

QM für Arztpraxen „5 vor 12“

Notwendige Schritte zum Aufbau Ihres QM-Systems,
Tipps und Tricks zur Einführung,
Informationen & Wissenswertes

Jan Knittel



Ein Unternehmen der HARTMANN-Gruppe



Wir stellen uns vor....

QM Service ist ...

... Ein Partner der STOSS-Medica

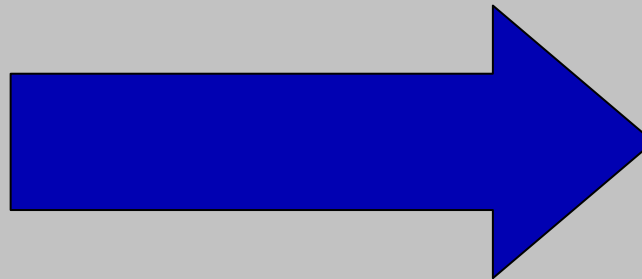
... ein Unternehmen der PAUL HARTMANN AG

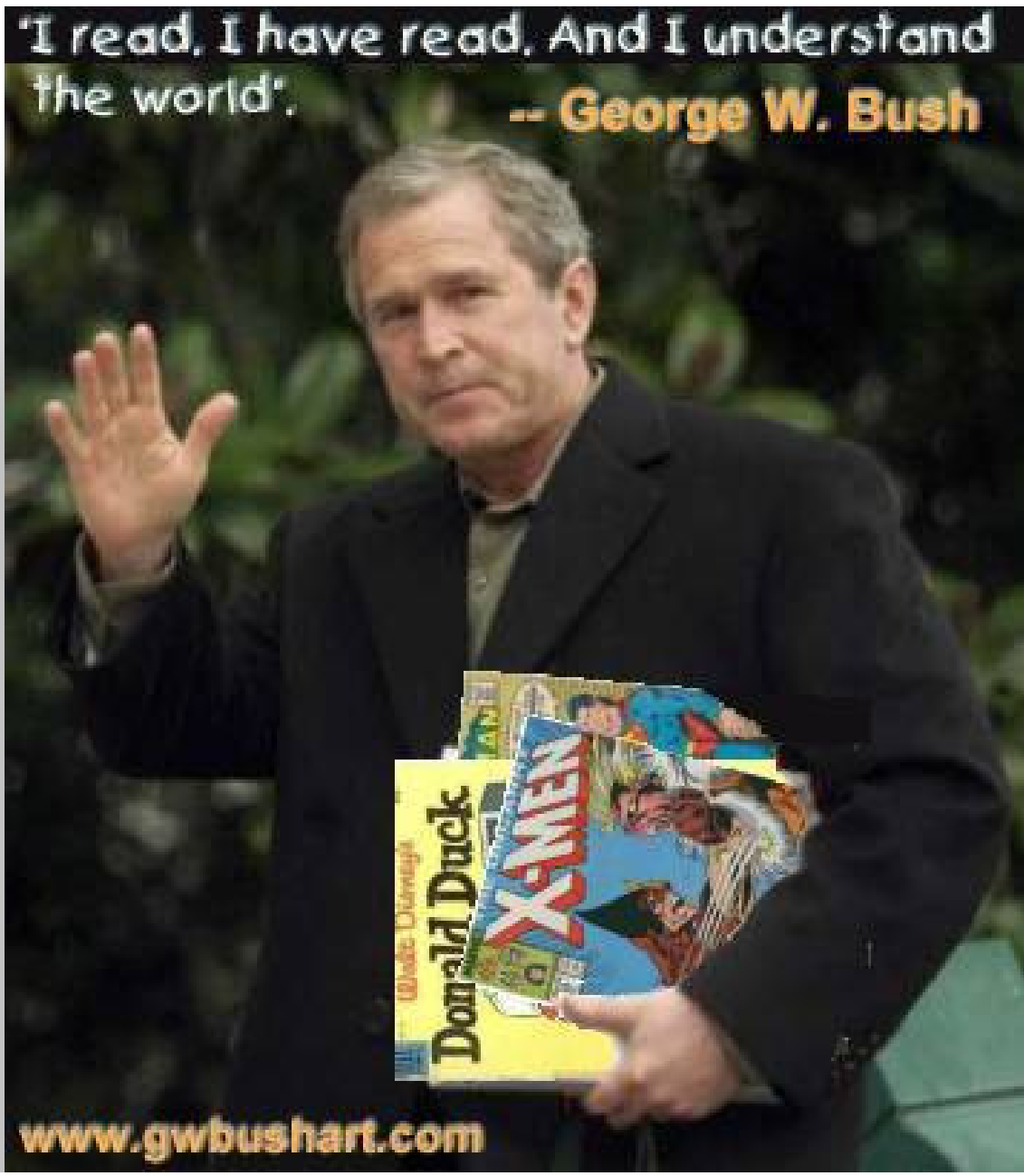
... ein Team mit Experten für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

