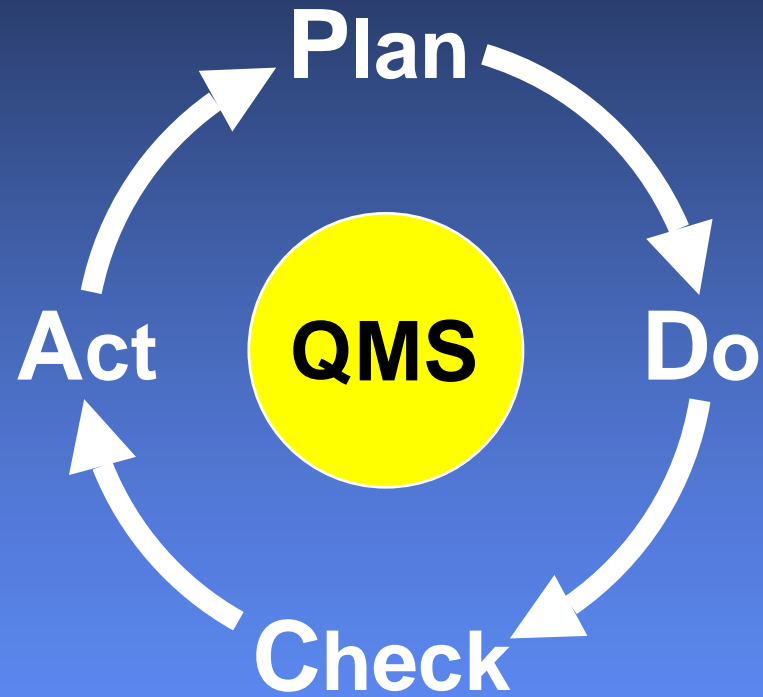
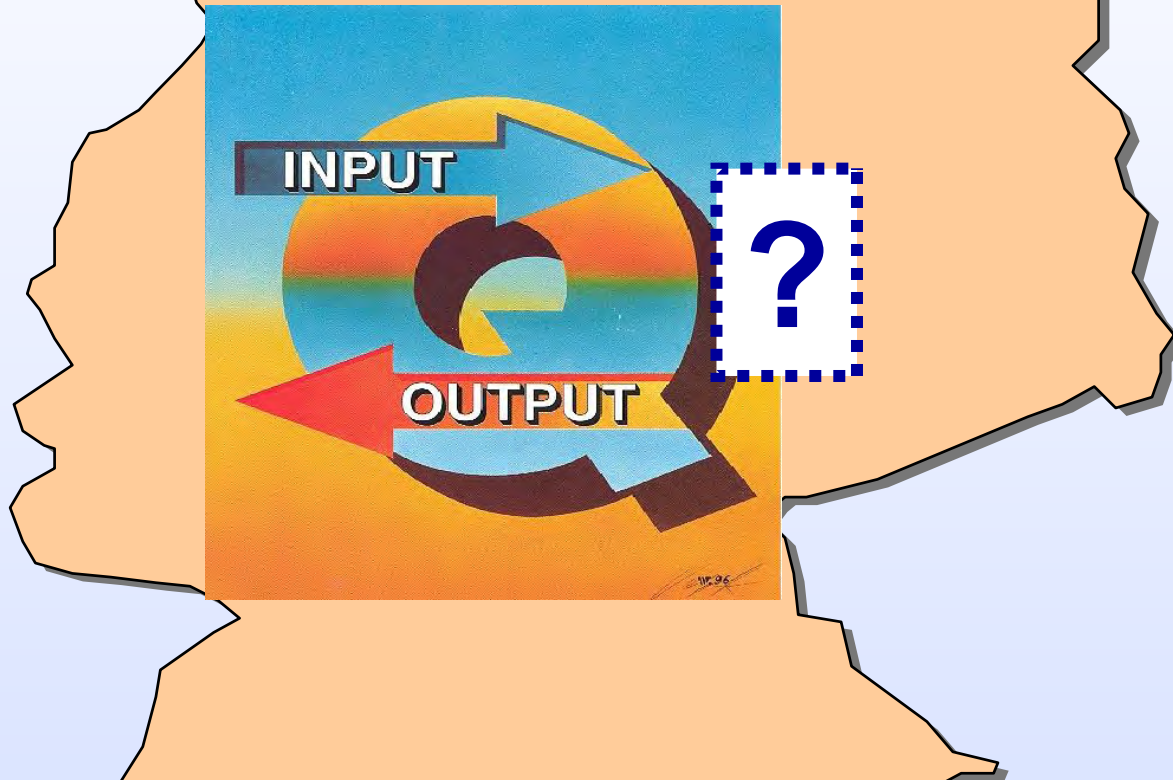


