

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis



➤ Presseinformation

Zum Hintergrund

Neues KTQ-Verfahren steigert Behandlungsqualität in Praxen Gesetzesvorschrift des SGB V macht Qualitätsmanagement zur Pflicht

Durch die Änderung des § 135 SGB V in Folge des Gesundheitsmodernisierungsgesetzes (GMG) sind Ärzte und Psychotherapeuten im niedergelassenen Bereich verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagement in ihrer Praxis einzuführen. Damit niedergelassene Ärzte diesen gesetzlichen Anforderungen entsprechen können und zugleich der Praxisbetrieb effizienter gestaltet wird, hat die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen – kurz KTQ® – ein spezielles Verfahren zum Aufbau und zur Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems entwickelt.

Startschuss für die Entwicklung eines KTQ-Verfahrens zur Bewertung und Optimierung des Qualitätsmanagements in Arzt- und Psychotherapeuten-Praxen war die Gründung einer Arbeitsgruppe im April 2003, der aktiv tätige Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeiterinnen angehören. Unter Leitung von Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann, stellvertretender Vorsitzender des Gesellschafterausschusses der KTQ-GmbH, wurden zunächst die Themengebiete festgelegt, die im Sinne eines umfassenden Qualitätsmanagements in der Arzt- und Psychotherapeutenpraxis berücksichtigt werden sollten. Im Anschluss wurde eine Systematik entwickelt, mit der das Qualitätsmanagement von Praxen im Sinne der Vollständigkeit sowie im Sinne der Intensität bewertet werden kann. Im Gegensatz zu anderen Qualitätsmanagement-Verfahren für Praxen stellte die KTQ® von Beginn an einen exakten Bezug zu den konkreten Abläufen in der Praxis her.

Das derzeit in einer abschließenden Testphase befindliche Verfahren verfolgt keine weiteren berufspolitischen Motive, es folgt keinen Vorgaben etwa im Sinne eines bestimmten Kassenarzttypus, noch zielt es auf fachärztliche oder allgemeinmedizinische Orientierungen. Zudem zwingt dieses Verfahren in keine Qualitätsmanagement-Standards: Jede Praxis kann ihre individuellen Lösungen nutzen – wenn sie damit das gewünschte Ziel erreicht. Die positiven Effekte, die mit einem anhand von KTQ® entwickelten Qualitätsmanagementsystem erzielt werden können, beziehen sich insbesondere auf die langfristige Optimierung von Behandlungsprozessen. Dies gilt auch für Praxen, die bereits ein anderes Qualitätsmanagement eingeführt haben und das KTQ-Verfahren dazu nutzen, die Effizienz ihres Systems zu testen, es weiterzuentwickeln oder zu komplettieren.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis



➤ **Presseinformation**

Das KTQ-Verfahren wurde unter der Zielsetzung entwickelt, Praxen ein schlankes und leicht handhabbares Verfahren anzubieten, welches motiviert und Überbürokratisierung vermeidet. An der Entwicklung des KTQ-Verfahrens beteiligten sich bedeutende Organisationen des deutschen Gesundheitswesens: Gesellschafter der KTQ-GmbH sind neben den Spitzenverbänden der Krankenkassen, die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG) und der Deutsche Pflegerat (DPR). Kooperationspartner für das Verfahren für Praxen sind der Bundesverband der Arzt-, Zahnarzt- und Tierärzthelferinnen, der Berufsverband in der Praxis arbeitender Arzteehefrauen sowie der Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschlands e.V., der im Routinebetrieb des Zertifizierungsverfahrens für Praxen ebenfalls Gesellschafter der KTQ-GmbH wird.

