

# Mit Qualitätsmanagement die Praxisorganisation professionalisieren

Spätestens seit In-Kraft-Treten des Gesetzes zur Modernisierung der Gesetzlichen Krankenversicherung ist das Thema „Qualitätsmanagement (QM) im Gesundheitswesen“ in aller Munde. Auch die niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten müssen zukünftig QM in ihren Praxen einführen und weiterentwickeln. „QM bedeutet aber nicht nur eine gesetzliche Zwangsmaßnahme, vielmehr werden dadurch Arbeitsabläufe in Praxen optimiert und Qualität nach außen dargestellt. Somit erhalten Patienten, aber auch überweisende Ärzte und Krankenkassen besser Einblick in die Qualitätsstandards einer Praxis“, erläutert der für die Service- und Beratungsleistungen der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) verantwortliche Ressortleiter, Gerald Frieß. So überrascht es nicht, dass schon jetzt viele Ärzte und Psychotherapeuten in Bayern in ihren Praxen ein Qualitätsmanagementsystem einführen. (Das *Bayerische Ärzteblatt* hat darüber erst neulich in seiner Januar-Ausgabe berichtet.)

Die Einführung von QM in Arztpraxen zu regeln, hat der Gesetzgeber an die Selbstverwaltung delegiert. Bis voraussichtlich Ende des Jahres wird der Gemeinsame Bundesausschuss aber noch brauchen, bis die grundsätzlichen Anforderungen für QM-Systeme formuliert, der Einführungszeitraum festgesetzt und in Frage kommende Systeme vorgeschlagen sind. Wer QM schon eher in seiner Praxis einführen will, muss auf ein vorhandenes, in erster Linie „branchenfremdes“ System zurückgreifen. Daneben gibt es aber auch Systeme, die extra für die besonderen Anforderungen der niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten entwickelt wurden. Eines davon ist „Qualität und Entwicklung in Praxen – QEP®“ der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, das in die zukünftigen QM-Angebote der KVB integriert wird. QEP basiert auf einem „indikatorgestützten“ Prinzip und ist modular aufgebaut, sodass es auch schrittweise eingeführt werden kann. QEP orientiert sich dabei an definierten Qualitätszielen und ist weitgehend kompatibel mit den Qualitätsanforderungen der Internationalen Standardisierungsorganisation (ISO). Sein Vorteil: QEP ist auf alle Fachgruppen anwendbar und bietet dem Nutzer flexible Handhabung nach der Einführung. So kann er seine Praxis nach den QEP-Vorgaben selbst bewerten, sie nach



Wurde Ende Mai vom TÜV Süd für das Qualitätsmanagement in seiner Praxis ausgezeichnet: Frauenarzt Dr. Peter Hausser (Mitte) aus Bayreuth.

einer Fremdbewertung zertifizieren lassen oder ein externer Anbieter übernimmt die Zertifizierung der Praxis nach ISO-Norm. Hilfreich sind die Unterstützungsleistungen zu QEP: ein Manual mit Umsetzungsvorschlägen und zahlreichen Musterdokumenten sowie viele Tipps und Erläuterungen zu den Qualitätszielen. Und weil niedergelassene Ärzte, Psychotherapeuten, Arzthelferinnen und KV-Mitarbeiter zusammen mit QM-Experten an diesem Konzept gearbeitet haben, zeichnet sich QEP auch durch große Realitätsnähe aus. Derzeit wird das QEP-Modell aber noch bundesweit in 60 Praxen im Realbetrieb getestet.

## Vorher informieren

Das bisher im niedergelassenen Bereich am meisten verbreitete QM-System ist die DIN ISO 9001. Viele Praxen wurden bereits nach diesen Standards zertifiziert. Das Prinzip: Nachdem ein externer Begutachter festgestellt hat, dass alle ISO-Vorgaben erfüllt sind, wird eine entsprechende Urkunde mit dreijähriger Gültigkeit ausgestellt. Jedoch muss sich die überprüfte Praxis anschließend einem „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ stellen, wodurch gewährleistet werden soll, dass

sich das Praxisteam ständig um Leistungsverbesserungen bemüht. Das bedeutet, dass die Praxis jährlich von externen Auditoren besucht wird. Der Vorteil dieser fremden Beurteilung gegenüber einer reinen Selbstbewertung liegt darin, dass der Externe oftmals eher Verbesserungsmöglichkeiten erkennt als der Insider. Solche Zertifizierungen nach DIN ISO bieten viele Dienstleister wie der TÜV an. Da die Kosten für die Überprüfung von Anbieter zu Anbieter deutlich variieren, empfiehlt die KVB allen Interessierten, die Relation der Kosten zu den angebotenen Leistungen sorgfältig zu überprüfen. Wichtig sei, dass die QM-Auditoren auch über eine medizinische Ausbildung verfügen. Um den Praxen in Bayern, die ein QM-System nach DIN ISO aufgebaut haben und an einer Zertifizierung interessiert sind, die Auswahl zu erleichtern, schließt die KVB derzeit Rahmenvereinbarungen mit ausgewählten Zertifizierungsfirmen ab. Nach Vertragsabschluss voraussichtlich Anfang August werden die Leistungen und Preise dieser Anbieter im KVB-Extranet veröffentlicht. Um allen anderen bayerischen Vertragsärzten und -psychotherapeuten den Schritt zum vorgeschriebenen QM zu erleichtern, hat die KVB einen umfangreichen Beratungsservice aufgebaut:

