



Jubiläumskongress 50. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Phlebologie

Qualitätsmanagement

Jan Knittel



Ein Unternehmen der HARTMANN-Gruppe





Wir stellen uns vor....

QM Service ist ...

... ein Unternehmen der PAUL HARTMANN AG

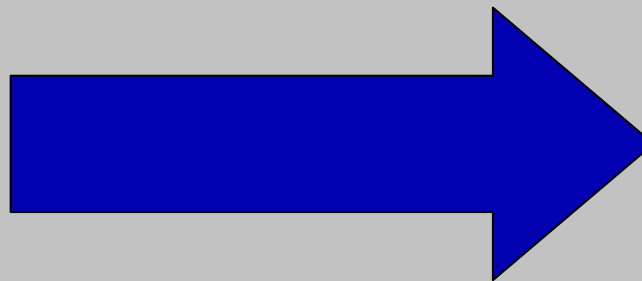
... ein Team mit Experten für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

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

... Jan Knittel, Projektleiter QM Service



Der Hintergrund





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
- Die Umsetzung erfolgt ab 1.1.2006
- Die Mindestkriterien an ein QM-System wurden durch den gemeinsamen Bundesausschuss festgelegt



Ausgangssituation / Inhalte der Richtlinie

Die Richtlinie „Internes QM“ des G-BA ist am 18.10.2005 verabschiedet worden:

- Längstens 2 Jahre für Orientierung, Fortbildung und Planung des praxisinternen QM-Systems
- Längstens weitere 2 Jahre für die Umsetzung
- Spätestens im fünften Jahr (2010) Überprüfung des Geleisteten
- anschließend steht die kontinuierliche Weiterentwicklung im Mittelpunkt