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

... Jan Knittel, Projektleiter QM Service

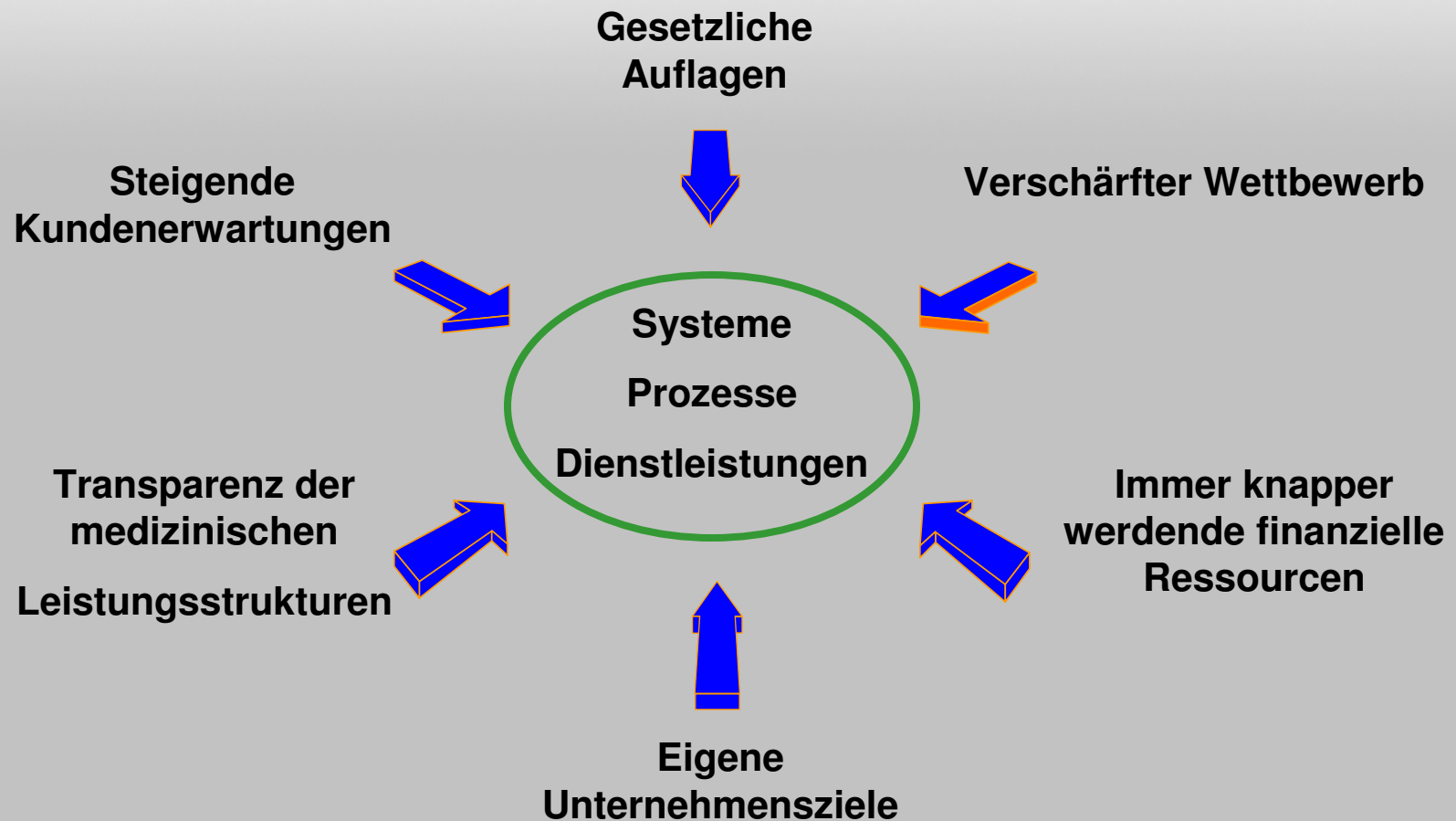
Der Hintergrund





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

Ausgangssituation / Inhalte der Richtlinie

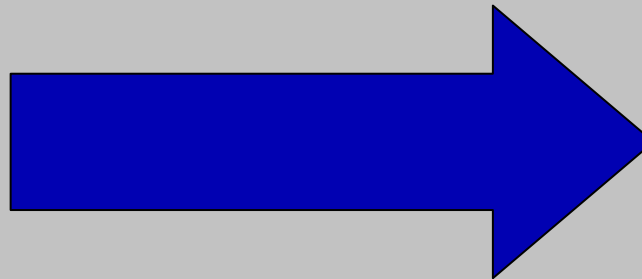
Die Richtlinie „Internes QM“ des G-BA ist am 18.10.2005 verabschiedet worden:

- 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 9001:2008 oder QEP umzusetzen. Eine Zertifizierung ist gesetzlich nicht vorgesehen.
- 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).

**„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!

Vorteile, Sinn und Zweck von QM

- OP-Checklisten (prä-, peri- und postoperativ)
 - Reduzierung der Häufigkeit von schweren Komplikationen von 11% auf 7% und Rückgang der Mortalität von 1,5% auf 0,8%

(New England Journal, 2009)

- Haftungssicherheit (Beweislastumkehr i.S.d. BGB)
 - 1980: 800 Haftungsfälle
 - 2000: 10.000 Fälle vor Gericht
 - Insgesamt: 40.000 gemeldete Fälle

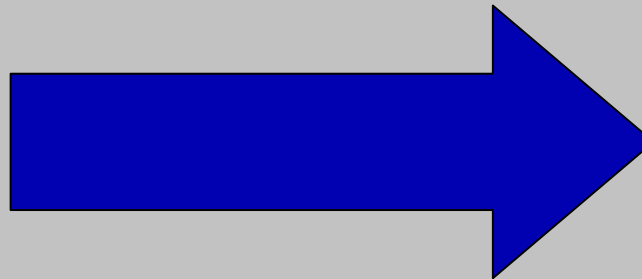
(Von Langsdorff, Medizinrechtler)

Vorteile, Sinn und Zweck von QM

- Hygiene
 - Mit einer Verbesserung der Händehygiene könnten ca. 17.000 Infektionen vermieden werden
 - ca. 2% bis 14% der Patienten erleiden eine KH-erworbene Infektion (Urininfektionen, Lungenentzündungen, Infektionen im Zusammenhang mit dem operativen Eingriff)
 - (Untersuchung Swissnoso, 2006)
- Notfallmanagement / Reanimationstraining
 - Nur 67% von Klinik-Ärzten nehmen an regelmäßigen Rea-Trainings teil
 - Problematik der Qualität des Trainers, der Aktualität der geschulten Richtlinien und der Häufigkeit des Trainings

(Deutsches Ärzteblatt, 2009)

„und was sagen meine Kollegen?“



Praktischer Nutzen des QM-Prozesses n = 582

- Strafft Arbeitsabläufe 72%
- Motiviert 60%
- Verbessert Wirtschaftlichkeit 51%
- Fördert die Patientenbindung 49%
- Gütesiegel wichtig 78%

Untersuchung Stiftung Gesundheit, 2008 /
Ärzte-Zeitung, 22.4.2008

Hauptfunktionen von QM n = 1.200

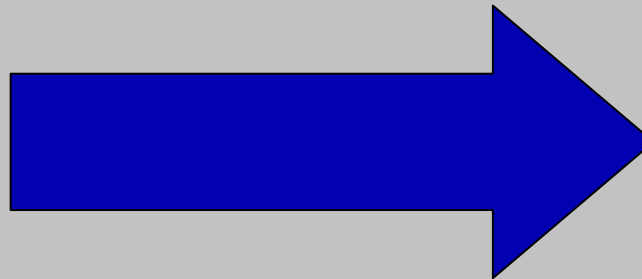
- Effizientere Abläufe 85%
- Orientierungshilfe 63%

Operativ-tätige FÄ n = 320

- Arbeitszufriedenheit 26,9%
- Fördert Behandlungsqualität und Heilerfolg 21,9%
- Kritisch gegenüber QM 18,8%

Untersuchung Stiftung Gesundheit, 2008 /
Ärzte-Zeitung, 22.4.2008

Alle Wege führen nach Rom



Die gesetzlichen Anforderungen

- **Patientenversorgung**
 - Leitlinien, Behandlungspfade
 - Patientenmitwirkung
 - Aufklärung, Beratung
- **Praxisführung / Mitarbeiter / Organisation**
 - Verantwortlichkeiten
 - Mitarbeiterorientierung (Arbeitsschutz, Fortbildung)
 - Terminmanagement
 - Hygienemanagement
 - Notfallmanagement (med. Notfall, Brandfall)
 - Kommunikation & Information
 - Qualitätssicherung / Qualitätskontrollen

Die gesetzlichen Anforderungen

- Beispiel Patientenmitwirkung & Aufklärung
 - Schriftlich
 - Risikoaufklärung
 - Unterschriften
 - Vor der OP
 - Impfaufklärung
 - Gipsmerkblätter
 - Röntgen & Schwangere
 - Anamnesebogen

