

# Schulungskompodium

Fragen und Antworten zum Qualitätsmanagement

# Einführung in das MCSS Schulungskompodium

Das digitale MCSS Schulungs- und Einweisungssystem basiert auf den jeweils aktuellen Rahmenbedingungen für die Rechtskonformität in medizinischen Einrichtungen. Für die Anwendung der innovativen didaktischen Schulungen gelten folgende Richtlinien:

- Pro Frage sind etwa 1,5 – 2,0 Minuten aufzuwenden.
- Zuerst wird die Frage reflektiert und überlegt, welche Antworten gegeben werden können (evtl. mit schriftlichen Notizen).
- Anschließend werden die Überlegungen/Notizen mit den richtigen Antworten verglichen.
- Nach ca. 45 Minuten (ca. 20 Fragen und Antworten) sollte eine Konzentrationspause eingelegt werden.

Die Anwendung wird in MCSS protokolliert und die Anwendungsstatistik gilt als Nachweisdokument für die rechtlichen Audit Anforderungen.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Bedeutung hat Qualitätsmanagement für Arztpraxen und Kliniken?



# Welche Bedeutung hat Qualitätsmanagement für Arztpraxen und Kliniken?

Qualitätsmanagement (QM) in Arztpraxen hat zwei Dimensionen:

Einmal die rechtliche Komponente und zum anderen den medizinischen Aspekt. Im Sozialgesetzbuch V (SGB V) ist für Arztpraxen nach § 136 die Einführung eines Qualitätsmanagements in medizinischen Einrichtungen rechtlich verpflichtend.

Auf der anderen Seite erwarten Patienten von einem Arzt ohnehin Qualität in der Behandlung. Insofern spielen Qualität und Qualitätsmanagement für Arztpraxen eine zentrale Bedeutung.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was versteht man unter Qualität in der medizinischen Versorgung?



# Was versteht man unter Qualität in der medizinischen Versorgung?

Die Öffentlichkeit versteht unter Qualität in Arztpraxen und Kliniken eine zweckmäßige und ausreichende, patientenorientierte Versorgung. Außerdem spielt die medizinische Qualität für die Lebensqualität der Patienten eine wichtige Rolle.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Woran wird medizinische Qualität vom Patienten gemessen?



# Woran wird medizinische Qualität vom Patienten gemessen?

Jeder Patient hat hinsichtlich seiner Gesundheit und der ärztlichen Behandlung eine individuelle Erwartung. Die Qualitätsziele orientieren sich dabei am Erfüllungsgrad dieser angenommenen Qualitätsziele für die Lebensqualität.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Wie kann man Qualität in der Arztpraxis und Klinik steuern und erreichen?



# Wie kann man Qualität in der Arztpraxis und Klinik steuern und erreichen?

Zur Erreichung der Qualitätsziele in den Augen der Patienten sind die Erwartungen der einzelnen Personen entscheidend. Die Ermittlung der Erwartungen kann bereits bei der Anamnese und in allen Untersuchungsschritten ermittelt und dokumentiert werden.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Wie wird QM definiert?



# Wie wird Qualitätsmanagement definiert?

QM ist die Summe aller Maßnahmen und Regeln (Verfahren, Prozesse, Maßnahmen, Abläufe) um Qualitätsziele im Sinne des Patienten zu erreichen. Die Patientenorientierung steht also im Mittelpunkt des QM.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Qualitätsdimensionen kann man strukturell unterscheiden?



# Welche Qualitätsdimensionen kann man strukturell unterscheiden?

Im QM spricht man von drei Kernbereichen:

- Strukturqualität (die Summe aller Ressourcen)
- Prozessqualität (die Summe aller Verfahren und Abläufe)
- Ergebnisqualität (die Erfüllung der Erwartungen und die Zufriedenheit der Patienten)

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Wie stellt sich die Strukturqualität in medizinischen Einrichtungen dar?



# Wie stellt sich die Strukturqualität in medizinischen Einrichtungen dar?

Zu der Strukturqualität in der Arztpraxis gehören:

- Die Berufsausbildung und Qualifizierung der Leitung (Arzt)
- Die Kompetenz und laufende Weiterbildung der Mitarbeiter
- Die räumlichen Kapazitäten und die ergonomische Gestaltung der Einrichtung
- Die technische Ausstattung mit Informationstechnologie (IT) und Medizintechnik

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Wodurch ist Prozessqualität in  
Arztpraxis definiert?



# Wodurch ist Prozessqualität in Arztpraxis definiert?

Alle Abläufe einer medizinischen Einrichtung können die Prozessqualität definieren:

- Anamnese-Erfassung
- Untersuchungsabläufe
- Überweisungs- und Kooperationsmanagement
- Diagnosestellung
- Therapiemaßnahmen
- Behandlungsplanung und Langzeitbetreuung usw.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Kriterien gelten für die Ergebnisqualität?



# Welche Kriterien gelten für die Ergebnisqualität?

In diesem Kontext kann man objektive und subjektive Parameter unterscheiden. Die objektiven Kriterien werden durch Messwerte und Benchmarks definiert. Die subjektiven Kriterien der Ergebnisqualität sind beispielsweise Patientenzufriedenheit sowie Veränderungen im gesundheitsrelevanten Verhalten (Wohlbefinden).

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Prinzipien kennzeichnen professionelles QM in der Medizin?