# Test – Screen

< III = III >



# Befragungen als integraler Bestandteil



des ( ärztlichen ) Qualitätsmanagements

# Struktur zur Präsentation

**„Befragungen als integraler Bestandteil des ( ärztlichen ) Qualitätsmanagements“**

- **Kasuistik aus der Praxis ( “Wartezeit” )**
- **kurze Befragung zu Befragungen**
- **Übersichten aus Gremien, Erhebungen**
- **subj. Bewertung, Perspektiven, Nutzen**

# Kasuistik:

## Arztpraxis - Wartezimmer – Situation

- Personal - Unzufriedenheit / Zweifel
- ▶ Patientenbefragung; Auswertung

Konsequenzen ...

**Was ist, bitte, Ihnen  
wichtig bei Befragungen ?**

- [Ambulante Versorgung](#)
- [Ausbildung](#)
- [Berufsordnung](#)
- [e-Arztweis/Telematik](#)
- [Fortbildung](#)
- [Gebührenordnung](#)
- [Internationales](#)
- [Medizin & Ethik](#)
- [Notfallmedizin](#)
- [Prävention](#)
- [Qualitätssicherung](#)
  - [Curricula](#)
  - [Richtlinien, Leitlinien](#)
  - [Qualitätssicherung in der stationären Versorgung](#)
  - [Qualitätssicherung in der ambulanten Versorgung](#)
  - [Patientensicherheit](#)

Home >  
Position

Pos  
We  
Kr

Kor  
der

Kra

Mai

Die

Pos  
eing  
erar  
abs

Vor

Das  
Patie  
Glie  
nich

Die

## IV Qualitätssicherungsaktivitäten

### a) Aktivitäten

Welche strukturellen Voraussetzungen sind vorhanden?

- Qualitätsmanagement - Strategie und Politik
- Qualitätsziele (messbar)
- Qualitätsmanagementsystem (Aufbaustruktur QM, Qualitätsentwicklungsplan einschließlich Verfahren der Zertifizierung und Selbstbewertung)
- Qualitätszirkel, Projektgruppen etc.

Welche konkreten Aktivitäten/Maßnahmen liegen vor?

- Komplikationsbesprechungen
- Maßnahmen der internen Qualitätssicherung
- Teilnahme an externen Qualitätssicherungsmaßnahmen (gesetzlich vorgeschriebene und
- Beschwerdemanagement/Patientenberatung
- Patientenbefragungen etc.
- Fehlermanagement und Patientensicherheit

### b) Ergebnisse von Qualitätssicherungsaktivitäten

- Möglichst gegliedert in quantitative und qualitative Ergebnisse und Bezug zu den unter a) aufgeführten Aktivitäten/Maßnahmen
- C-1 Externe Qualitätssicherungsmaßnahmen mit einem Vorschlag verbindlicher Indikatoren für möglichst alle Fachgebiete auf der Basis von BQS-Daten bzw. Abrechnungsdaten (s. Anlage).

Anmerkung: C-4 (QS-Maßnahmen bei DMP-Programmen) nur mit entsprechender Erklärung, was ein DMP-Programm ist und was die Qualitätssicherung tatsächlich leistet.

Die Veröffentlichung zum Thema Mindestmengen wird nicht empfohlen. Soweit entsprechende Angaben gemacht werden, bedürfen sie dringend einer Erläuterung.



Auswahloptionen

Pressemitteilungen

Publikationen

Bildarchiv

Organigramme und Grafiken

Auswahl nach Gremium

Plenum

Ärztliche Angelegenheiten

Vertragsärztliche  
Versorgung

Vertragszahnärztliche  
Versorgung

Krankenhausbehandlung

Qualitätssicherung

Nutzen Sie schon unser  
kostenloses E-Mail-  
Abonnement?

