

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ Statement

Statement anlässlich der Pressekonferenz „Der Patient im Mittelpunkt der Praxis“ von Dr. Werner Gerdemann

Mitglied des Vorstands des VdAK/AEV e.V.

Berlin, 3. Mai 2004

Dem Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) zufolge sind die Vertragsärzte nunmehr zur Einführung eines internen Qualitätsmanagementsystems verpflichtet. Dies soll auf der Basis von Kriterien erfolgen. Bereits die 72. Gesundheitsministerkonferenz der Länder im Juni 1999 hatte empfohlen, niedergelassene Ärzte zur Einführung von Qualitätsmanagement zu verpflichten. Demnach sollten alle Einrichtungen (also auch Arztpraxen) in Qualitätsberichten die Qualität ihrer Behandlungen dokumentieren und in geeigneter Form veröffentlichen.

Die Kooperation für Transparenz und Qualität (KTQ®) hat es sich zunächst zur Aufgabe gemacht, die Qualität in Akutkrankenhäusern zu fördern und nach außen transparent zu machen. Gesellschafter der KTQ-GmbH sind die Spitzenverbände der Krankenkassen, die Bundesärztekammer, der Deutsche Pflegerat sowie die Deutsche Krankenhausgesellschaft. Gestärkt durch den Erfolg im stationären Sektor und auf Grund der geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen entwickelt die KTQ-GmbH nunmehr auch ein Zertifizierungsverfahren für den Bereich der niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte und Psychotherapeuten. Das Verfahren befindet sich gegenwärtig in der Pilotphase, die kurz vor ihrem Abschluss steht. Unterstützt wurde die Gesellschaft hierbei durch den Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschlands e.V. – sowie dem Berufsverband der Arzt-, Zahnarzt- und Tierärzthelferinnen e. V. An den Entwicklungsarbeiten sind ausschließlich niedergelassene Ärzte sowie Arzthelferinnen aus unterschiedlichen Fachgebieten beteiligt.

Ziel ist es, den Praxen behilflich zu sein, ein praxisnahes, den spezifischen Bedürfnissen der Praxis angepasstes und vor allem aber aufwandgerechtes Qualitätsmanagementsystem zu etablieren. Auf der Grundlage bestehender Strukturen und Prozesse können Schwachstellen definiert und sichere Verfahrensregeln erarbeitet und implementiert werden. Das Verfahren setzt darauf, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Praxen zu motivieren und basiert auf einer Kombination aus Selbst- und Fremdbewertung.

Von jeder Praxis, die ein KTQ-Zertifikat erhalten möchte, wird zunächst eine selbstkritische Betrachtung und die Bereitschaft, eigene Strukturen zu ändern, gefordert. Grundlage für das KTQ-Verfahren ist ein detaillierter Fragenkatalog. Er hilft zu erfassen, welche Aktivitäten im Qualitätsmanagement einer Praxis existieren und wie intensiv sie durchgeführt werden. Die Selbstbewertung bringt ans Licht, wo Verbesserungen nötig sind und welche Chancen eine Praxis hat, die Zertifizierung auch tatsächlich zu erhalten. Erst wenn die Veränderungen im Qualitätsmanagement erfolgreich in Angriff genommen wurden, beantragt die Praxis eine Fremdbewertung durch speziell für das KTQ-Verfahren geschulte Visitoren. Die Praxis erhält ein Zertifikat, wenn eine Mindestprozentzahl als Ergebnis der Selbst- und Fremdbewertung erreicht wurde und der KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht wurde.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis

➤ Statement

Gerade der Qualitätsbericht, den jede zertifizierte Praxis publizieren muss, schafft eine Transparenz über die Leistungen und die Güte des Qualitätsmanagements einer Praxis. Mit dem KTQ-Zertifizierungsverfahren steht den Praxen ein Bewertungssystem zur Verfügung, mit dem sie ihre Leistungen für die Öffentlichkeit transparent und nachvollziehbar darstellen können. Die geforderte Transparenz versteht sich

- als Transparenz für den Patienten im Sinne einer Information und Entscheidungshilfe,
- als Transparenz für niedergelassene ärztliche und psychotherapeutische Kolleginnen und Kollegen im Sinne einer Orientierungshilfe für die Überweisung und Weiterbetreuung eigener Patienten,
- als Transparenz für die Mitarbeiter einer Praxis im Sinne einer Information über Leistungen und Qualitätsmanagement in der eigenen Praxis sowie
- als Möglichkeit für die Praxisleitung, die Leistungsfähigkeit der eigenen Praxis nach außen sichtbar zu machen.

Ein Qualitätsbericht wird Informationen zu den Themen Praxisführung, Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Informationswesen und Qualitätsmanagement enthalten. Ferner wird dieser über das Leistungsspektrum sowie die personelle, räumliche und apparative Ausstattung informieren. Der Qualitätsbericht bietet zudem Gelegenheit, konkrete Leistungen zu präsentieren, z. B. Angebote für Beratungsgespräche oder spezielle Schulungsprogramme. Hierbei muss besonders berücksichtigt werden, dass die Inhalte des KTQ-Qualitätsberichtes

- das individuelle Qualitätsprofil der Praxis beschreiben,
- für den Patienten und die interessierte Öffentlichkeit Relevantes aufzählen,
- nicht formelhaft formuliert sind, sodass diese Inhalte enthalten, die auf jede Praxis übertragbar sind, sowie
- das Vertrauen des Patienten in die Leistungen der Praxis sicherstellen.

Der Qualitätsbericht wird sowohl seitens der zertifizierten Praxis als auch auf der KTQ-Homepage veröffentlicht.

Ein KTQ-Zertifikat ist somit der Beleg für ein modernes Qualitätsmanagement in einer Praxis. Integraler Bestandteil einer erfolgreichen Zertifizierung ist die Verpflichtung der Praxis, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Die KTQ-Qualitätsberichte machen das Leistungsgeschehen im „Niedergelassenen Bereich“ erstmals auch für den Laien nachvollziehbar und transparent und werden eine zunehmende Entscheidungshilfe für Patienten und Kollegen sein, um eine Praxis auszuwählen.