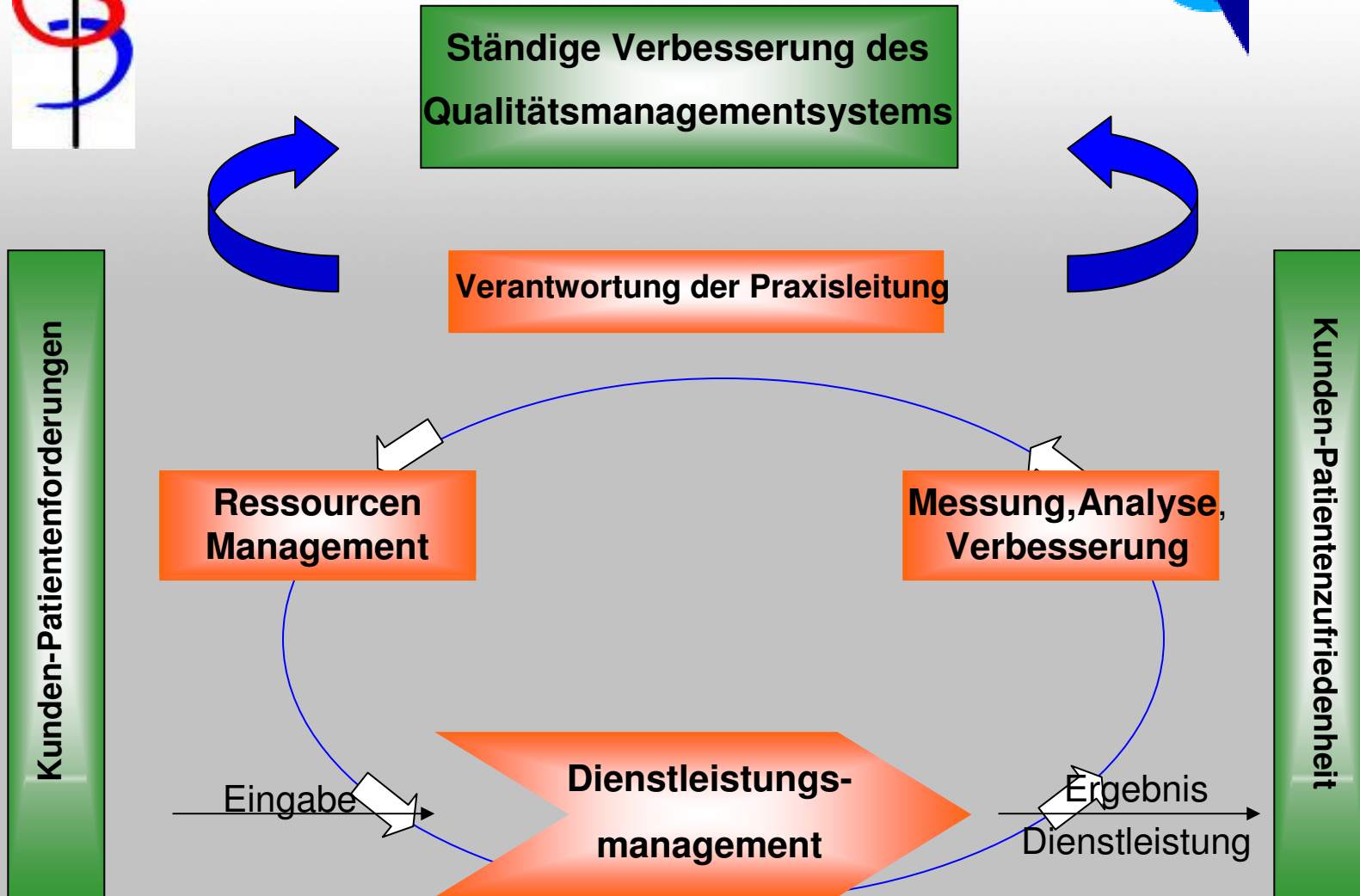


Ausgangssituation / Fazit

- Alle Anforderungen des Gesetzgebers sind durch ein modernes QM-System nach ISO 9001:2000 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, ambulantes Operieren)



QM Service



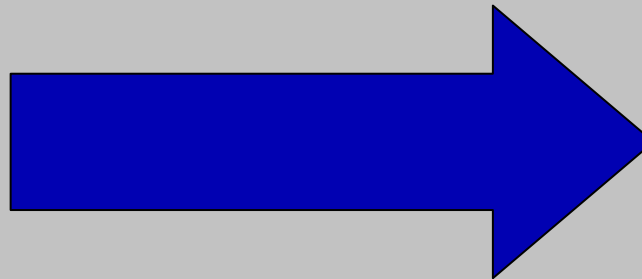


QEP = Qualität und Entwicklung in Praxen

- Adaptation der ISO 9001 an die (allgemein) ärztliche Praxis
 - Entwickelt von KBV
 - Favorisiert u.a. von KV Bayern
 - Andere Philosophie wie DIN EN ISO 9001:2000
 - Unterschiede im Zertifizierungsverfahren
-
- Ziel der KVB: Zertifizierung der Praxen



**„ich muss es ja machen,
aber welche Vorteile habe ich noch?“**





Die Vorteile für Ihre Praxis

Durch ein QM-System reduzieren Sie den Aufwand für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, weil Ihre neuen Mitarbeiter Ihre Praxis mittels Handbuch schon vor dem ersten Arbeitstag kennen lernen und systematisch eingearbeitet werden.

Sie reduzieren Ihre Haftungsrisiken, weil im Falle des Falles Sie nachweisen müssen, dass Sie alles richtig gemacht haben und nicht der Patient Ihnen nachweisen muss, was Sie falsch gemacht haben

Sie schaffen sich bessere Voraussetzungen bei Investitionen, weil ein zertifiziertes QM-System sich im Rating nach Basel II niederschlägt

Ein QM-System schafft höhere Patientenzufriedenheit, weil Ihr Praxismanagement auch für Ihre Kunden transparent wird und Kundenwünsche besser berücksichtigt werden



Die Vorteile für Sie

Sie gewinnen eine Arbeitserleichterung, weil einzelne Verfahren und Arbeitsabläufe optimiert werden und damit verbundene Fehler nicht mehr auftauchen.

Sie können sich auf Ihre Aufgaben konzentrieren, weil Aufgaben und Verantwortungen zugeordnet und delegiert sind und unterstützende Arbeitsabläufe (keine wertschöpfenden Prozesse) geregelt sind.

Sie arbeiten wirtschaftlicher, weil man durch ein (gelebtes) QM-System bis zu 30% an Fehlerkosten einsparen kann.

Sie arbeiten effizienter, weil ein gelebtes Qualitätsmanagement auch Ihre Mitarbeiter motiviert.