Die positiven Effekte eines Qualitätsmanagements, das den Ansprüchen des KTQ-Verfahrens genügt, sind indes sehr vielfältig: Die klare Strukturierung von Abläufen trägt nicht nur zur Zufriedenheit der Patienten bei, sondern steigert auch die Motivation des gesamten Praxisteam. Beispiel für eine optimierte Organisation ist, dass stets sichergestellt ist, dass ein Patient durch qualifiziertes Personal empfangen wird. Darüber hinaus wird mit dem KTQ-Verfahren zum Beispiel festgestellt, inwiefern der Patient auf die Planung diagnostischer oder therapeutischer Maßnahmen Einfluss nehmen kann oder wie die Terminvergabe bei regulären Neu- und Kontrollpatienten, akuten Annahmen sowie von Notfällen geregelt ist. Ein bedeutender Punkt ist die Kontrolle, ob die kontinuierliche Weiterbildung aller Mitarbeiter sichergestellt ist. Aber es werden auch Details berücksichtigt, wie ein Orientierungssystem in der Praxis, das Patienten schnell verstehen. Gerade die klare Definition von Abläufen trägt dazu bei, Fehlerquellen zu minimieren und die Effizienz der Arbeit zu steigern. Hieraus resultiert schließlich auch das Potenzial zur Kosteneinsparung.

In der Entwicklung des KTQ-Verfahrens für den Praxisbereich, konnte die KTQ bereits auf Erfahrungen im Klinikbereich zurückgreifen: Basis war das Zertifizierungsverfahren für Krankenhäuser, das bereits Anfang 2002 in den Routinebetrieb gegangen ist. Während des gesamten Projektzeitraumes lag die Geschäftsführung bei Dr. Thomas Beck, der mit der Gründung der KTQ-GmbH mit Sitz in Siegburg zum hauptamtlichen Geschäftsführer bestellt wurde. In der KTQ-Geschäftsstelle arbeiten derzeit vier wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie eine Teamassistentin.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ **Presseinformation**

Gesetzliche Vorgaben

Das BMGS veranlasste durch das Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) eine Änderung im § 135 SGB V vom 24. Juli 2003, laut der auch Ärzte im „Niedergelassenen Bereich“ und Psychotherapeuten verpflichtet sind, ein internes Qualitätsmanagement in ihrer Praxis einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Das KTQ-Verfahren fördert nun die Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements, sodass der Anforderung des Sozialgesetzbuches entsprochen werden kann. Zwar besteht nach derzeitiger gesetzlicher Regelung noch kein Zwang zur Zertifizierung des Qualitätsmanagements in einer Praxis. Gleichwohl ist eine solche die einzige Möglichkeit, die Güte eines Qualitätsmanagementsystems in einer Arztpraxis gegenüber den Organisationen der Selbstverwaltung darzulegen.

238 Fragen zur Qualität

Die Ergebnisse der KTQ-Arbeitsgruppe für den „Niedergelassenen Bereich“ finden sich im KTQ-Katalog „Niedergelassener Bereich“ Version 1.1 wieder. Auf dieser Basis wird die Bewertung des Qualitätsmanagements durchgeführt. Der Katalog gliedert sich in sechs Kategorien: Führung der Praxis, Patientenorientierung in der Praxis, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit in der Praxis, Informationswesen und Aufbau des Qualitätsmanagements in der Praxis. So wird zum Beispiel kontrolliert, inwiefern bei neuen Patienten der bisherige Krankheitsverlauf erfasst wird, ob das Praxisteam sich kontinuierlich weiterbildet, um eine Behandlung nach den neuesten Standards sicherzustellen, und wie in Notfällen verfahren wird. Die sechs Kategorien sind wiederum in 46 Kriterien unterteilt, von denen 21 Kriterien über Checklisten, also Ja-Nein-Fragen, abgefragt werden. Die restlichen 25 Kriterien unterteilen sich wiederum in detaillierte Unterfragen. Sie folgen dem PDCA-Zyklus (PDCA = Plan, Do, Check, Act), bei dem jede vorgenommene Veränderung wie in einem Kreislauf immer wieder kontrolliert wird. Führt sie nicht zum Ziel, kann Sie erneut korrigiert werden. Angestrebt wird damit ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