Die gesetzlichen Anforderungen

- Beispiel Praxisführung / Mitarbeiter / Organisation
 - Notfallmanagement:
 - Standards
 - Material
 - Wissen
 - Qualitätssicherung / Qualitätskontrollen
 - Interne Begehungen
 - Konstanzprüfungen
 - Validierungsnachweise

Die gesetzlichen Anforderungen

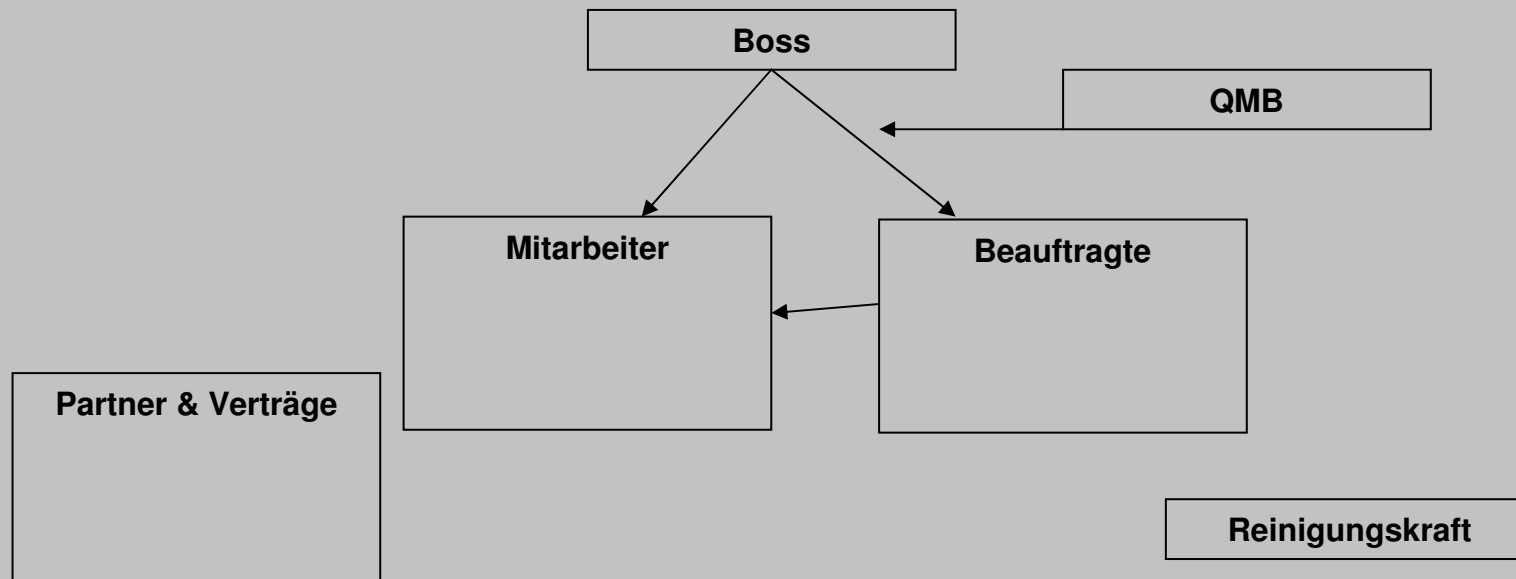
- **Beispiel Hygienemanagement**
 - Hygiene-Beauftragter
 - Hautschutzplan
 - Hygiene / Desinfektionsplan
 - Reinigungsplan
 - Infektionsmanagement
 - Mitarbeiter-Hygiene
 - Reinigungsstandards
 - Reinigungstechnik
 - Hygiene-Konzept OP
 - Hygiene-Begehungen

Die gesetzlichen Anforderungen

- Beispiel Praxisführung / Mitarbeiter / Organisation
 - Verantwortlichkeiten
 - Organigramm
 - Stellenbeschreibungen (Ziele / Hauptaufgaben / Teilaufgaben)
 - Aufgabenbeschreibungen (Ziele / Hauptaufgaben / Teilaufgaben)
 - To-do-Listen
 - QM-Kalender
 - Tagespläne / Wochenpläne

