

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ Pressemitteilung

Effiziente Organisation der Praxis – mehr Qualität für Patienten Neues Verfahren verbessert Qualitätsmanagement in Praxen

Berlin, 3. Mai 2004. Patienten optimal zu behandeln – dieses Ziel verfolgt ein von der KTQ-GmbH vorgestelltes Verfahren, mit dem Praxen ein Qualitätsmanagement aufbauen und weiterentwickeln können. Niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten, die das System der KTQ® nutzen, erfüllen zugleich die neue gesetzliche Anforderung zur Einführung eines internen Qualitätsmanagementsystems. Entstanden ist ein Verfahren, das unter dem Leitgedanken „von Praktikern – für Praktiker“ hilft, Abläufe effizienter zu gestalten und Fehlerquellen zu minimieren. An der Entwicklung waren die Spitzenverbände des deutschen Gesundheitswesens beteiligt.

Ziel des Verfahrens ist, die Qualität der Behandlung des Patienten in einer Praxis zu sichern und kontinuierlich zu verbessern, um die bestmögliche Patientenversorgung zu gewährleisten. „Wir wollen den niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten behilflich sein, ein praxisnahes, den spezifischen Bedürfnissen der Praxis angepasstes und vor allem aufwandgerechtes Qualitätsmanagementsystem zu etablieren“, erklärte Prof. Jörg –Dietrich Hoppe, Präsident der Bundesärztekammer, heute in Berlin während der Vorstellung des neuen KTQ-Verfahrens.

Neben dem Aufbau und der Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements in der Praxis zählt der Qualitätsbericht, der zum Abschluss einer Zertifizierung veröffentlicht werden muss, zu den Kernpunkten des Verfahrens. Er gibt Einblick in die Prozessqualität und Leistungsfähigkeit einer Arztpraxis und ist eine wichtige Entscheidungshilfe für Patienten bei der Auswahl einer Praxis sowie für kooperierende Ärzte zur Überweisung und Weiterbehandlung von Patienten. „Mit dem KTQ-Zertifizierungsverfahren steht den niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten ein Bewertungssystem zur Verfügung, mit dem sie ihre Leistungen für die Öffentlichkeit transparent und nachvollziehbar darstellen können“, stellte Dr. Werner Gerdemann, Mitglied des Vorstands des VdAK/AEV e.V., dazu fest.

Derzeit befindet es sich noch in einer abschließenden Testphase, bevor es ab Herbst 2004 allen rund 100.000 Praxen in Deutschland zur Verfügung steht. „Für uns war es wichtig, Vorgaben zu haben, die für ein Qualitätsmanagement, wie es der Gesetzgeber fordert, besonders geeignet sind“, führte Dr. med. Bernd Alles, Vorstandsmitglied des Hartmannbundes, aus. Grund dafür sei, dass der Gemeinsame Bundesausschuss sich an einem von den Spitzenverbänden getragenen Verfahren erfahrungsgemäß eher orientieren werde als am Konzept eines einzelnen freien Verbandes.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ **Pressemitteilung**

„Qualitätsmanagement in der Praxis verbessert die Abläufe und hilft, potenzielle Fehlerquellen zu erkennen und auszuschließen“, erklärte Prof. Kolkmann, stellvertretender Vorsitzender des Gesell-schafterausschusses der KTQ-GmbH, die Vorteile des Verfahrens. Darüber hinaus führe es zu Zeit-ersparnis und Kostenreduktion. „Da durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in einer Arztpraxis klare Verantwortlichkeiten geschaffen werden, ist auch mit einer Erhöhung der Zufriedenheit aller Beteiligten – vom Arzt über die Mitarbeiterinnen bis zu den Patienten – verbunden“, so Hannelore König, 1. Vorsitzende im geschäftsführenden Vorstand des Berufsverbandes der Arzt-, Zahnarzt- und Tierarzhelferinnen, der sich ebenfalls an der Entwicklung des KTQ-Verfahrens beteiligte. Ein optimiertes Wartezeitenmanagement trüge genauso zur Zufriedenheit der Patienten mit der Behandlung bei wie ein auf umfassende Datenerfassung ausgelegter Empfang neuer Patienten.

Das KTQ-Verfahren sieht vor, dass niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten zunächst in einer Phase der „Selbstbewertung“ die Prozesse in der eigenen Praxis selbstkritisch betrachten. Dabei werden die Kategorien Praxisführung, Patienten- und Mitarbeiterorientierung, Sicherheit in der Praxis, Informationswesen und Aufbau des Qualitätsmanagements in der Praxis über insgesamt 283 Fragen detailliert bewertet. Das Praxisteam erfährt so, welche Abläufe optimiert werden sollten. Während der Entwicklung des Verfahrens wurde darauf geachtet, dass Praxen unterschiedlicher Fachrichtung und Größe diese Selbstbewertung nutzen können, um ein individuell passendes Qualitätsmanagement aufzubauen. Gleichmaßen können bestehende Maßnahmen aktualisiert oder verbessert werden.

Auf freiwilliger Basis schließt sich eine so genannte „Fremdbewertung“ an: Speziell geschulte, externe Ärzte oder Praxismitarbeiter – die so genannten KTQ-Visitoren – besuchen die Praxis und nehmen anhand der schon in der Selbstbewertung eingesetzten Kriterien eine eigene Einschätzung des Qualitätsmanagements vor. Diese Fremdbewertung ist zur Einführung eines internen Qualitäts-managements nicht zwingend erforderlich, jedoch für eine spätere Zertifizierung der Praxis. Eine weitere Voraussetzung für die erfolgreiche Zertifizierung durch die KTQ ist die Veröffentlichung des Qualitätsberichts, der in jedem Fall auf der Internetseite der KTQ-GmbH (www.ktq.de) und – sofern vorhanden – auf der der Praxis publiziert wird. Darüber hinaus ist auch eine Veröffentlichung in gedruckter Form vorgesehen.

Beim Qualitätsmanagementsystem der KTQ® steht der Praxisbezug im Mittelpunkt: Das Verfahren zwingt den Arzt und sein Team nicht in starre Qualitätsmanagement-Standards und ist übergeordnet für alle Praxen gültig. Es orientiert sich stets an den individuellen Erfordernissen einer Praxis. Dennoch: Die Anforderungen der KTQ® sind sehr hoch, sodass es unter den Entwicklern als unwahr-scheinlich gilt, dass eine Praxis derzeit 100 % der Kriterien erfüllen kann. „Das KTQ-Verfahren ist kostengünstig und unkompliziert angelegt, gleichwohl aber von hoher Effektivität“, so Dr. Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ-GmbH. „Mit diesem Verfahren für ein Qualitätsmanagement wollen wir motivieren und eine Überbürokratisierung vermeiden.“