wissen:

**Ein zertifizierungsfähiges QM-System
kann man nicht nebenbei einführen!**



darum...



Kontakt, Hilfe, Fragestellungen

Jan Knittel

QM Service GmbH

Telefon 07321 / 55789-11

Telefax 07321 / 55789-15

Mobil 0173 / 3488269

jan.knittel@qmservice.info

kontakt@qmservice.info

www.qmservice.info

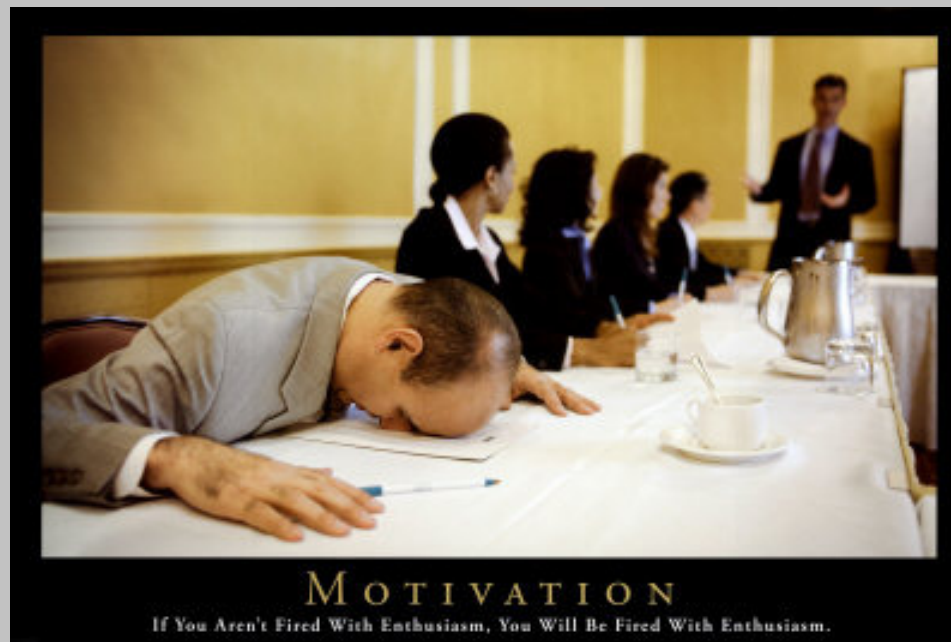
oder



am **HARTMANN-Stand**



Wir hoffen, es war für Sie interessant?





Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Jan Knittel
QM Service

Dr. med. Gruber

MedCenter, Bayreuth

Frau Mühl