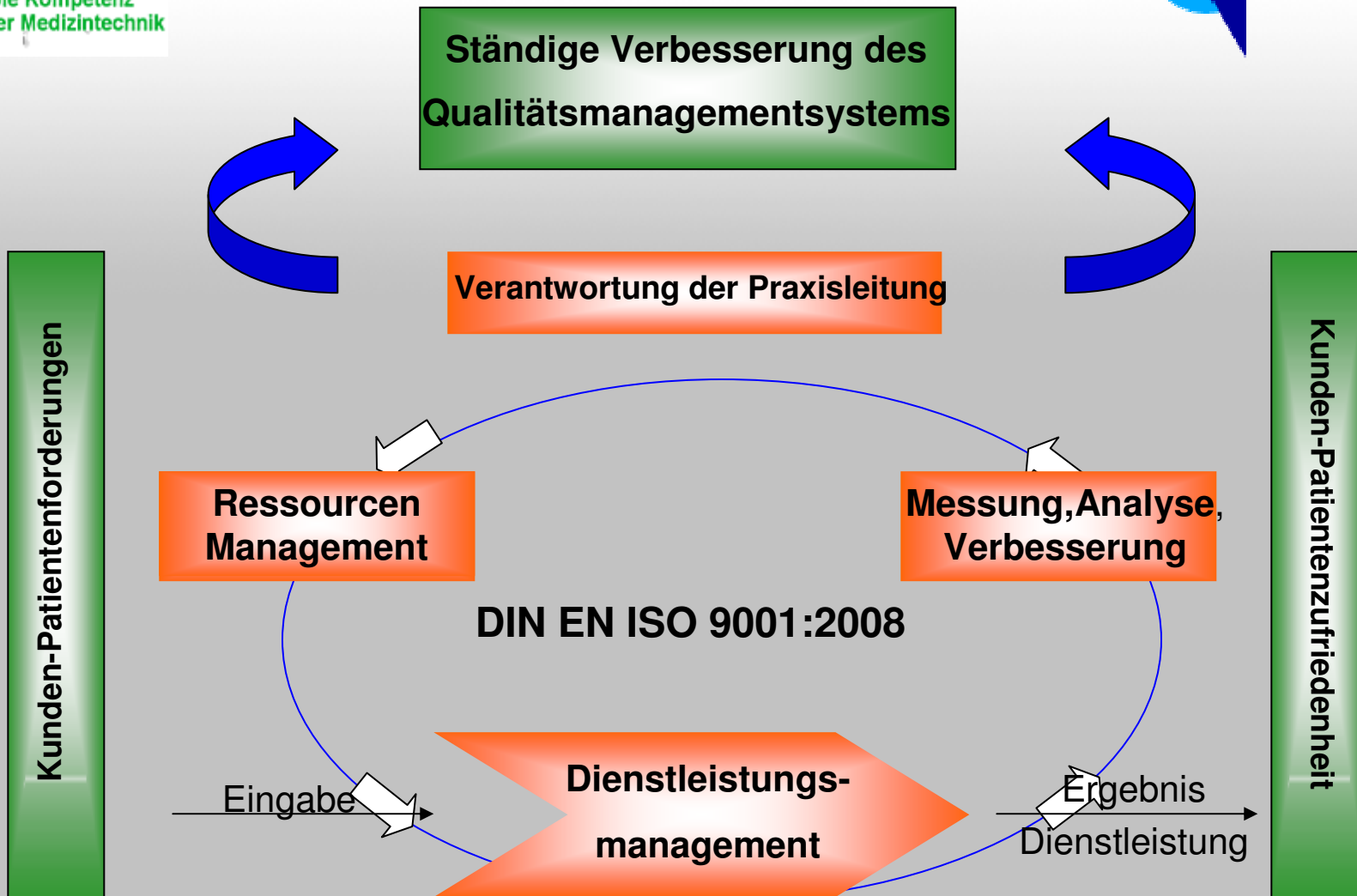
Die gesetzlichen Anforderungen

- Beispiel Praxisführung / Mitarbeiter / Organisation
 - Organigramm



Die gesetzlichen Anforderungen

- Weitere Instrumente:
 - Qualitäts-Ziele (was wollen wir erreichen? Wie wollen wir es erreichen? Wie können wir es messen?)
 - Team-Besprechungen (monatlich & Protokolle)
 - Verfahrensbeschreibungen & Standards
 - Patientenbefragung
 - Beschwerdemanagement
 - Organigramm
 - Fehlermanagement, Vorbeugemaßnahmen



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 9001:2008
- Unterschiede im Zertifizierungsverfahren

Projektmanagement

- Entscheidung für eine Systematik „Wo wollen Sie hin?“
- Informationsbeschaffung „Was ist zu tun?“
 - §-Anforderungen: „QM-Richtlinie Vertragsärztliche Versorgung“ <http://www.kbv.de/qep/11470.html>
 - QEP: Schulungsangebote der KV, QEP-Kernziele <http://www.kbv.de/qep/11470.html>
 - DIN EN ISO 9001:2008: Unterlagen Beuth-Verlag, Schulungsangebote z.B. Akademie des TÜV-Süd

Projektmanagement

- Aufbau QM-Wissen (Schulung QM-Beauftragte(r))
- Definition Verantwortlichkeit QM in der Praxis
- Projektplan (Meilensteine, wer macht was und bis wann)
- Kleine „to-do-Listen“
- Externer Partner: ja oder nein?

Projektmanagement

QM ist TEAM-Arbeit!!!

QM bedeutet nicht:

Toll

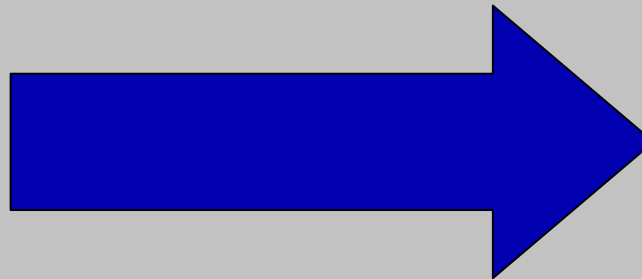
Ein

Anderer

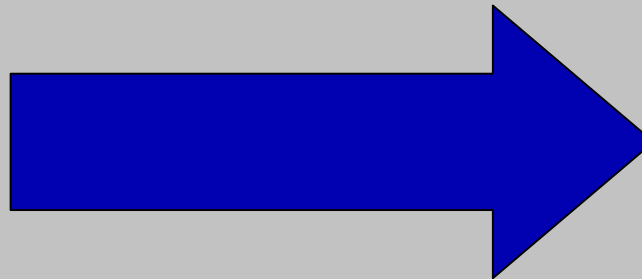
Machts



Das wichtigste bei QM: **PAUSE**



„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

Aufbauorganisation:

Wochenplan, QM-Kalender, Stellenbeschreibungen, Aufgabenbeschreibungen

Leitbild:

Darstellung der Praxisphilosophie

- Patientenbezogen
- Teambezogen
- Qualitätsbezogen
- Umwelt/Gesellschaft/Leitlinien

Ziele:

Welche Ziele stecken Sie sich?

- Ziele in welchem Bereich?
- Was wollen Sie erreichen?
- Wie wollen Sie dies erreichen?
- Wie kann man die Zielerreichung messen?