Hier können Sie sich für die  
automatische Zusendung  
verschiedener Informationen

Gemeinsamer Bundesausschuss - Qualitätsmanagem...

Ärztliche Angelegenheiten

Vertragsärztliche  
Versorgung

Vertragszahnärztliche  
Versorgung

Krankenhausbehandlung

Qualitätssicherung

Nutzen Sie schon unser  
kostenloses E-Mail-  
Abonnement?

Hier können Sie sich für die  
automatische Zusendung  
verschiedener Informationen  
anmelden: [E-Mail-Abonnement](#)

Leistungserbringern in der vertragsärztlichen Versorgung durchzuführen ist. Die Einführung und Weiterentwicklung eines einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements soll die Qualität der medizinischen und psychotherapeutischen Versorgung kontinuierlich sichern und verbessern. Daher soll die Richtlinie des G-BA die Motivation der Ärzte zum Aufbau eines Qualitätsmanagements für die eigene Praxis fördern. Dessen Einführung erfolgt deswegen bewusst stufenweise über einen Zeitraum von fünf Jahren und belässt dem Arzt einen eigenen Gestaltungsspielraum in der Ausgestaltung.

Die Richtlinie definiert Grundelemente und Instrumente eines einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements im Sinne grundsätzlicher Anforderungen. Die Anforderungen sind in Hinblick auf bestehende Qualitätsmanagementsysteme neutral und sehen individuelle Gestaltungsmöglichkeiten vor, die den jeweiligen praxispezifischen Erfordernissen Rechnung tragen.

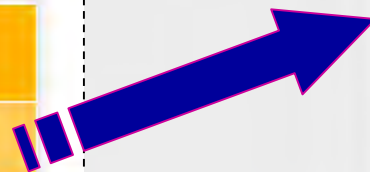
Die Grundelemente eines einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements sind im Bereich „Patientenversorgung“ beispielsweise die Berücksichtigung von fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse, Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung sowie die Strukturierung von Behandlungsabläufen.

Im Bereich „Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation“ werden als Grundelemente unter anderem genannt: Regelung von Verantwortlichkeiten, Mitarbeiterorientierung, Praxismanagement und Gestaltung von Kommunikationsprozessen.

Als Instrumente eines einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements sieht die Richtlinie beispielsweise die Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, die systematische Überprüfung der Zielerreichung und erforderlichenfalls Anpassung der Maßnahmen, Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen sowie Beschwerdemanagement und Patientenbefragungen vor.

Der Richtlinie liegt ein Phasenmodell zugrunde, das für die Planung, Umsetzung, Überprüfung und Weiterentwicklung folgende Zeiträume vorsieht: Leistungserbringer haben für die Planung und Umsetzung jeweils zwei Jahre Zeit und für die grundlegende Überprüfung ihres Qualitätsmanagements ein weiteres Jahr. Innerhalb von vier Jahren müssen alle Grundelemente unter Verwendung aller Instrumente eingeführt werden, wobei die Richtlinie keine Zertifizierung vorsieht.

Die Bewertung der Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements erfolgt durch



- Startseite
- Wir über uns
- Zum KTQ-Verfahren**
  - Selbstbewertung
  - Fremdbewertung
  - KTQ-Qualitätsberichte
  - KTQ-Trainingspartner
  - KTQ-Zertifizierungsstellen
- KTQ-Qualitätsberichte
- Infos für Patienten
- KTQ® in Krankenhäusern
- KTQ® im Bereich Rehabilitation
- KTQ® in Praxen
- KTQ® in Pflegeeinrichtungen  
und Alternativen Wohnformen
- Presse
- Archiv
- Kontakt
- Bestellcenter
- Intern

## KTQ - unser Zertifizierungsverfahren



Eine allgemeine Verfahrenskurzbeschreibung zum Download finden Sie hier (PDF, 102KB.)

