

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis



➤ Statement

**Statement anlässlich der Pressekonferenz „Der Patient im Mittelpunkt der Praxis“
von Dr. Jörg-Dietrich Hoppe
Präsident der Bundesärztekammer
Berlin, 3. Mai 2004**

Sehr geehrte Damen und Herren,

KTQ® ist ein Markenzeichen der Selbstverwaltung im Gesundheitswesen. Seit 2001 bietet die KTQ-GmbH ein freiwilliges Zertifizierungsverfahren an, mit dem Krankenhäuser ihr Qualitätsmanagement bewerten lassen können. Inzwischen haben sich nahezu 70 Krankenhäuser auf der Grundlage des Verfahrens der „Kooperation für Transparenz und Qualität“ – kurz KTQ® - zertifizieren lassen. KTQ® hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Qualität medizinischer Leistungen in Einrichtungen des Gesundheitswesens zu fördern und transparent zu machen. Dies manifestiert sich nunmehr auch im Namen "Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®)" und in der Mitarbeit des Hartmannbundes und Berufsverbandes der Arzt-, Zahnarzt- und Tierärzthelferinnen.

Nach der Erprobung und erfolgreichen Einführung des Qualitätsmanagementkonzepts im Krankenhaus wird die KTQ® nunmehr auch den niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten ein einfaches und kostengünstiges, gleichwohl leistungsfähiges Verfahren zur Verbesserung der Qualität in der Patientenversorgung anbieten. Noch in diesem Jahr werden die ersten Schritte auf diesem Weg unternommen. Die Selbstverwaltungspartner stellen damit erneut unter Beweis, dass sie bereit und in der Lage sind, ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen. KTQ® ist unser Beitrag zur Qualitätsoffensive im Gesundheitswesen und insofern auch ein echtes Kontrastprogramm zu den bürokratischen Reglementierungen, mit denen die Leistungserbringer tagtäglich konfrontiert werden.

Um den Anforderungen des Sozialgesetzbuches entsprechen zu können, sind niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten verpflichtet, ein Qualitätsmanagement in ihrer Praxis einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Hier können sie mit KTQ® auf ein bewährtes Verfahren zurückgreifen, das einfach und effektiv bei geringem Aufwand und Kosten umsetzbar ist. Mit dem KTQ-Konzept wird Praxen eine Hilfestellung zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems gegeben. Auf der Grundlage bestehender Strukturen und Prozesse können Schwachstellen definiert und sichere Verfahrensregeln erarbeitet und implementiert werden.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis



➤ Statement

Die Erfahrungen aus den Krankenhäusern wurden genutzt, um ein Zertifizierungsverfahren aus der Praxis für die Praxis zu entwickeln. Die KTQ-Arbeitsgruppe „Niedergelassener Bereich“ unter der Leitung von Professor Kolkmann entwickelte ein auf die spezifischen Bedürfnisse der Praxis angelegtes Verfahren, das Transparenz über die Qualität der Leistungserbringung herstellt und zugleich die Möglichkeit eröffnet, dies auch nach außen sichtbar zu machen. Denn darum geht es bei der Zertifizierung: Qualität zu fördern durch transparente, für die Öffentlichkeit nachvollziehbare Verfahren. Ärzte, die sich nach den KTQ-Kriterien zertifizieren lassen, werden in Zukunft einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Kollegen haben, die darauf verzichten. Zertifizierte Ärzte können durch KTQ® ihre Praxisarbeit nach außen besser darstellen und dadurch auch ein größeres Patientenvertrauen gewinnen.

An dem Konzept zur Erstellung der Zertifizierung für den niedergelassenen Bereich waren niedergelassene Ärzte aus unterschiedlichen Fachgebieten beteiligt, ebenso Arzthelferinnen, die ihre Erfahrungen aus dem Praxisalltag in die verschiedenen Stufen der Entwicklung des KTQ-Konzepts haben einfließen lassen. Ziel ist es, ein praxisnahes, vor allem aber aufwandgerechtes Qualitätsmanagementsystem zu etablieren. Die Implementierung eines Qualitätsmanagements in der Arztpraxis verlangt in jedem Fall einen gewissen Zeitaufwand. Deshalb musste alles daran gesetzt werden, den Gesamtaufwand so gering wie möglich und frei von Nebensächlichkeiten zu halten. Denn auch für den Kleinbetrieb Arztpraxis gilt: Zeit ist Geld.

Ein Qualitätsmanagementsystem hat aber auch betriebs- bzw. praxisinterne Vorteile. So kann die Wirtschaftlichkeit der Arztpraxis durch klare Praxisabläufe mit Fehlervermeidung zu einer daraus resultierenden Kostensenkung führen. Schließlich wird die Arbeitsmotivation von Arzt und Praxisteam durch eine verbesserte Kommunikation, durch optimierte Arbeitsabläufe und ein insgesamt besseres Arbeitsklima erhöht.

Das KTQ-Konzept ist methodenoffen und ideologiefrei. Anders als andere Konzepte folgt KTQ® keinen weiteren Vorgaben etwa im Sinne eines bestimmten Kassenarzttypus oder zielt auch nicht auf fachärztliche oder allgemeinmedizinische Orientierungen. Die Arztpraxen sollen keinem starren vorgegebenen Qualitätsmanagement-Standard folgen; sie können individuelle Qualitätsmanagementlösungen beibehalten.

Der Routinebetrieb für den „KTQ® im niedergelassenen Bereich“ wird noch in diesem Jahr beginnen. Dabei ist die nach KTQ® vorgesehene Selbstbewertung nicht zwingend an eine nachfolgende Zertifizierung gebunden; sie kann unabhängig von einer Zertifizierung der Arztpraxis durchgeführt werden. Denn sie dient vorrangig der Selbstkontrolle und hilft Kosten sparen. Wird jedoch ein nach außen sichtbarer Nachweis für die Qualität gewünscht und schätzt die Praxis selbst ihren Chancen auf ein Zertifikat als gegeben ein, so kann sie eine Zertifizierung beantragen.

Der Patient im Mittelpunkt der Praxis



➤ Statement

Dafür kommt ein externer Visitor in die Praxis. Im Rahmen der Fremdbewertung wird der von der Praxis erstellte Selbstbewertungsbericht stichprobenartig hinterfragt. Hierzu werden „kollegiale Dialoge“ mit dem Praxisinhaber und den Praxismitarbeitern geführt und die Praxisräume besichtigt.

Das KTQ-Verfahren zwingt die Praxen in keinen Qualitätsmanagement-Standard. Jede Praxis kann ihre individuellen Lösungen nutzen – wenn sie das gewünschte Ziel erreichen. Ein weiteres Ziel der KTQ-GmbH ist es, ein schlankes und somit unaufwendiges handhabbares Verfahren für die Praxen zu entwickeln. Damit will die KTQ® motivieren und eine Überbürokratisierung vermeiden.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems erfüllt der Arzt nicht nur eine gesetzliche Anforderung, sondern er gewinnt gleichzeitig Klarheit und Sicherheit in Bereichen, die er bisher womöglich nicht immer voll im Blick hatte. Im Zentrum aller Qualitätsbemühungen steht dabei die Verbesserung der Patientenorientierung.