# Welche Prinzipien kennzeichnen professionelles Qualitätsmanagement in der Medizin?

QM ist niemals ein einmaliges Projekt, sondern ein kontinuierlicher Prozess.  
Im QM werden nach einer Zeitachse immer neue Qualitätsziele definiert und angestrebt.  
Es gilt also das Prinzip der ständigen Optimierung in der Medizin.  
Kennzeichnend dafür ist z.B. das PDCA-Konzept.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was versteht man unter PDCA?



# Was versteht man unter PDCA?

Die Kombination dieser 4 Buchstaben steht im QM und auch im Datenschutz für:

- Plan (Planungsprozess)
- Do (Umsetzungsprozess)
- Check (Verifizierungsprozess)
- Act (Adaptationsprozess)

Es wird nach PDCA ständig geprüft, welche Prozesse in der Praxis verbessert werden können.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Vorteile kann man durch professionelles QM erreichen?



# Welche Vorteile kann man durch professionelles Qualitätsmanagement erreichen?

QM bietet ein umfassendes Nutzen-Spektrum für alle Beteiligten:

- Patientenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Selbstverwirklichung im Arztberuf
- Erhöhung von Wirtschaftlichkeit
- Vermeidung von Fehlern
- Sicherung der Zukunft der Praxis / Klinik usw..

QM richtig angewendet ist immer wirtschaftlich produktiv.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Wie wird QM in der Medizin umgesetzt?



# Wie wird Qualitätsmanagement in der Medizin umgesetzt?

Im Prinzip können bei der Einführung von QM fünf Phasen unterschieden werden:

- Analyse des IST-Zustands und Benennung der verantwortlichen Personen
- QM-Orientierung des Teams mit Einweisung und Schulungen
- Entwicklung eines Curriculums (QM-Plan) zur mittel- und langfristigen QM-Umsetzung
- Erstellung von QM-Dokumenten wie Verfahrensanweisungen (interne Regelungen), Checklisten, Musterdokumenten etc.,
- Umsetzung des PDCA-Prinzips

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche unterschiedlichen Konzepte gibt es für QM in der Medizin?



# Welche unterschiedlichen Konzepte gibt es für Qualitätsmanagement in der Medizin?

Im medizinischen QM gibt es unterschiedliche Realisierungsansätze, da die Rechtsvorschriften einen großen Spielraum bieten. Folgende Angebote bestehen für Praxen und Kliniken:

- ISO-Standard nach 9001:2015 und DIN EN 15224:2016 für das Gesundheitswesen
- Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP), QM-System der kassenärztlichen Vereinigungen
- EFQM das QM auf europäischer Ebene European Foundation for QM
- Kaizen, das Optimierungsprinzip der Japaner

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Bedeutung haben  
Zertifizierungen?



# Welche Bedeutung haben Zertifizierungen?

Die gesetzlichen Regelungen im Gesundheitswesen sehen für das QM keine Zertifizierungen vor. Sie sind also freiwillig, wenn sie nicht durch individuelle Versorgungsverträge verpflichtend definiert sind. Im Regelfall kann deshalb auf zeitaufwendige und kostenträchtige Zertifizierung verzichtet werden.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was versteht man unter  
Verfahrensanweisungen,  
Prozessbeschreibungen,  
internen Regelungen?



# Was versteht man unter Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen, internen Regelungen?

QM ist im Grundsatz prozessorientiert. Das bedeutet, dass Prozesse, Verfahren und Abläufe genau analysiert und definiert werden. Im ISO Bereich spricht man von Verfahren, in der QEP Terminologie werden interne Regelungen verwendet und im internationalen QM-Systemen spricht man häufig von Prozessbeschreibungen.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Welche Funktionen haben  
Arbeitsanweisungen?



# Welche Funktionen haben Arbeitsanweisungen?

Während Verfahrensanweisungen / Prozessbeschreibungen globale und übergeordnete Prozesse definieren, beziehen sich Arbeitsanweisungen auf kleinere Schritte in diesen Prozessen. So existieren im Rahmen der Diagnoseverfahren Arbeitsanweisungen für einzelne Untersuchungsgeräte, im Bereich IT gibt es Arbeitsanweisungen z.B. für die Datensicherung der SW etc.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was sind „Mitgeltende Dokumente“?



# Was sind „Mitgeltende Dokumente“?

Die Grundlagen für verschiedene Verfahren sind häufig durch Gesetze, Vorschriften, Verordnungen und Richtlinien definiert. Diese Primärdokumente werden auch als Mitgeltende Dokumente zu den abgeleiteten Prozessen und Verfahren bezeichnet. Darüber hinaus sind Mitgeltende Dokumente z.B. Checklisten, Formulare und Merkblätter.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was versteht man unter einem „Curriculum“?



# Was versteht man unter einem „Curriculum“?

Ein Schulungsplan, in dem neben den Themen auch Ziele definiert sind, wird auch als Curriculum bezeichnet. Bei der Einführung von QM kann man beispielsweise die Planung für 2-4 Jahren in einem Curriculum für 24 Monate bzw. 48 Monate definieren.

# Teil 1: Qualitätsmanagement in der Patientenversorgung

Was versteht man unter einem Audit?



# Was versteht man unter einem Audit?

Im QM-Kontext versteht man unter einem Audit die Überprüfung der Durchführung von Verfahren und die Übereinstimmung mit den Vorgaben. Man unterscheidet nach internen Audits (durch die eigenen QM-Beauftragten und Koordinatoren) und externe Audits durch QM-Berater oder Zertifizierer.