Dieser Katalog ist Bestandteil des KTQ-Manuals, welches zusätzlich ausführliche Erläuterungen zur Durchführung des gesamten Zertifizierungsverfahrens enthält. Nach der Entwicklung wurde der Katalog in einer ersten Fassung im Rahmen eines sogenannten Pre-Tests in zwölf Praxen auf seine Praxistauglichkeit überprüft. Anfang 2004 starteten dann 15 Praxen unterschiedlicher Fachrichtung und Größe mit der KTQ-Pilotphase. Sie haben zwischenzeitlich eine Bewertung des eigenen Qualitätsmanagements abgeschlossen und werden in den nächsten Tagen von Pilot-Visitoren geprüft. Die Pilotphase dient dazu, abschließende Korrekturen bei den Inhalten und dem Verfahrensablauf vorzunehmen. Diese beschränken sich aber erfahrungsgemäß auf wenige Details, da das Verfahren nicht rein theoretisch, sondern direkt von den Praktikern entwickelt wurde. Im Spätsommer 2004 werden diese Arbeiten abgeschlossen sein, sodass der Routinebetrieb für alle Praxen in Deutschland starten kann.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ **Presseinformation**

Vor dem Zertifikat steht die Selbstkritik

Das Verfahren basiert auf einer Kombination aus Selbst- und Fremdbewertung. Erster Schritt einer Praxis ist die Selbstbewertung, die als selbstkritische Betrachtung der eigenen Strukturen und Leistungen zu verstehen ist. Die Selbstbewertung bringt ans Licht, wo Verbesserungen nötig sind und welche Chancen bestehen, die Zertifizierung auch tatsächlich zu erhalten. Die Verbesserungen müssen in einer festgelegten Frist vorgenommen werden, sofern eine Zertifizierung angestrebt ist. Der Selbstbewertungsbericht, der von der Praxis erstellt wird, ist Grundlage für eine für die Zertifizierung unumgängliche Fremdbewertung.

Diese wird von sogenannten KTQ-Visitoren durchgeführt. KTQ-Visitoren sind stets aktive Arzt-fachhelferinnen und niedergelassene Ärzte sowie Psychotherapeuten mit Erfahrung im Qualitätsmanagement, die im Rahmen eines speziellen KTQ-Visitorentrainings für Ihre Aufgabe geschult und von der KTQ abschließend akkreditiert wurden. Visitoren, die eine Fremdbewertung nicht im Sinne des Verfahrens durchführen, kann diese Akkreditierung entzogen werden. Für den niedergelassenen Bereich sind bisher Pilotvisitoren im Einsatz. In Zukunft wird hier – wie bereits im stationären Sektor bezogen auf die Akut-Krankenhäuser erfolgt – ein bundesweites Netzwerk entstehen.

Stimmen die Ergebnisse der Selbstbewertung mit den Erkenntnissen der Visitoren weitestgehend überein und wurden die Kriterien zu mindestens 55% erreicht, erhält die Praxis das Zertifikat. Ein verliehenes Zertifikat ist für einen noch festzulegenden Zeitraum gültig und muss danach erneuert werden, da das KTQ-Verfahren parallel zu den allgemein wachsenden Ansprüchen an das Qualitätsmanagement kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Öffentlicher Qualitätsbericht bringt Transparenz

Bestandteil jeder erfolgreichen Zertifizierung ist die Verpflichtung der Praxis, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser ist stets auch im Internetauftritt der KTQ (www.ktq.de) abrufbar. Als Arbeitserleichterung bietet die KTQ® eine Softwarelösung für die Abfassung des Qualitätsberichts an. Ein solcher Qualitätsbericht macht das Leistungsgeschehen in der Praxis nachvollziehbar und transparent und wird so in naher Zukunft zur wichtigen Entscheidungshilfe für Patienten sowie für überweisende Ärzte bei der Auswahl eines Facharztes für eine weiterführende Behandlung.

Schon in der Entwicklungsphase des Zertifizierungsverfahrens für Krankenhäuser weckte die KTQ-GmbH großes Interesse im Ausland. Zahlreiche Anfragen aus aller Welt bestätigen den wegweisenden Charakter des KTQ-Verfahrens. Bisher haben sich Delegationen aus Ghana, Chile, Korea, China und Moldawien direkt bei der KTQ® über die Bewertung des Qualitätsmanagements in Krankenhäusern informiert.