

# Erste QEP<sup>®</sup>-Zertifizierung einer Praxis in Bayern: Gütesiegel für Qualität und Entwicklung in den Praxen vergeben

**Seit Ende 2002 besteht auch in Bayern das spezielle Qualitätsmanagement-Konzept QEP – „Qualität und Entwicklung in Praxen“. Nun wird durch die erste QEP<sup>®</sup>-Zertifizierung im Freistaat belegt, dass dieses Programm Erfolg und Zukunft hat.**

Bundesweit wurden vor kurzem die allerersten Praxen im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems QEP<sup>®</sup> durch neutrale Dritte zertifiziert. Bei dieser Premiere erhielt auch die Praxis des Landshuter Allgemeinmediziners Dr. Stephan Gotsmich als erste bayerische Arztpraxis die begehrte Auszeichnung.

Anlässlich der Preisverleihung sagte Stephan Gotsmich: „Das Praxisleben hat sich verändert. Es reicht nicht mehr aus, einfach gut zu sein. Medizinisch gute Ergebnisse setzen eine überlegte Struktur der Praxis und geregelte Abläufe

in der Praxis voraus. So können wir auch auf äußere Veränderungen angemessen reagieren – möglichst zeitnah –, damit wir auch in Zukunft den Erwartungen unserer Patienten gerecht werden können. Das Zertifikat macht dies auch nach außen sichtbar.“

Die Ausrichtung auf den QEP<sup>®</sup>-Zielkatalog ist hierbei wegweisend. Patientenorientierung sowie die reibungslose und qualitätsgesicherte Versorgung in den Praxen stehen dabei im Mittelpunkt. Entwickelt wurde das Programm von Praktikern für Praktiker. QEP<sup>®</sup> erfüllt die gesetzlichen Vorgaben zum Qualitätsmanagement (QM) und ist kompatibel mit anderen marktgängigen QM-Programmen. Der Nutzen ist nicht nur für Ärzte und Psychotherapeuten und die Praxisteams ersichtlich, auch die Patienten profitieren davon. Das Spektrum reicht von der Organisation der täglichen Ab-

läufe über die Praxisausstattung, Teambesprechungen und Patientenbefragungen bis hin zu kürzeren Wartezeiten.

QEP<sup>®</sup> ist ein speziell auf den vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgungsbereich zugeschnittenes System zum QM, das ein Team aus Medizinern, Mitarbeitern der Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) und QM-Experten unter dem Dach der Kassenärztlichen Bundesvereinigung entwickelt hat. Kernstück des Systems ist ein Qualitätszielkatalog, der in einer Erprobungsphase von 60 Pilotpraxen getestet wurde. An den seit Februar 2005 stattfindenden QEP<sup>®</sup>-Einführungseminaren bei KVen und Berufsverbänden haben bislang über 10 000 Praxisinhaber und -mitarbeiter – davon allein an die 1000 in Bayern – teilgenommen.

*Volker Heiliger (KVB)*

## Interview mit Dr. Stephan Gotsmich



*Ausgezeichnete Zusammenarbeit des gesamten Praxisteams: Dr. Stephan Gotsmich und Elisabeth Klose freuen sich über das Qualitäts-Zertifikat.*

*Warum haben Sie sich für die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in Ihrer Arztpraxis entschieden?*

Stephan Gotsmich: Die Einführung von Qualitätsmanagement (QM) in Arzt-/Psychotherapeuten-Praxen wird durch gesetzliche Vorgaben gefordert. Dies gestaltet sich nicht immer einfach, denn unser Umfeld hat sich in den letzten Jahren erheblich gewandelt: Gesetzliche Anforderungen sind Veränderungen un-

terworfen, Patientenerwartungen werden höher und die Praxisführung bei knappen Mitteln immer schwieriger. Es reicht nicht mehr aus, einfach gute Medizin zu machen; wer bestehen möchte, muss den Ansporn haben, auf äußere Veränderungen mit seiner Praxis angemessen reagieren zu können – möglichst schnell, um den Erwartungen der Patienten künftig Rechnung tragen zu können. Gerade im organisatorischen Bereich können im Zusammenwirken des Praxisteams noch viele Verbesserungen erreicht werden.