Die Vorteile für Sie

Sie sind auf der sicheren Seite, weil Sie durch ein (zertifiziertes) QM-System alle gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen (z.B. Sterilisation, Hygiene, MPG, etc.).

Sie gewinnen durch die Einführung eines QM-Systems, weil Sie für qualitätsabhängige Zuschläge in der neuen Vergütungsstruktur und für neue Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen vorbereitet sind

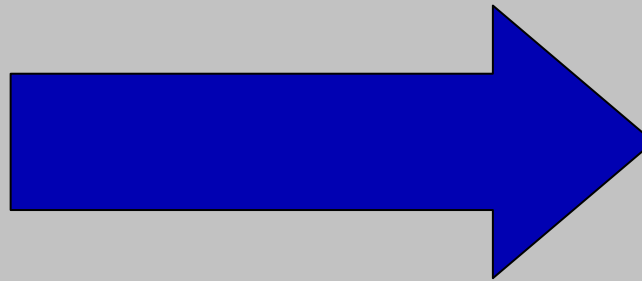
Sie überzeugen mit Ihrem Zertifikat potentielle Patienten, Zuweiser und Partner, da Sie Ihre Qualität auch durch externe und objektive Prüfungen beweisen und nachweisen können.

Sie agieren, statt zu reagieren!





„wie gehe ich vor & was ist zu tun?“





Darstellung QM-Arbeiten

Aufbauorganisation

- ✓ Leitbild des Unternehmens
 - ✓ Qualitäts-Ziele

- ✓ Organigramm
- ✓ Verantwortlichkeitenmatrix
 - ✓ Stellenbeschreibungen
 - ✓ Aufgabenbeschreibungen

- ✓ Personalmanagement

„Wer macht was, wann, wie, warum und mit welchem Ziel“



Darstellung QM-Arbeiten



Ablauforganisation

<ul style="list-style-type: none">✓ Einarbeitung✓ Besprechungen✓ Informationsmanagement✓ Schulungen✓ Fort- und Weiterbildung✓ Mitarbeitergespräche✓ Datenschutz	<ul style="list-style-type: none">✓ Bestellwesen✓ Lagerwirtschaft✓ Materialwirtschaft✓ Rückverfolgbarkeit✓ Lagerkontrollen✓ Reparaturbearbeitung✓ Lieferantenmanagement
<ul style="list-style-type: none">✓ Interne Audits✓ Beschwerdemanagement✓ Risikomanagement✓ Patientenbefragung✓ Interne Audits✓ Fehlermanagement	<ul style="list-style-type: none">✓ Arbeitsschutz, AsiG✓ MPG✓ DatenschutzG✓ InfSchG✓ BGV A1, BGV A3✓ BiostoffV, GefahrstoffV



Prozessmanagement

- ✓ Managementprozesse
(Terminplanung, Therapieplanung, Urlaubsplanung,...)
- ✓ Kernprozesse
(Patientenaufnahme, Überleitung, Versorgung, EDV-Dokumentation,...)
- ✓ Unterstützende Prozesse
(Einarbeitung, Brandschutz, Bestellwesen, med. Notfall,...)
- ✓ Verbesserungsprozesse
(Fehlermanagement, Beschwerdemanagement,...)
- ✓ Behandlungspfade (medizinisch/fachlich/ärztliche Verfahren)



Beispiele

Personalmanagement:

Einarbeitung neuer Mitarbeiter (3-Stufigkeit)
Besprechungen (monatliche Team-Besprechungen)
Informationsweitergabe
Datenschutz (Verschwiegenheitserklärung)
Fort- und Weiterbildung, Qualifizierung (interne Belehrungen, extern)
Stellenbeschreibungen



Beispiele

Verbesserungsmanagement:

Patientenbefragung z.B. mittels evaluierbaren Fragebogen

Fehlermanagement

Verbesserungsmanagement („mach-es-besser-Ecke“)

Beschwerdemanagement

Interne Audits & Begehungen (z.B. Notfall, Arbeitsschutz,..)