In vierjähriger Entwicklungsarbeit haben Experten aus der Krankenhauspraxis unter der Leitung von Vertretern der Spitzenverbände der Krankenkassen, der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft und des Deutschen Pflgerates ein Verfahren entwickelt, welches seit 2002 zur Bewertung des Qualitätsmanagements in Krankenhäusern eingesetzt wird. Ziel der KTQ-Zertifizierung ist stets die Verbesserung und Optimierung von Prozessen und Ergebnissen innerhalb der Patientenversorgung.

Zentrales Ergebnis der Entwicklungsarbeit ist der sogenannte KTQ-Katalog. In diesem KTQ-Katalog wurden Kategorien zusammengestellt, die im Rahmen der Zertifizierung von Akutkrankenhäusern abgefragt werden, um Aussagen über die Qualität der Prozessabläufe in der medizinischen Versorgung treffen zu können. Die gegenwärtig 72 Kriterien gliedern sich in folgenden Kategorien:

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit im Krankenhaus,
- das Informationswesen,
- die Krankenhausführung und
- das Qualitätsmanagement.

Den einzelnen Kriterien wurden jeweils eigene Fragenpakete zugeordnet. Erst über dieses aufwändige Verfahren war es möglich, ein adäquates Instrumentarium für die Leistungsdarstellung berufsgruppen- und hierarchieübergreifend in einem gesamten Krankenhaus herzustellen.



Damit steht für die vorgeschaltete Selbstbewertung und die über die KTQ-Zertifikatsvergabe entscheidende Fremdbewertung eine schlüssige Systematik als Grundlage zur Verfügung, die eine transparente und nachvollziehbare Bewertung ermöglicht. Das KTQ-Zertifizierungsverfahren, speziell für das deutsche Gesundheitswesen entwickelt, orientiert sich dabei auch an bewährten Systemen, wie beispielsweise dem Australian Council on Healthcare Standards.

## KTQ-SERVICE

2007  
**AWARD**


### **Award-Gewinner St. Marien Amberg**

Das Klinikum St. Marien Amberg hat für sein Projekt „Implementierung einer EDV-gestützten OP-, Sturz-, Dekubitus- und Schmerzdokumentation“ den KTQ-Award 2007 gewonnen.

- \* Projekt (2MB) 
- \* Pressemitteilung 

### **Award-Gewinner Helenenlinik**

Die ASKLEPIOS Helenenlinik Bad Wildungen hat für das Projekt "Evaluation des Rehabilitations-Erfolges nach radikaler Prostatektomie mit kurzfristiger Reha-Wiederholung bei fortbestehender Harninkontinenz" den KTQ-Award 2007 gewonnen.