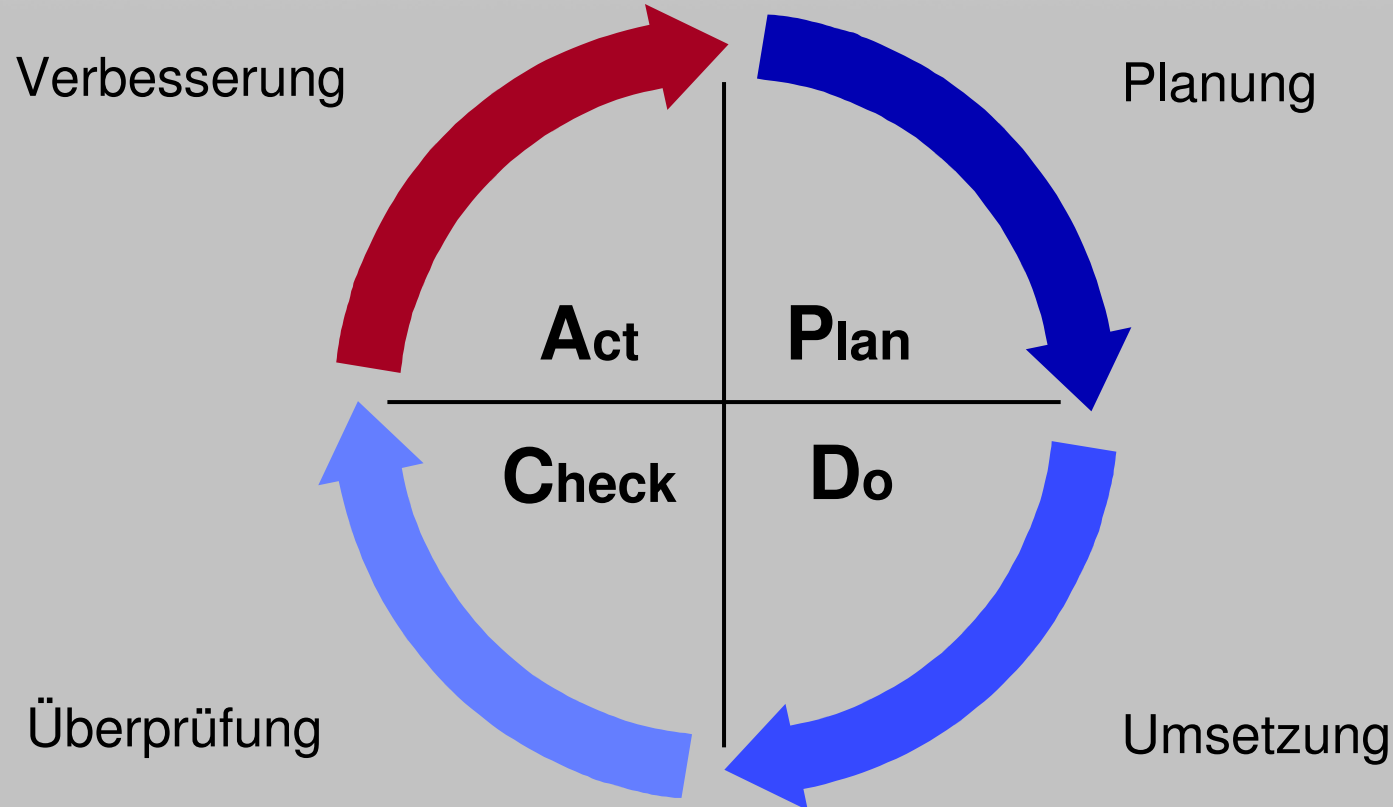
Standards und Verfahrensbeschreibungen

- ✓ Sie bestimmen, was standardisiert werden muss und was nicht
- ✓ Erstellen einer Standard-Vorlage (Fließtext oder Flußdiagramm)
- ✓ Definition von notwendigen Inhalten:
 - ✓ Tätigkeitsvorbereitung
 - ✓ Tätigkeitsdurchführung
 - ✓ Tätigkeitsnachbereitung
 - ✓ Art der Dokumentation
 - ✓ Aspekte Arbeitsschutz
 - ✓ Aspekte Risikomanagement (was kann schief gehen?)
 - ✓ Aspekte Patientenorientierung

Fragestellungen bei Standards und Verfahrensbeschreibungen

- ✓ Können wir sicherstellen, dass...
- ✓ Können wir nachweisen, dass...
- ✓ Können wir nachvollziehen, ob...
- ✓ Beherrscht der Mitarbeiter den Prozess?

Fragestellungen bei Standards und Verfahrensbeschreibungen



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)

Darstellung QM-Arbeiten

Ablauforganisation

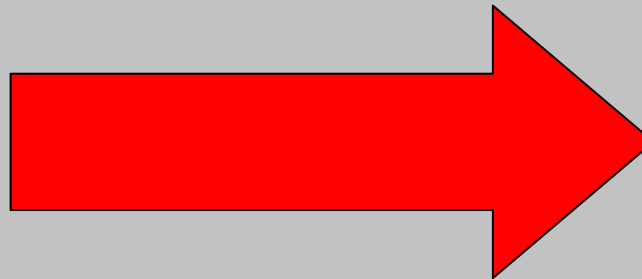
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einarbeitung ✓ Besprechungen ✓ Informationsmanagement ✓ Schulungen ✓ Fort- und Weiterbildung ✓ Mitarbeitergespräche ✓ Datenschutz 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bestellwesen ✓ Lagerwirtschaft ✓ Materialwirtschaft ✓ Rückverfolgbarkeit ✓ Lagerkontrollen ✓ Reparaturbearbeitung ✓ 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

Darstellung QM-Arbeiten

Ablauforganisation

- ✓ Terminplanung
 - ✓ Anamnese
- ✓ Aufklärung von Patienten
 - ✓ Kernprozesse
- ✓ Untersuchungsmethoden
 - ✓ Notfallmanagement
 - ✓ Qualitätsindikatoren
- ✓ Dokumentation Laborbuch, Eingriffe, Röntgenbuch, ...
 - ✓ Re-Call
 - ✓ Abrechnung
- ✓ Hygiene, Reinigung, Desinfektion und Sterilisation

aus der Praxis für die Praxis...



Unser Weg...

- Erarbeitung von Bereichshandbüchern (Verwaltung, OP, Steri, MPG,...)
- Gründung von Qualitäts-Zirkeln zur Erarbeitung von Standards im Team
- Gründung eines Qualitäts-Zirkels (OP und externe Anästhesie)

Vorteile:

- QM ist Team-Arbeit
- größere Identifikation der Mitarbeiter mit dem System
- gemeinsame Findung von Schwachstellen
- der Arzt kann sich auf's Wesentliche konzentrieren
- konsequente Verfolgung: wie soll und kann es besser laufen!
- Identifikation von notwendigen Standards
- Erstellung von Foto-Standards (z.B. Siebe, OP-Lagerung,...)

Beispiele

Personalmanagement:

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

Beispiele

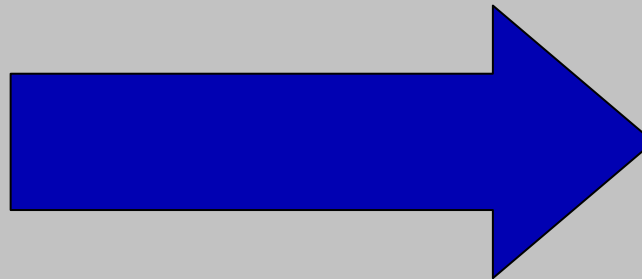
Verbesserungsmanagement:

- 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
- Info-Buch

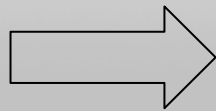
Beispiel Risikomanagement

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, Schwangerschaft bei Röntgen, Umgang mit Gefahrstoff, Blutabnahme,...

„Das QM-Handbuch“

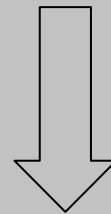


Darstellung QM-Arbeiten



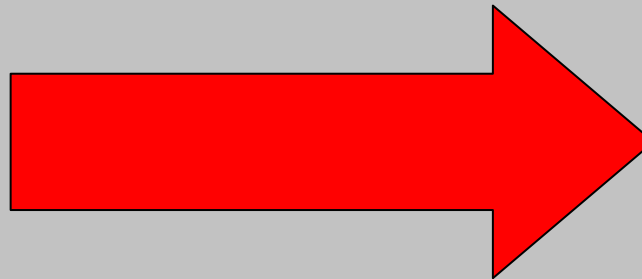
Erarbeitung eines QM-Handbuches

- ✓ QMH: Unternehmensbeschreibung / Aufbauorganisation / Konzepte
 - ✓ Prozessbeschreibungen / Verfahrensbeschreibungen
 - ✓ QM-Dokumente
 - ✓ QM-Nachweise
 - ✓ MPG-Ordner



Internes Audit

aus der Praxis für die Praxis... Die Botschaft



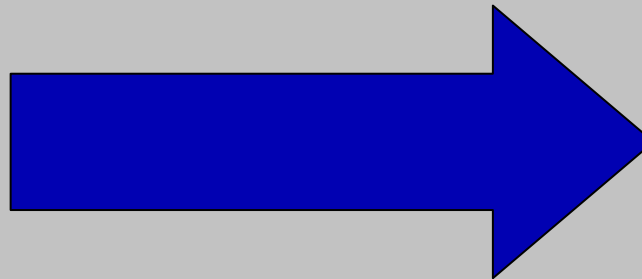
Unser Weg...