*Wie kann das vorangetrieben werden?*

Stephan Gotsmich: Aus anderen Branchen sind vielfältig Erfahrungen beschrieben, dass ein geordneter und zielgerichteter Ablauf innerhalb einer Praxiseinheit zu dem gewünschten Ergebnis führt. Die Übertragung der Anforderungen gestaltet sich wegen des Anspruches der „Allanwendbarkeit“ von industriell geprägten QM-Systemen wie DIN ISO in der Arzt- und Psychotherapeuten-Praxis mitunter problematisch. Gerade kleineren Praxen ist es aus rein finanziellen und organisatorischen Gründen nicht möglich, die Thematik ausführlich zu vertiefen oder Berater hinzuzuziehen.

Daher ist es nahe liegend, auf ein leicht verständliches System zurückzugreifen, das viele Unterstützungsmöglichkeiten bietet und das zu schnellen Ergebnissen in der Umsetzung führt. Dabei sollten alle bisherigen Qualitätsbestrebungen und bereits begonnenen Maßnahmen (Hygieneplan, diverse Checklisten) ihren Platz in einem übersichtlichen System finden sowie ein unproblematisches Einbinden des gesamten Praxisteams ermöglichen. Gerade dieser Punkt macht ein praxis-spezifisches System interessant. Die Verständlichkeit ohne „große“ QM-Ausbildung ist eine gute Voraussetzung für die Umsetzung im Team. Auch wenn der Zusammenhang zu den allgemein gültigen Systemen besteht, muss für die tägliche Arbeit in der Praxis die Verständlichkeit gewahrt sein.

*Wie sahen die Grundlagen von QEP<sup>®</sup> in Ihrem Fall aus?*

Stephan Gotsmich: Der Aufbau eines QM-Systems wird getragen von der Einstellung der Praxisleitung und der Einsatzbereitschaft aller Praxismitglieder. Auch wenn ich selbst mich bereits mit QM beschäftigt hatte, erschien es mir ratsam, das Team von Beginn an aktiv mit einzubeziehen. Das Herzstück von QEP<sup>®</sup> ist der

Zielkatalog. In diesem sind verschiedene Ziele beispielsweise zur Patientenversorgung, Patientensicherheit oder in Bezug auf die Mitarbeiter genannt und Nachweisen zugeordnet. Im ersten Schritt nahmen wir im Team eine gemeinsame Einschätzung vor, welche Ziele wir bereits erfüllen und wo Verbesserungsbedarf besteht. Dabei war erstaunlich, wie viele Ziele bereits – ohne QEP® – erfüllt vorlagen.

#### Wie erfolgte deren Umsetzung?

Stephan Gotsmich: Begonnen haben wir mit den Zielen, die im Rahmen der Pilotphase von den Praxen gefordert waren. Diese Ziele finden sich inzwischen als „Starterziele“ in der Endversion des Zielkataloges. Der nächste Schritt war die Erfassung der QM-Dokumente in der Praxis, die bereits vorhanden waren, die wir weiteren Zielen zuordneten. Dabei einigten wir uns darauf, dass jedes Praxismitglied die Ziele selbst bearbeiten sollte, die in den jeweiligen Verantwortungsbereich fielen. Beispielsweise bearbeitete die Arzthelferin, die üblicherweise die Anmeldung besetzte, das Thema Terminplanung oder der Arzt das Thema Behandlungspfade. Als Hilfsmittel standen uns Erläuterungen als Umsetzungsvorschläge oder Musterdokumente zur Verfügung. Diese sind jetzt gesammelt als QEP®-Manual erhältlich und sind gerade beim Bearbeiten der Ziele, die mehr Hintergrundwissen erfordern, sehr hilfreich.

#### Waren Sie dabei Einzelkämpfer oder gab es auch einen Austausch mit Kollegen?

Stephan Gotsmich: Als die Ziele aus der Pilotphase komplett bearbeitet waren, ließen wir die angefertigten Regelungen von einem Dritten gegenlesen, der uns weiteres Feedback und Anregungen gab. Diese Bestätigung zeigte uns, dass wir auf dem richtigen Weg waren. Und in Pilotpraxentreffen gab es Gelegenheit zum Austausch mit anderen Kollegen auf dem Weg der QEP®-Umsetzung und reichlich fachlichen Austausch. Als die Endfassung des Zielkataloges erschien, gingen wir gemeinsam im Praxisteam erneut den QEP®-Qualitätszielkatalog durch und haken bereits vorhandene Nachweise ab. Manchmal mussten wir noch Ergänzungen vornehmen.