- \* PDF-Pressemitteilung 

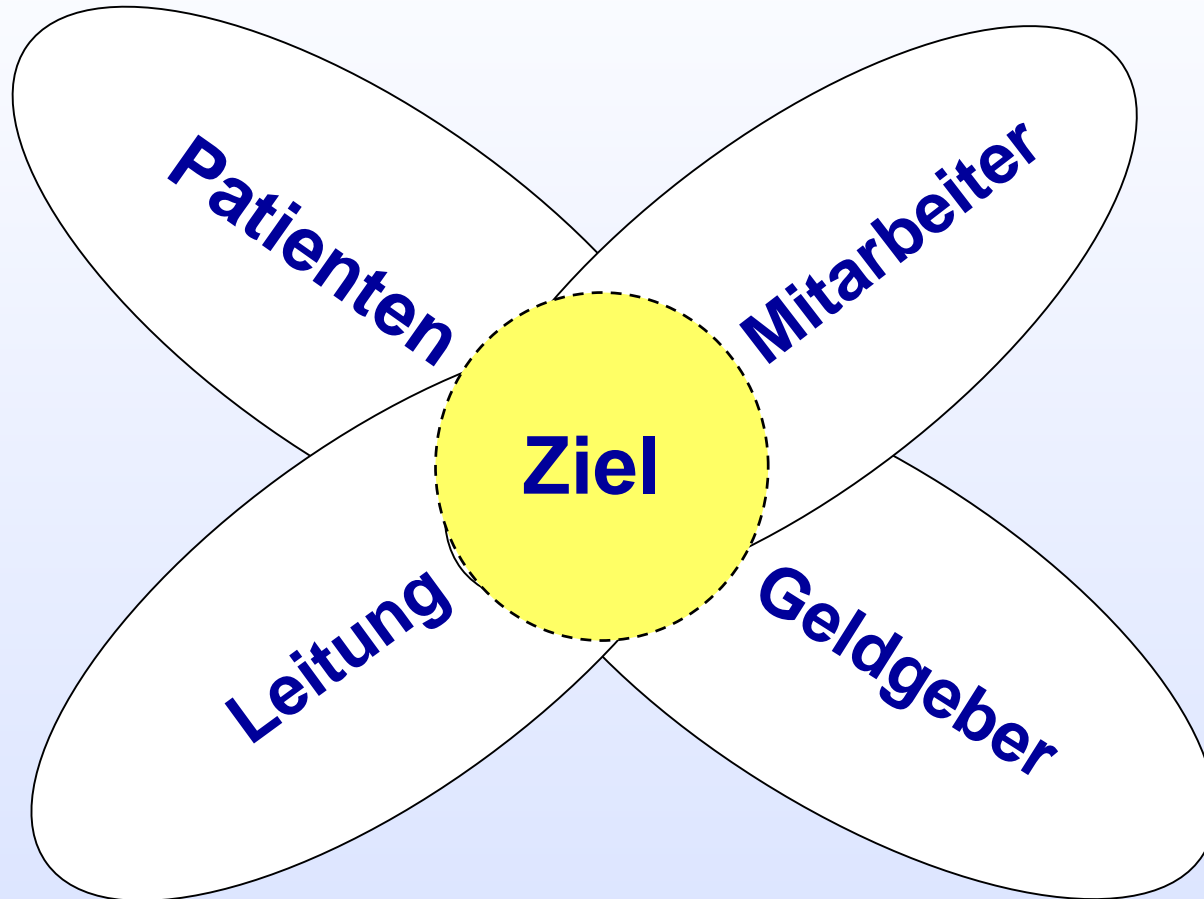


**Das Handbuch  
KTQ® für Praxen und MVZ**  
— schnell einsetzen und viel GUTES gewinnen!  
mit 1000 Seiten, 1000 Fragen, 1000 Antworten

- Qualitätsmanagement - ein schneller Einstieg
- klar und handlich dargestellt
  - viele farbige Beispiele
- über 1000 überblicksorientierte Fragebogen und Musterdokumente auf den beigefügten CD-ROM

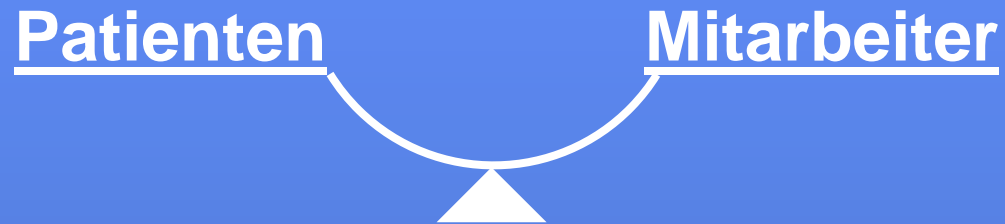
Bestellen Sie per Telefon oder unter www.ktg.de 79533

