

Mit Qualität zum Praxiserfolg

„Mit Qualitätsmanagement zu mehr Praxiserfolg.“ Unter diesem Motto hat die Kassenärztliche Bundesvereinigung mit maßgeblicher Unterstützung der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB), QM-Experten und niedergelassenen Vertragsärzten und -psychotherapeuten ein Qualitätsmanagement-System speziell für Praxen entwickelt. Dieses QM-System „Qualität und Entwicklung in Praxen“ – kurz QEP® genannt – vereint die Vorteile bereits bestehender QM-Systeme und ist exakt den Praxisbedürfnissen angepasst.

In Bayern ist man in puncto Qualitätsmanagement (QM) also auf dem richtigen Weg, und dies schon seit längerem. Bereits jetzt deutet sich an, dass zum Ende des Jahres die KVB eine positive Bilanz der dann vier Jahre dauernden Qualitätsoffensive ziehen kann. Gerade auch in der Zeit der vehementen gesundheitspolitischen Diskussionen ist ein ausgewiesenes Qualitätsbewusstsein für Ärzte und Psychotherapeuten notwendig, sagt Dr. Andreas Hellmann. Der regionale Vorstandsbeauftragte der KVB in Schwaben, Vorsitzender des QM-Lenkungsausschusses und Mitglied der QM-Kommission der KVB, erklärt, warum sich die bundesweit größte KV so stark bei diesem Thema engagiert: „Das Qualitätsmanagement wird nicht nur durch die Politik, zum Beispiel im Eckpunktepapier der Regierung, hoch priorisiert. Die Bedeutung von Qualität nimmt auch als Kriterium im Wettbewerb der Niedergelassenen mit Krankenhausambulanzen und Medizinischen Versorgungszentren zu.“ Bereits vor der Einführung von gesetzlichen Vorgaben eines QM hatte man im

Freistaat mit der Förderung von QM in den Praxen begonnen. „Heute stehen wir an der Spitze der QM-Bewegung“, so Dr. Hellmann stolz.

Die neugegründete QM-Kommission und die QM-Experten der KVB – ein vierköpfiges Team mit Tatjana Mecklenburg, Ingrid Assner-Rahn, Eva Klink, Susan van Koll – wehren sich dagegen, in einem erfolgreichen QM nur sinnlose Bürokratie und Regelungswut zu sehen, zukünftig sei vielmehr die darstellbare Qualität ein wichtiges Auswahlkriterium für die Patienten. Dies beinhaltet auch die Weiterentwicklung der eigenen Praxis und des Praxisteam im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses: Durch transparente Arbeitsabläufe und klare Regelungen steige die Patientenzufriedenheit, eindeutig festgelegte Zuständigkeiten führten zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit. Zudem stünden damit Arzt und Psychotherapeut „auf der sicheren Seite, wenn es um die Erfüllung neuer gesetzlicher Regelungen geht“, so Hellmann.

Deshalb wurde das QEP®-System Anfang 2005 in das Seminarkonzept der bayerischen KV integriert, das aus QM-Infoabenden, QEP®-Einführungsseminaren, themenspezifischen Tagesseminaren und umfassenden Intensivseminar-Paketen speziell für Ärzte und Psychotherapeuten besteht.

Die Seminare werden von Beratungsfirmen und niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten, in Kooperation mit der KVB, in allen acht KVB-Bezirksstellen durchgeführt. Bei der Auswahl der Referenten, die nach einheitlichen Rahmenvereinbarungen schulen und einer Qualitätskontrolle der KVB unterliegen, wurde insbesondere auf den Nachweis von speziellen Kenntnissen und Erfahrungen bei der Seminar Durchführung und Schulung im niedergelassenen Bereich Wert gelegt. Dies stellte die KVB durch ein strukturiertes Auswahlverfahren mit klar definierten Mindestkriterien an die Beratungsfirmen und Anforderungsprofile der Referenten sicher.

Zudem steht den KVB-Mitgliedern seit 2005 eine Experten-Telefonberatung speziell zu „QM in Ihrer Praxis – Einführung/Umsetzung in der Praxis“ zur Verfügung, in der alle Fragen zum Themenkomplex „QM, QEP und dem QM-Seminarangebot“ kompetent beantwortet werden. Die Rufnummer lautet: 01805 909290-25 (Tarif: 12 Cent pro Minute aus dem Festnetz).

Bis Ende 2006 werden über 20 Infoabende mit etwa 2700 Teilnehmern und 60 Einführungsseminare mit 1200 Teilnehmern stattgefunden haben. Auch in Zukunft wird die KVB eine adäquate Unterstützung ihrer Mitglieder bei der Einführung eines praxisinternen QM-Systems anbieten. Dabei soll noch intensiver als bisher auf fachgruppenspezifische Anliegen eingegangen und das Angebot auf einzelne Interessengruppen, insbesondere Praxisnetze und Qualitätszirkel, ausgeweitet werden. Angestrebt sind auch Kooperationen mit Berufsverbänden, um die Bedürfnisse einzelner Fachgruppen noch effektiver abdecken zu können. „Denn“, so Andreas Hellmann abschließend, „QM ist ein Instrument, das den Kolleginnen und Kollegen hilft, die wachsenden Anforderungen und ständigen Veränderungen in der Zukunft besser bewältigen zu können.“



Das QM-Team der KVB besteht aus den Expertinnen Eva Klink, Susan van Koll, Ingrid Assner-Rahn und Tatjana Mecklenburg (von oben links).



Dr. Andreas Hellmann sieht zukünftig die Qualität als bedeutendes Wettbewerbskriterium.

Volker Heiliger (KVB)