Risikomanagement

Erfolgskontrollen in der Patientenbehandlung



Beispiel Risikomanagement

1. Beschreibung der Tätigkeit
2. Beschreibung des Risikos
3. Risikoklassifizierung
(0 = kein Risiko, 1 = geringes Risiko, 2 = mittleres Risiko, 3 = hohes Risiko)
4. Maßnahmen zur Risikominimierung (keine Fehlerfreiheit!)
5. Verantwortlichkeiten zur Risikominimierung
6. Art und Turnus der Kontrolle zur Einhaltung / Umsetzung der Maßnahmen zur Risikominimierung

z.B. Patient mit HBV, Umgang mit Gefahrstoff, Blutabnahme,...



Behandlungspfade

- ✓ Komplexe Physikalische Entstauungstherapie
- ✓ Thromboembolie-Prophylaxe
- ✓ Diagnostik und Therapie der tiefen Beinvenenthrombose (TVT)
- ✓ Diagnostik und Therapie des Ulcus cruris
- ✓ Diagnostik und Therapie des Krampfaderleidens
- ✓ Lipödem der Beine
- ✓ Sklerosierungsbehandlung der Varikose
- ✓ Medizinischer Kompressionsstrumpf



Behandlungspfade

- ✓ Diagnostik und Therapie der Thrombophlebitis superficialis
- ✓ Venöse Diagnostik mit der Licht-Reflexions-Rheographie
- ✓ Operative Behandlung von Venenkrankheiten
- ✓ Diagnostik und Therapie der Chronischen Venösen Insuffizienz (CVI)
- ✓ Diagnostik mit der Phlebodynamometrie



QM in der Phlebologie / Sicherung der Strukturqualität

- Optimierung der Weiterbildung (siehe BAEK)
- Curriculum Phlebologie
- Fallbezogene Fortbildung / angewandte Phlebologie mit neuen pathophysiologischen Erkenntnissen
- Zuordnung von Verantwortlichkeiten im Praxismanagement



QM in der Phlebologie / Sicherung der Prozeßqualität

- Gesicherte Diagnosestellung durch apparative Diagnostik
- Standardisierte Durchführung
- Bildliche oder schriftliche Dokumentation der Befunde
- Schriftliche Beurteilung des Untersuchungsergebnisses
- Angewandte Methode muss reproduzierbare Ergebnisse liefern

- Beachtung der anerkannten Grundsätze zur physikalischen Therapie
- Beachtung der Indikationen und Kontraindikationen (Risikomanagement)
- Schriftliche Dokumentation der angewandten Verfahren



QM in der Phlebologie / Sicherung der Prozeßqualität

- Exakt dokumentierte Diagnosestellung bei invasiver Therapie
- Dokumentierte Indikationsstellung unter Beachtung der Kontraindikationen (siehe Risikomanagement)
- Aufklärung und Beratung des Patienten
- Notfallmanagement bei Eingriffen
- Standardisierte Durchführung der Maßnahmen
- Dokumentation des therapeutischen Eingriffs
- Nachkontrolle und Dokumentation des Therapieergebnisses



QM in der Phlebologie / Sicherung der Ergebnisqualität

- Besserung des objektiven klinischen Beschwerdebildes (Ödem, Induration, Phlebitis, Ulcus cruris)
- Messung des Ergebnisses anhand Parameter (CW-Doppler-Sonographie, Dupplex, Phlebodynamometrie, Sauerstoffpartialdruckmessung, Phlebographie, etc.)
- Standardisierte Kontrollen (individuell)
- Fragebogen

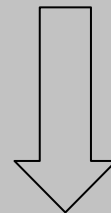


Darstellung QM-Arbeiten



Erarbeitung eines QM-Handbuches

- ✓ Unternehmensbeschreibung / Aufbauorganisation
- ✓ Prozessbeschreibungen / Verfahrensbeschreibungen
 - ✓ QM-Dokumente
 - ✓ QM-Nachweise