**Befragungs-**



**und Wechselwirkungen einiger Beteiligter**

# Befragungs -



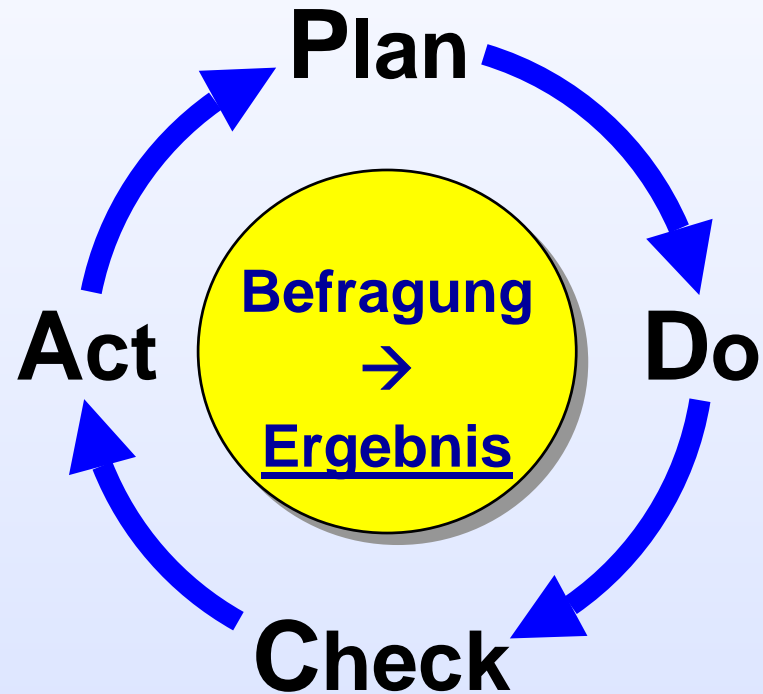
**Balance**

**Basis:**

**Freude auf Feedback mit hilfreichen Folgen**

**~ Qualitätsmanagement = Management der Qualität**

# PDCA - Zyklus nach E.Deming (50er Jahre)

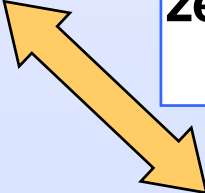
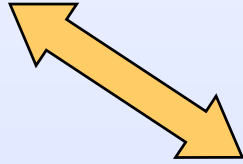
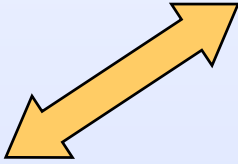
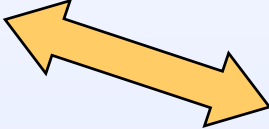
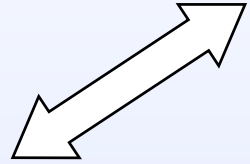