- Das gesamte Team muss verstehen, um was es bei QM geht
- Mitarbeiter müssen qualifiziert werden (z.B. Hygiene), aber auch intern geschult werden (z.B. Notfalltrainings, etc.)
- Je dünner das QM-Handbuch, desto besser
 - Fragen für eine sinnvolle QM-Dokumentation:
 - „können wir sicherstellen, dass...?“
 - „macht dies – z.B. auch aus juristischen Gründen - Sinn?“
 - „Ist es verständlich, praxisorientiert und im Alltag integrierbar?“
 - „haben wir Probleme und Risiken erfasst?“

Unser Weg...

- Entscheidend: eine ehrliche, faire, offene und sachliche Kommunikation / Zeit für Kommunikation
- Der Gesetzgeber macht zum Umfang und zur Gestaltung des QM-Systems keine Vorgaben, d.h. Sie entscheiden, wie das optimale QM-System für Ihre Praxis aussehen soll
- Verbindlichkeit des QM-Systems kommunizieren, dokumentieren und vorleben

„Das Sahnehäubchen“



Die Zertifizierung Ihrer Praxis

Vorteile:

- Marketinginstrument
- Marktentwicklung
- Bestandteil für Versorgungsformen und Partnerschaften
- Motivation des Teams
- Auditor kommt jährlich (ISO)
- QM als Instrument des Praxis-Managements

Nachteile:

- Kosten (je nach Zertifizierer!!!!)
- Auditor kommt jährlich (ISO)

Die Zertifizierung Ihrer Praxis

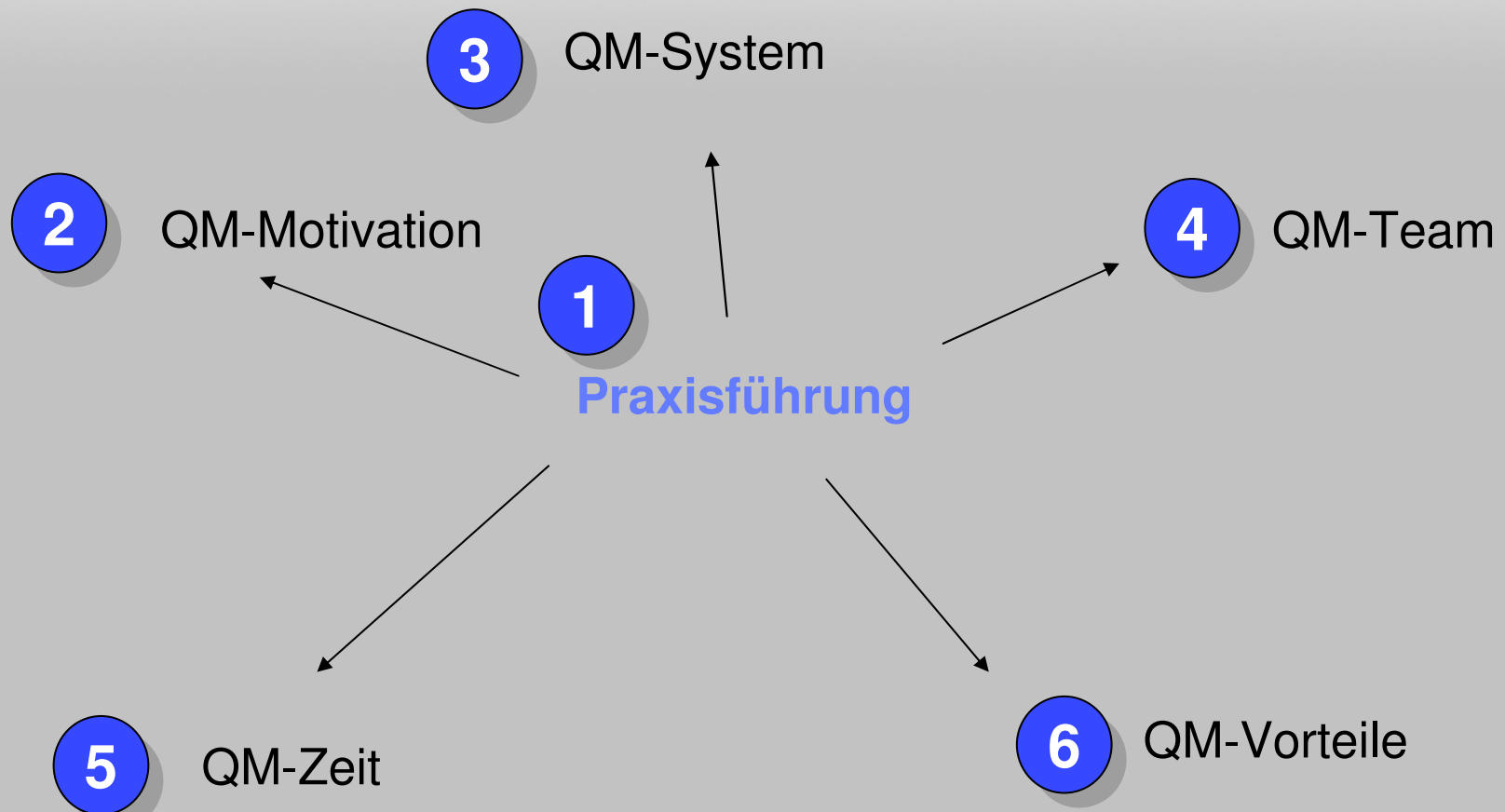
Wie finde ich den richtigen Zertifizierer:

- Angebote einholen und vergleichen
- Branchenkenntnis
- Sozialkompetenz
- Erfahrung des Auditors
- Kostenregelung
- Reisekostenregelung
- Akkreditierung des Zertifizierers
- Möglichkeit eines kostenlosen Erstgespräches
- „Der Eindruck zählt!“

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

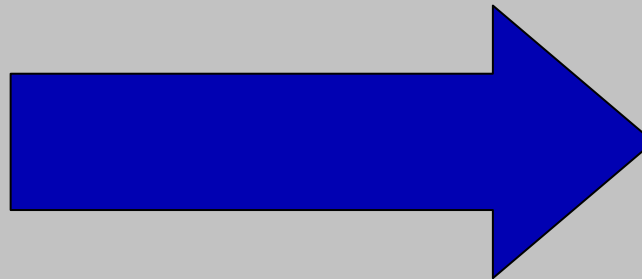
Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung







Unser Angebot für Sie über STOSS-MEDICA



Sie wollen wissen, wo Sie stehen?

- *Qualitäts-Check in Ihrer Praxis (1 Tag)*

Sie brauchen einen roten Faden?

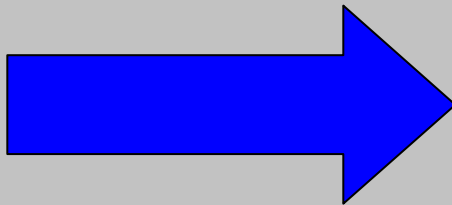
- *QM-Coaching für QM-Beauftragte (2-3 Tage)*

Sie brauchen einen externen Partner, welcher Sie komplett begleitet?