#### Wie ging es dann weiter?

Stephan Gotsmich: Für die genannte Feinabstimmung vergingen etwa sechs bis neun Monate; während dieser Phase verbesserte sich die Kommunikation wesentlich und wir

bemerkten zusehens strukturierte Abläufe in der Praxis. Eine Patientenbefragung zeigte, dass auch die Patienten feststellten, wie sich die Praxis verändert hatte. Die Ergebnisse der Patientenbefragung nützten wir, um weitere Ansätze zur Verbesserung zu identifizieren. Ein Wechsel in der Zusammensetzung des Praxisteams verdeutlichte außerdem, wie sehr es sich gelohnt hatte, das Praxiswissen schriftlich festzuhalten. Denn das Einarbeiten der neuen Mitarbeiterin gestaltete sich völlig problemlos und hoch effizient. Ferner fanden wir vor Ort mehrere Kollegen, die sich ebenfalls sehr für QEP® interessieren. Im Austausch mit den Kollegen im Rahmen eines Qualitätszirkels lernen wir viel gegenseitig voneinander – übrigens in einer gemeinsamen Gruppe mit den Arzthelferinnen.

#### Und wie war das mit der Zertifizierung?

Stephan Gotsmich: Nachdem alle Nachweise erstellt waren, wollten wir auch gerne wissen, ob wir denn auch nach Beurteilung Dritter das System QEP® erfüllen. Also meldeten wir uns kurzentschlossen für die Visitation an. Dort mussten wir zunächst unser Handbuch einreichen, das formell geprüft wurde. Danach ging uns ein Termin zur Visitation, also Begehung vor Ort, zu. Beispielsweise fanden während der

Begehung Interviews der Praxismitglieder statt, aber es wurden auch Aufzeichnungen wie zum Beispiel Besprechungsprotokolle und Ähnliches gesichtet, einfach um sicherzugehen, dass die Dinge auch wirklich so geschehen, wie es im Handbuch beschrieben ist. Sie können sich vorstellen, dass die Freude über die Erteilung des Zertifikats groß war.

#### Wie sieht ihr Fazit aus?

Stephan Gotsmich: Die Zertifizierung sehen wir nicht als Endpunkt, sondern als Meilenstein auf dem Weg zu noch mehr Qualität und sind gespannt, wie sich unsere Praxis weiterentwickeln wird. Hierzu werden wir die Anregungen des Visitors gemeinsam mit den Anregungen der Patienten und Mitarbeiter weiter in das QM-System einarbeiten und die Abläufe in der Praxis verbessern. Zusammenfassend lässt sich aus unserer Sicht sagen, dass QEP® ein niedrigschwelliges Herangehen an die Thematik, strukturierte Umsetzung und eine Fülle an Unterstützungsmöglichkeiten (von Einführungsseminaren bis zu Musterdokumenten) bietet, sodass erste Erfolge bald erkennbar sind.

Vielen Dank für das Gespräch.

Die Fragen stellte Volker Heiliger (KVB)

Anzeige



**KORTE**  
RECHTSANWÄLTE

Prof. Dr. Niels Korte\*\*  
Marian Lamprecht\*  
Constanze Herr\*

**Absage durch  
Hochschule oder ZVS?  
– Klagen Sie einen Studienplatz ein!**

Wir haben seit 1998 zahlreiche Mandate im Bereich Hochschulrecht erfolgreich betreut. Unsere Kanzlei\* liegt direkt an der Humboldt-Universität. Prof. Dr. Niels Korte lehrt selbst an einer Berliner Hochschule.

Entfernung spielt keine Rolle – wir werden bundesweit für Sie tätig.

24-Stunden-Hotline: 030-226 79 226  
www.studienplatzklagen.com

\*Unter den Linden 12  
10117 Berlin-Mitte  
\*\*Rudower Chaussee 12  
12489 Berlin-Adlershof

Achtung: Ablauf Fristen für Sommersemester in einigen Bundesländern schon Ende November!

www.anwalt.info  
Fax 030-226 79 661  
kanzlei@anwalt.info