**Q-Indikatoren/  
amb.Q-Indik.u.  
Kennz.( AQUIK )  
= entgeldrelevant**

**Ziel?!:  
stetige Verbesserung /  
Stabilität b.schlecht.Bedg.  
für möglichst viele**

**privatärztl. - kein  
obligates QM**

**Vertragsarztwesen:  
QM gem.GBA-RiLi  
- keine obligate Zertifiz.**



**zertif. n. KTQ®:  
23 Px**

**zertif. n. DIN EN ISO:  
ca. 600-1.000 Px**

**QEP-Sem.-TN: ca.20.130  
zertif. n. QEP: 73 Px**

**QM-befähigt  
n. KPQM®: 449 Px**



Kassenärztliche  
Bundesvereinigung

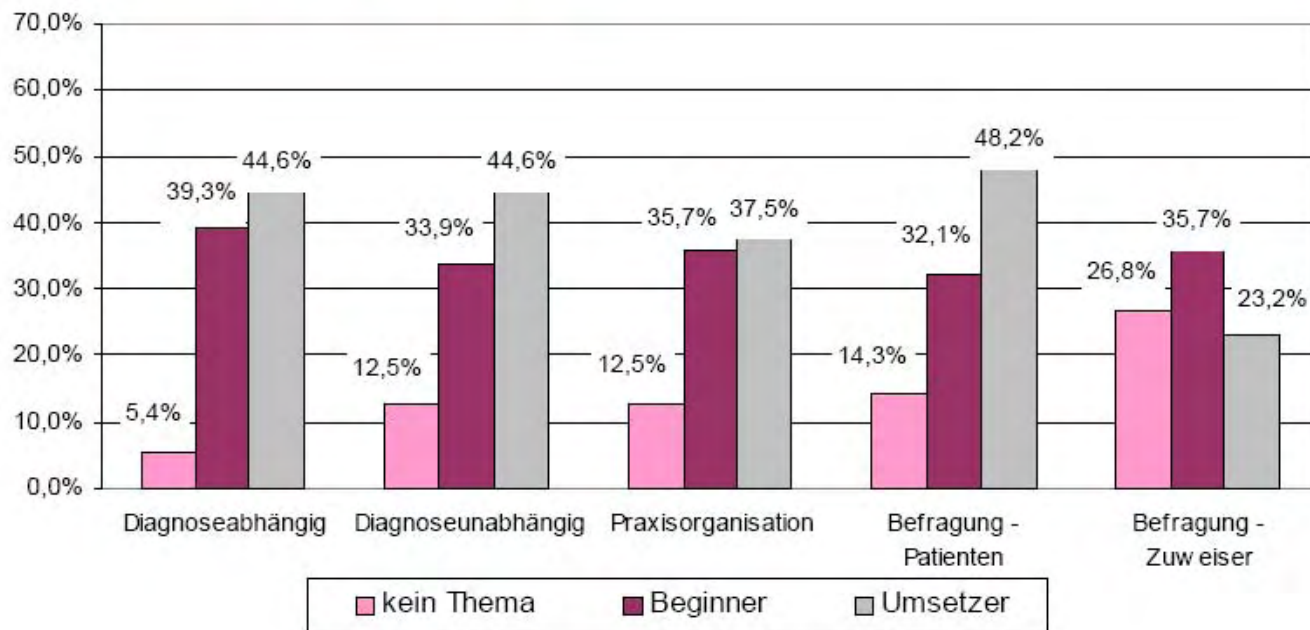
# AQUIK

Seite 17



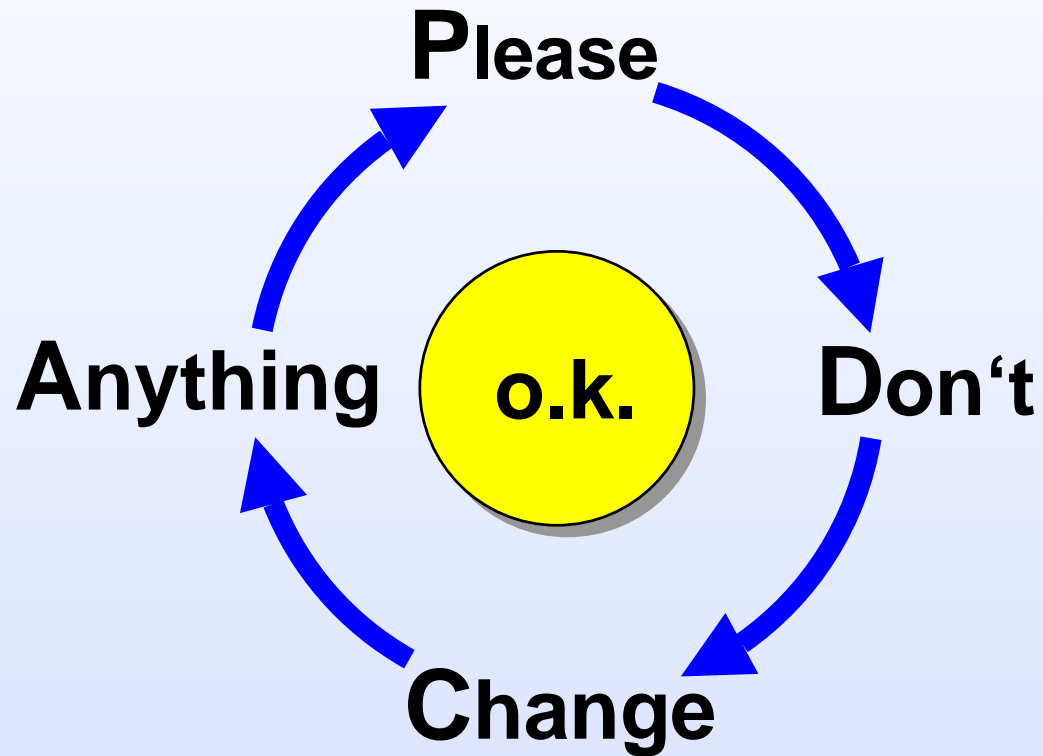
- ↓
- Aktuelles
- Arztsuche
- Gesundheitspolitik
- KBV Kompakt
- Patienteninformationen
- Presse
- Publikationen
- Rechtsquellen
- **Themen**
- A-Z
- Arzneimittel
- AmFo
- Honorar
- IT in der Arztpraxis
- HTA
- **Qualität**