- *Individuelle QM-Beratung (ca.4-6 Tage)*

Sie sind ein Netzwerk?

- *QM-Gruppenberatung*



Neue Rahmenbedingungen – unsere Lösungen

Unsere QM-Dienstleistungen für Ärzte:

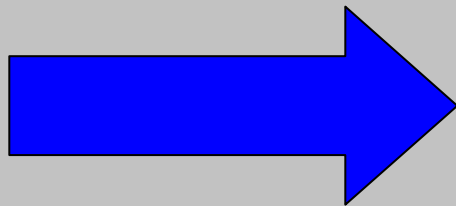
- Individuelle Beratung

oder

- QM-Gruppenberatung (QM-workshops)

oder

- Internes Audit



Individuelle Beratung



Bausteine der individuellen Beratung

Baustein 1: QM-Handbuch

Baustein 2: Individuelle Beratungstage vor Ort in der Praxis

Baustein 3: Internes Audit in der Praxis zur
Zertifizierungsvorbereitung

Inhalte der Individuellen Beratung

- » Durchführung einer Mitarbeiter-Informationsveranstaltung „kick-off in Ihr Qualitätsmanagement“
- » Erstellung eines Projektplanes
- » Aufbau und Begleitung einer QM-Steuerungsgruppe
- » Aufbau und Begleitung eines QM-Zirkels
- » Steuerung des QM-Projektes
- » Beratung bei der Erstellung von Standards und Verfahrensanweisungen
- » Beratung bei der Erstellung von Standards
- » Beratung bei der Erstellung von Behandlungsleitfäden
- » Vervollständigung der QM-Dokumente i.S. der DIN EN ISO 9001:2008 / QEP und individuellen Anforderungen
- » Beratung und Unterstützung bei der Erstellung des QM-Handbuches

Inhalte der Individuellen Beratung

- » Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines Hygienemanagements gemäß InfSchG, BiostoffV und RKI-Richtlinien, Hygiene-Konzeption z.B. für OP
- » Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines Risikomanagements
- » Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines Fehlermanagements
- » Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines Notfallmanagements
- » Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines Personalmanagements
- » Durchführung und Auswertung einer Kunden- und Mitarbeiterbefragung
- » Abgleich mit Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 / des QEP-Modells
- » Coaching und Unterstützung der QM-Beauftragten
- » Unterstützung bei der Verbesserung der Schnittstellen

Inhalte der Individuellen Beratung

- » Durchführung und Auswertung einer Patientenbefragung
- » Durchführung und Auswertung einer Mitarbeiterbefragung
- » Unterstützung bei der Vorbereitung der Internen Audits

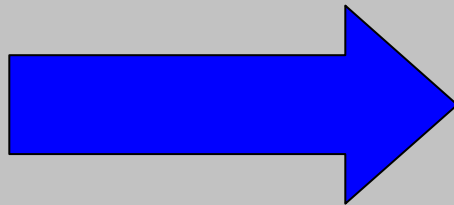
- » Durchführung eines Internen Audits
- » Abgleich mit Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008
- » Ermittlung und Abgleich individueller Anforderungen
- » Erstellung eines Auditberichtes
- » Erstellung eines Maßnahmenkataloges
- » Definition von Verbesserungs- und Optimierungspotentialen
- » Vorbereitung der Zertifizierung Ihrer Praxis
- » Kommunikation und Information zum Zertifizierungsaudit

Informationen

Preis auf Anfrage

Projektzeitraum ca. 6-9 Monate

Projekthalt: gesetzliche Anforderungen, QEP, DIN EN ISO 9001:2008



Die Gruppenberatung



Die Gruppenberatung Konzeption

- ✓ regionale Beratung
- ✓ Teilnahme mind. 10 Praxen
- ✓ Mix aus Gruppenberatung und Beratung vor Ort
 - ✓ Synergien in der Gruppe möglich
 - ✓ jederzeit fester Ansprechpartner vorhanden
 - ✓ minimale Reisekosten
- ✓ Mehrere Mitarbeiter der Praxis können teilnehmen (Arzt und / oder Arzthelferin)
 - ✓ Abschluss mit Bescheinigung „QM-Beauftragte(r) in Arztpraxen“
- ✓ Fortbildungspunkte können beantragt werden
- ✓ QM-Förderung für Gruppenberatung und individuelle Beratung möglich (z.B. Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle)

1. Baustein

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten /
1 Tag	<p>„kick-off in das Qualitätsmanagement“</p> <p>Regionales Seminar für mind. 10 Arztpraxen</p> <p><u>Inhalte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Schnellkurs Ausbildung zum QM-Beauftragten - Einführung in das ärztliche Qualitätsmanagement - Einführung in das Muster-QM-Handbuch - Abschluss mit Zertifikat 	QM Service

2. Baustein *optional wählbar*

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten
1/2 - 1 Tag	<p>„Durchführung einer Bedarfsermittlung als IST-Analyse“</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durchführung einer Bedarfsermittlung / Begutachtung gemäß den Anforderungen des SGB V, der Bundesärztekammer und der DIN EN ISO 9001:2008 oder QEP und weiterführende Verordnungen sowie Richtlinien - Erstellung eines Bedarfsberichtes - Erstellung eines Maßnahmenplanes 	QM Service

3. Baustein

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten
	<p style="text-align: center;">QM-Handbuch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teilnehmer erhalten auf Wunsch ein QM-Handbuch für eine einmalige Gebühr - Das QM-Handbuch beinhaltet die Darstellung der DIN EN ISO-Kapitel <i>oder</i> QEP-Anforderungen, einige Qualitätsdokumente, Verfahrensbeschreibungen und Aufzeichnungen als Mustervorlagen - Ausgabe von Patienten- und Zuweiserfragebögen - individuelle notwendige Dokumente und Verfahrens-beschreibungen müssen selbst erarbeitet werden. 	<p style="text-align: center;">QM Service</p>

4. Baustein

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten	Kosten
	<p align="center">QM-Forum</p> <p>- Einrichtung eines QM-Forums als Internetplattform zur Beantwortung von Fachfragen als kostenfreier Service</p>	<p align="center">QM Service</p>	<p align="center">Kosten- loser Service</p>

5. Baustein

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten
<p>Quartal Jeweils ½ Tag</p>	<p>Fünf QM-Zirkel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quartalsmäßiger QM-Zirkel für die Teilnehmer des „kick-of Seminars“ als Erfahrungsaustausch, Umsetzungshilfe und QM-update 	<p>QM Service</p>

6. Baustein *optional wählbar*

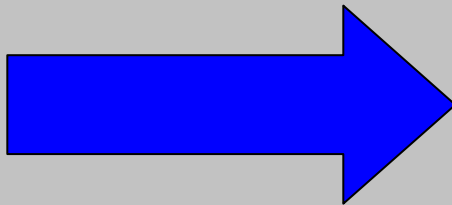
Zeitaufwand	Inhalt	Referenten	Kosten
Je nach Größe der Praxis	<p>Individuelle QM-Unterstützung vor Ort</p> <p>- Individuelle Schulung, Beratung und Unterstützung bei der Implementierung eines QM-Systems, bei der Erstellung von Dokumenten und Verfahrensbeschreibungen, bei der Gestaltung von QM-Methoden</p>	QM Service	Je nach Größe der Praxis <i>optional</i>