Internes Audit

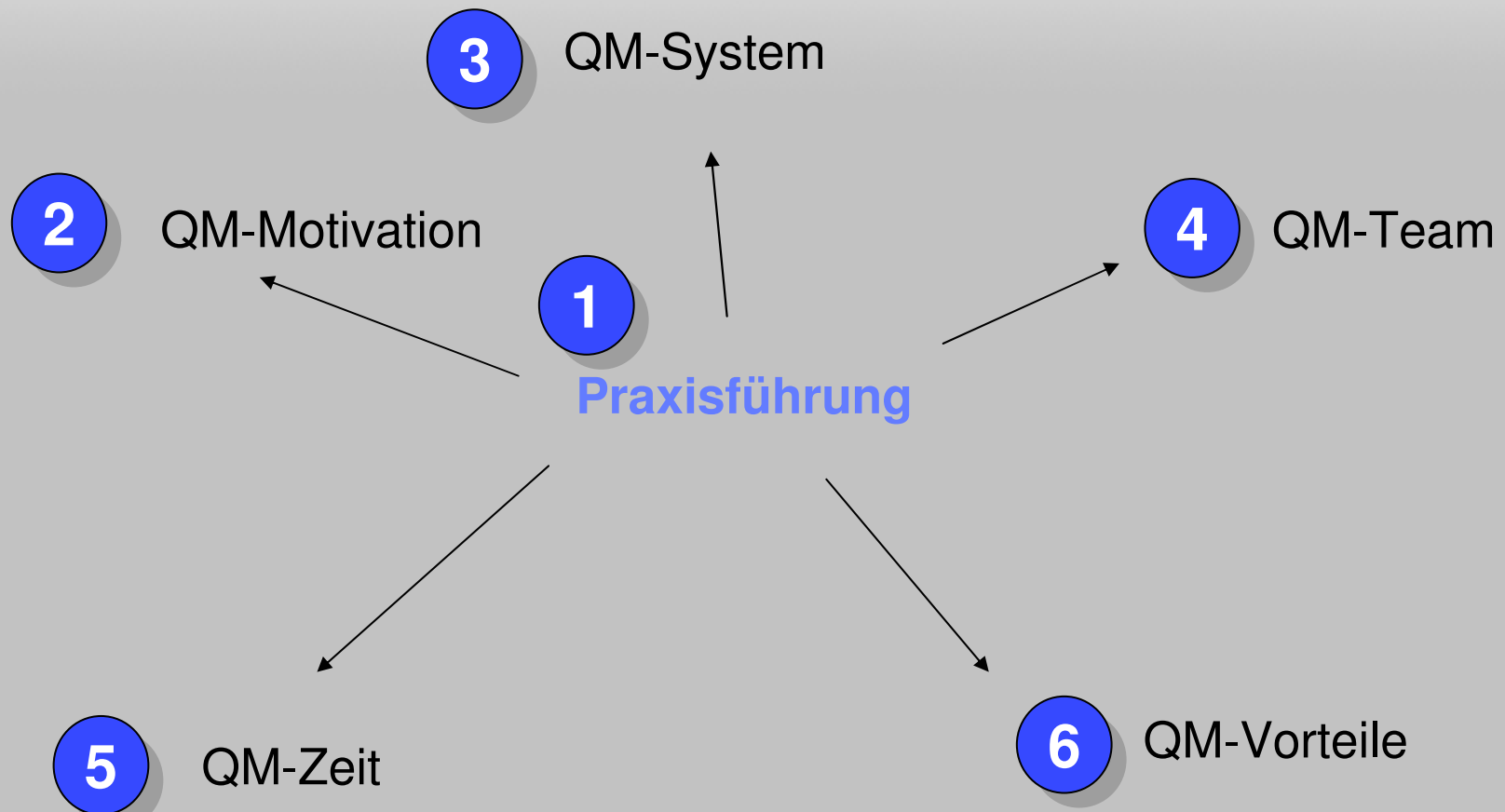


10 Gründe für das erfolgreiche Scheitern eines QM-Systems

- 1 Keine Motivation
- 2 Kein Stellenwert
- 3 Keine Transparenz
- 4 Keine offene Kultur
- 5 Keine „Rückendeckung“ durch die Praxisführung
- 6 Keine Zeit
- 7 Keine Information
- 8 Keine Kommunikation
- 9 Falsches Verständnis
- 10 Fehler = Schuldige



Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung





QM Service – ein Unternehmen der HARTMANN-Gruppe





Es bleibt zu sagen...





Kontakt

Jan Knittel

QM Service GmbH

Telefon 09123 / 960 120

Telefax 09123 / 960 435

Mobil 0173 / 3488269

jan.knittel@qmservice.info

www.qmservice.info



Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Jan Knittel
QM Service