## Auswertungsbeispiel

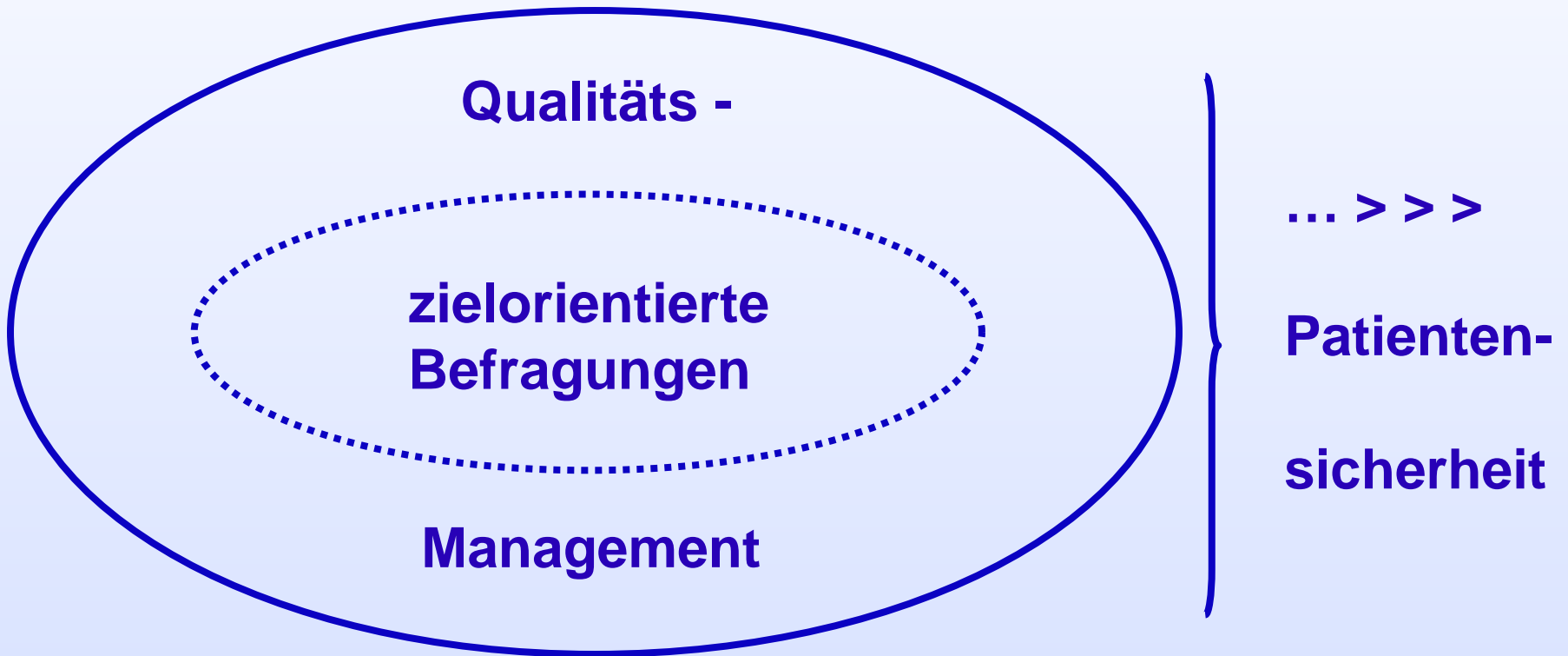




# PDCA - Zyklus 2008



# Befragungen und Qualitätsmanagement



## Pers. Fazit, Perspektiven; Nutzen

- zielorientierte **Befragungen** für / im Qualitätsmanagement mit “therapeutischen” Konsequenzen  
=  
erfolgreicher “Klassiker” bei “Qualitätären”;  
strukturiert spätestens seit Demings **PDCA - Zyklus**

▶ **Bitte cave:** Befragung als quasi Selbstzweck, weil “chique”;

▶ **NB:** Erwartungshaltung in Folge von wohl überlegten Befragungen geeignet aufgreifen;  
**Ressourcen - Planung für Konsequenzen**



Einfach **Nutzen ziehen** für (zunächst) scheinbar kleine Fragestellungen über Diskussion und ggf. Lösungen mit Partnern



**Für Fragen und Hinweise stehe ich in der Diskussion  
sowie danach gerne zur Verfügung, auch via  
[j.w.weidringer@blaek.de](mailto:j.w.weidringer@blaek.de)**