7. Baustein

Zeitaufwand	Inhalt	Referenten
Ca. ½ Tag	<p style="text-align: center;">Durchführung eines Internen Audits zur Zertifizierungsvorbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durchführung eines Internen Audits im Abgleich mit den Anforderungen des SGB V, der Bundesärztekammer und der DIN EN ISO <i>oder</i> des QEP-Systems und weiterführende Verordnungen und Richtlinien - Erstellung eines Management-Review-Berichtes - Erstellung eines Maßnahmenplanes 	QM Service

Das Paket der QM-Gruppenberatung- Gesamtübersicht

Zeitaufwand	Inhalt	Baustein
1 ½ Tage	Seminar „kick-off in das QM“	1
<i>½ - 1 Tag</i>	<i>Bedarfsermittlung</i>	<i>2 / optional</i>
	Muster-QM-Handbuch	3
	QM-Forum	4
½ Tag quartalsmäßig	Basis-QM-workshops	5
	<i>Individuelle Beratung vor Ort</i>	<i>6 / optional</i>
½ Tag	Internes Audit	7

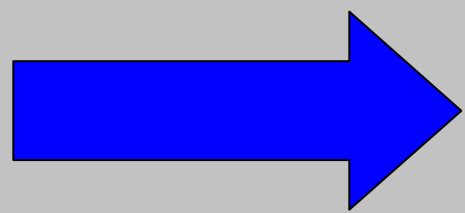


Internes Audit



Internes Audit

- **Durchführung eines Internen Audits als Qualitäts-Check und objektive, neutrale IST-Analyse**
- **Abgleich der Praxis mit gesetzlichen Anforderungen, Anforderungen der Richtlinie „Internes QM“, Anforderungen des QEP-Modells oder der DIN EN ISO 9001:2008**
- **Erstellung eines Auditberichtes und eines Maßnahmenplanes**
- **Zeitaufwand ca. 6 Stunden vor in der Praxis (je nach Größe der Praxis)**
- **Kosten ca. 850.- €, zzgl. Reisekosten und MwSt**



Die Zertifizierung





CERT iQ...



Als anerkannte Zertifizierungsstelle hat sich CERT iQ auf die Zertifizierung von Einrichtungen im Gesundheitswesen, Bildungswesen und Sozialwesen spezialisiert.

Der CERT iQ-Leitsatz: "Beste Leistung, nur günstiger" heißt dabei im Klartext: Sie erhalten ein international anerkanntes Zertifikat – zu einem Preis, der deutlich unter den üblichen Gebühren liegt!



CERT iQ...



CERT iQ-Auditoren: Jeder unserer Auditoren ist auf die Zertifizierung Ihrer Einrichtung optimal vorbereitet: Er kennt Ihr Arbeitsfeld aus der Praxis – z. B. durch die Entwicklung und Betreuung von Qualitätsmanagementsystemen. Zudem steht jedem CERT iQ-Auditor ein Experte aus dem Gesundheits-, Sozial- oder Bildungswesen beratend zur Seite.



CERT iQ...



CERT iQ-Qualität: Um die internationale Vergleichbarkeit des Zertifikats zu gewährleisten, zertifizieren wir strikt nach den Richtlinien für Zertifizierungsstellen. Die gezielte Förderung der Stärken Ihrer Einrichtung gehört dabei zu den zentralen Zielen unserer Audit-Philosophie.

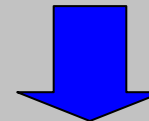
Der erfolgreiche Weg zur Zertifizierung

Lösungen aus einer Hand

- Baustein „kick-off-Veranstaltung“
- Baustein „Muster-QM-Handbuch“
- Baustein „QM-Zirkel / Arbeitsleitfäden“
- Baustein „Internes Audit“
- Baustein „Zertifizierung“

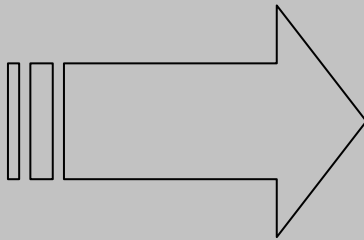
Service „QM-Forum“

- Modul „Bedarfsermittlung“
- Modul „individuelle Beratung“



Unser Angebot zu Ihrem Vorteil

**Sicher zur Zertifizierung
nach DIN EN ISO 9001:2008
oder
QEP**





Kontakt & weitere Informationen:

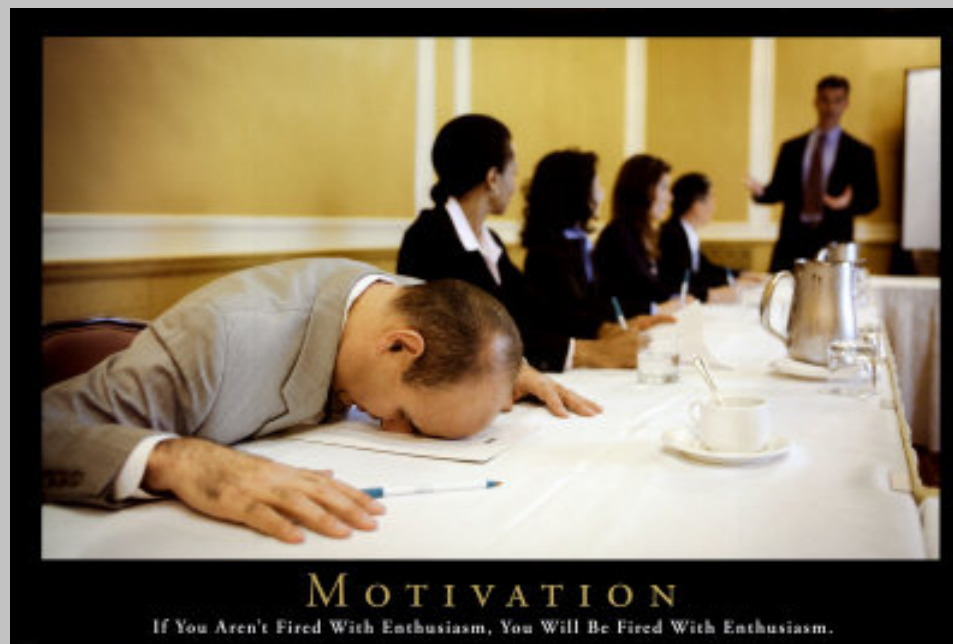
QM Service GmbH

Herr Jan Knittel
Holzgartenstraße 7
91207 Lauf a.d. Pegnitz

Tel.: 09123 / 960120
Fax: 09123 / 960435
Handy: 0173 / 3488269

jan.knittel@qmservice.info
www.qmservice.info

Wir hoffen, es war für Sie interessant?



Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Jan Knittel
QM Service

Es bleibt zu sagen...

