

Zertifikat/Urkunde

Nachweis des eingeführten Qualitätsmanagements in der Praxis und Voraussetzung für eine freiwillige, externe Zertifizierung (lt. Beschluss des G-BA ist eine Zertifizierung nicht erforderlich).

Wie viel Zeit wird benötigt?

Einführung in die QM-Grundelemente und die einzelnen Bausteine des EFQM-Modells (Arzt und Team)

ca. 4 Stunden

Ausfüllen der Selbstbewertung

(Arzt und Team): ca. 45 Minuten

Mitarbeiterbefragung (Team):

ca. 20 Minuten

Patientenbefragung:

während einer Woche zu vorgegebenen Zeiten

Qualitätsmanagementhandbuch:

Vorlage wird gestellt, Ergänzungen werden anhand von Vordrucken in den Teambesprechungen durchgeführt

Audit (Arzt und Team): ca. 2 Stunden

Zyklische Überprüfung/

Durchführung alle 3–4 Jahre

Was kostet es?

- Organisation, Bereitstellung des Konzepts, Selfassessment-Fragebögen, Auswertung, Einführung und Hotline: 1.000,- €/Praxis
- Patientenbefragung: 750,- €/Praxis
- Mitarbeiterbefragung: optional
- Praxisaudit, QM-Handbuch, Qualitätssiegel: 600,- €/Praxis

Gesamt: 2.350,- €/Praxis

· Sonderpreis

für Mitglieder des HÄV: 1.800,- €

- Nachlass für jeden weiteren Praxispartner: 50 %
(Zahlbar auch in 36 Monatsraten)

(Alle Preise zzgl. MwSt., Spesen je nach Aufwand, bzw. Teilnehmerzahl)



DEUTSCHER
HAUSÄRZTEVERBAND

Landesverband Baden-Württemberg e.V.

Kölner Straße 18
70376 Stuttgart (Münster)
Telefon 07 11/69 33 06-30
Telefax 07 11/69 33 06-39
Mail: info@hausarzt-bw.de
www.hausarzt-bw.de



DEUTSCHER
HAUSÄRZTEVERBAND

Landesverband Baden-Württemberg e.V.

EFQM 

Shares what works.

ein Qualitätsmanagementmodell
für die Hausarztpraxis

Ein Angebot des
Deutschen Hausärzterverbandes –
Landesverband Baden-Württemberg e.V.

Warum Qualitätsmanagement?

Die Erbringung einer „guten Qualität“ sowie die Forderung nach Transparenz der Angebote im Gesundheitswesen steht mittlerweile an oberster Stelle und wird von vielen verschiedenen Stellen eingefordert.

Jede Arztpraxis ist ab 2004 gesetzlich verpflichtet, einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.

Ein Qualitätsmanagement ermöglicht die systematische Erfassung der eigenen Leistung, analysiert den Unterschied zu vorgegebenen Zielen, erkennt Fehler und leitet Verbesserungen ein. Dies dient der Optimierung der Praxisabläufe, der Mitarbeitermotivation und der Patientenversorgung.

Das EFQM-Modell ist ein modulares Qualitätsmanagement-System, welches die Vertragsarztpraxis beim Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems unterstützt. Die einzelnen Module können hintereinander durchgeführt werden und führen als Ziel zum Qualitätsbericht mit Zertifikat. Das Modell wurde in mehrjähriger Arbeit unter Beteiligung von ca. 50 Praxen der QP-Qualitätspraxen GmbH an die Bedürfnisse und Strukturen der hausärztlichen Praxis angepasst.

Grundlage ist dabei ein Prozess, der auf folgendem Regelkreis aufbaut:

„Bewertung“ – „Auswertung von Stärke- und Verbesserungspotentialen“ – „Handlungsplan“ – „Kontrolle der Umsetzung“ – „Erneute Bewertung“ ...

EFQM[®]

in der Hausarztpraxis

Strukturierte Selbstbewertung mit Qualitätsindikatoren

Mittels eines Fragebogens mit integrierten Qualitätsindikatoren erstellt jede Praxis eine Ist-Analyse **wie** Qualität (Befähigerkriterien) und **welche** Qualität (Ergebniskriterien) erzielt wird.

Anhand von 9 Kriterien erfolgt eine Beurteilung:

- Praxisführung
- Politik und Strategie
- Mitarbeiterorientierung
- Ressourcen
- Prozesse
- Mitarbeiterergebnisse
- Kundenergebnisse
- Gesellschaftliche Verantwortung
- Geschäftsergebnisse

Im Gesamtergebnis wird geklärt:

- „Wo stehe ich?“
- „Wo stehe ich im Vergleich zu anderen?“
- „Wo will ich hin?“

Patientenbefragung

Patientenerwartungen sowie Bedürfnisse und Probleme werden auf kollektiver Basis ermittelt. Die Auswertung erfolgt durch die Gesellschaft für empirische Beratung (GEB). Durch Vergleich mit anderen Praxen besteht die Möglichkeit des „Von-den-Anderen-Lernens“ (Benchmarking). 45 Einzelfragen beziehen sich auf 6 Qualitätsdimensionen.

Qualitätsmanagement-Handbuch

Beinhaltet Dokumentation von Organisationsstrukturen, sämtliche Praxis bezogene Prozessablaufbeschreibungen, Checklisten, Hygienepläne, Notfallmanagement, Fehlermanagement, Beschwerdemanagement sowie das Praxisleitbild.

Mitarbeiterbefragung

Regelmäßig anonymisierte Befragungen der Mitarbeiter über alle teilnehmenden Hausarztpraxen hinweg.

Internes Audit

Beurteilung der erbrachten Versorgungsqualität in Verbindung mit konkreten Verbesserungszielen. Interner Dialog der Praxis mit externen Kollegen (EFQM-Assessoren), wobei Kernprozesse nach Stärke und Schwächen analysiert werden.

Qualitätsbericht

Enthält eine Darstellung der Praxis, das Ergebnis der strukturierten Selbstbewertung mit Qualitätsindikatoren, das Ergebnis der Patienten- und Mitarbeiterbefragung, das individuell angepasste QM-Handbuch, Berichte über das interne Audit mit Zielsetzungen. Der Qualitätsbericht dient als Grundlage des Zertifikates.