ein Komplettangebot zum Aufbau von QM in Praxen mit praxisspezifischen Seminaren und umfassenden Unterstützungsleistungen. Individualberatungen, eine Hotline, ein Dokumentenprüfservice und ein Musterhandbuch gehören ebenfalls dazu. Daneben werden ab 2005 themenspezifische Tagesseminare in Modulform angeboten.

Informationen zum QM und zur Zertifizierung gibt es im Internet unter [www.kvb.de](http://www.kvb.de) oder über die QM-Verantwortlichen in den KVB-Bezirksstellen:

*Mittelfranken*  
Viola Keltsch  
Telefon 0911 94667-433

*München*  
Linda Watermann  
Telefon 089 57093-4380

*Oberbayern*  
Doris Höfling  
Telefon 089 57093-4390

*Niederbayern*  
Anton Altschäffl  
Telefon 09421 8009-301  
Martin Pöschl  
Telefon 09421 8009-313

*Oberfranken*  
Monika Sieder  
Telefon 0921 292-213

*Oberpfalz*  
Roland Fink  
Telefon 0941 3963-198  
Harald Goretzki  
Telefon 0941 3963-147

*Schwaben*  
Ingrid Aßner-Rahn  
Telefon 0821 3256-238

*Unterfranken*  
Michael Heiligenthal  
Telefon 0931 307-302

*Michael Anschütz (KVB)*

Möchte mit dem modernen Dokumenten Management System die Papierablage bei der KVB auf ein Minimum reduzieren:  
KVB-Projektleiter  
Johannes Zohner-Nassi.



## DMS als Spiegelbild der KVB-Neuausrichtung

Anfang Juni begann in der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) die erste Produktivphase für die Einführung des Dokumenten Management Systems (DMS). Voraussichtlich Ende des Jahres soll das neue elektronische Archivsystem in der KVB eingeführt werden. Bis dahin wird in den nächsten Wochen und Monaten intensiv die dienststellenübergreifende Funktionalität des Systems getestet.

Hinter DMS steckt in erster Linie eine aufwändige Hardware/Software-Struktur, die drei wesentliche Funktionen beinhaltet. Die Hauptkomponente ist das zentrale Ablagesystem, in dem alle Dokumente strukturiert hinterlegt sind und wo sie jeder autorisierte Sachbearbeiter der KVB leicht finden kann. Zweiter Aspekt ist das revisionssichere Archivieren. DMS ermöglicht das Aufbewahren der elektronischen und eingescannten Papierdokumente unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen. Und drittens wird die so genannte Workflow-Komponente in Zukunft die besonders „Dokumenten-intensiven“ Geschäftsprozesse in der KVB automatisieren. Das bedeutet beispielsweise, dass zukünftig Genehmigungen nach dem Einscannen ohne Zeitverzug zur weiteren Bearbeitung elektronisch weitergeleitet werden. Bei Abwesenheit des zuständigen Bearbeiters erhält dann automatisch dessen Vertreter den Vorgang. Das zeitaufwändige Einakten der Originalbelege sowie das anschließende Weiterleiten dieser Originale auf dem Postweg wird wegfallen.

DMS vereinfacht also den Alltag der KVB-Mitarbeiter. So können die Sachbearbeiter in Zukunft direkt über ihre Computerprogramme auf das DMS zugreifen. Dadurch entfällt umständliches Nachschlagen in Ordnern und zeitintensives Heraussuchen aus Listen. Gerade bei telefonischen Anfragen können die KVB-Mitarbeiter zukünftig schneller eine kompetente Auskunft erteilen. Da die Dokumente in einem zentralen Archiv eingestellt sind, auf die jeder zugreifen kann, entfällt die berüchtigte Mehrfachablage in mehreren Fachbereichen oder bei einzelnen Sachbearbeitern. Die Gründe, ein elektronisches DMS in der KVB einzuführen und warum auch Bayerns niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten davon profitieren, erläutert der zuständige KVB-Ressortleiter Franz Binder: „Das moderne DMS spiegelt die für die neustrukturierte KVB charakteristischen Geschäftsprozesse wider. Besonders das dienststellenübergreifende Tagesgeschäft wird zukünftig viel schneller und effektiver vonstatten gehen. Langfristig gesehen, sparen wir dadurch auch erhebliche Kosten ein. Last but not least ist das DMS natürlich auch ein erster Schritt hin zu einer modernen, nahezu papierlosen Verwaltung.“ Derzeit wird das DMS im Ressort Abrechnung und Gesamtprüfung des KVB-Ressortleiters und Mitinitiators für die DMS-Einführung bei der KVB, Peter Einhell, erprobt.

*Michael Anschütz (KVB)*