

Qualitätsbericht 2008 / 2009

Dr. med. Stefan Bilger
Facharzt für Allgemeinmedizin
Ärztliches Qualitätsmanagement
Umweltmedizin

Dr. med. Tilo Wachsmuth
Facharzt für Innere Medizin
Hausärztliche Versorgung

Handshuhsheimer Landstr. 11
69221 Dossenheim

VITALiS
bergstraße





Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie lässt sich die Qualität ärztlicher Versorgung darstellen? Woran erkennt eine Patientin / ein Patient, ob eine Arztpraxis qualitativ gut arbeitet? Diese Fragen sind nicht einfach zu beantworten. Von den Patienten werden häufig nur Ausschnitte der medizinischen Arbeit wahrgenommen, z. B. das optische Erscheinungsbild der Praxis, die Wartezeiten, die Ausstattung mit medizinischen Geräten, die Freundlichkeit des Personals oder Aufmerksamkeit und Zuwendung durch den Arzt. Andere Aspekte wie Fortbildung, die Erfüllung bestimmter formaler Qualitätsanforderungen, Strategien der praxisinternen und praxisübergreifenden Qualitätsförderung, Fehlermanagement und andere sicherheitsrelevante Bereiche bleiben im Dunkeln. Dieser Qualitätsbericht über unsere Praxen soll in diesen Punkten Informationen bieten und Transparenz schaffen. Er soll dazu beitragen, wichtige Bereiche unserer hausärztlichen Arbeit nachvollziehbar zu machen und letztlich auch Kritik und Mitgestaltung durch unsere „Kunden“, die Patientinnen und Patienten der Praxen, befördern.

Der Gesetzgeber hat im Sozialgesetzbuch V alle medizinischen Einrichtungen (Krankenhäuser, Arztpraxen) zur Einführung eines einrichtungsübergreifenden Qualitätsmanagements verpflichtet. Diese Verpflichtung haben wir bereits vor der gesetzten Frist erfüllt. Qualitätsberichte veröffentlichen bisher fast ausschließlich die Krankenhäuser, für Arztpraxen sind solche Qualitätsberichte eher die Ausnahme. Auch damit sind wir der Zeit voraus. Wir hoffen, dass diese Veröffentlichung Ihr Interesse findet.

Dossenheim, 15. April 2009

Dr. med. Stefan Bilger

Dr. med. Tilo Wachsmuth

Überblick / Organisatorisches

Unsere beiden hausärztlichen Praxen arbeiten zusammen in der Form einer Praxisgemeinschaft. Dies beinhaltet die gemeinsame Nutzung der Praxisräume und der gesamten Infrastruktur (medizinische Geräte, Computer etc.). Auch die Medizinischen Fachangestellten sind für beide Praxen tätig. Im Unterschied zu einer Gemeinschaftspraxis werden die Patienten jedoch nur von ihrem gewählten Hausarzt behandelt (außer bei Vertretung und im Überweisungsfall). Es handelt sich bei der Praxisgemeinschaft nicht um eine gemeinschaftliche Berufsausübung.

Maßnahmen zur Qualitätsförderung und Qualitätsmanagement werden von beiden Hausarztpraxen gemeinsam geplant und systematisch umgesetzt. Dazu gehören insbesondere:

- Teilnahme an der Qualitätssicherung der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg
- Regelmäßige Teilnahme an Ärztlichen Qualitätszirkeln
- Regelmäßige Fortbildung der Ärzte
- Regelmäßige Fortbildung der nichtärztlichen Mitarbeiterinnen
- Einführung und kontinuierliche Pflege eines hausarztspezifischen Qualitätsmanagement
- Zertifizierung durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“
- Akkreditierung als „Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg“ (Praxis Dr. Bilger)

1. Teilnahme an der Qualitätssicherung der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg

Die Ärzte der Praxis haben nach den Qualitätssicherungsrichtlinien der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg (früher: Kassenärztliche Vereinigung Nordbaden) folgende Genehmigungen:

- Genehmigung zur Durchführung Ultraschalluntersuchungen von Abdomen, Niere und Schilddrüse (Dr. Wachsmuth)
- Genehmigung zur Ableitung von Langzeit-EKG
- Genehmigung zur Durchführung der Psychosomatischen Grundversorgung
- Genehmigung zur Beantragung von Leistungen der medizinischen Rehabilitation
- Genehmigung zur Teilnahme an den Disease-Management-Programmen Diabetes mellitus Typ 2, Koronare Herzkrankheit und Asthma bronchiale/COPD
- Genehmigung zur Durchführung der Substitutionsbehandlung bei Drogenabhängigkeit (Dr. Bilger)

Außerdem nehmen beide Praxen am Vertrag über die Hausarztzentrierte Versorgung mit der AOK Baden-Württemberg teil. Die Qualifikationsanforderungen dieses Vertrages werden ebenfalls erfüllt.

2. Regelmäßige Teilnahme an Ärztlichen Qualitätszirkeln

Die Ärzte der Praxis nehmen regelmäßig an folgenden Ärztlichen Qualitätszirkeln teil: Hausärztlicher Qualitätszirkel Dossenheim, Qualitätszirkel Pharmakotherapie, Hausärztlicher Qua-

litätszirkel Dr. Wachsmuth/Polzer (Dr. Wachsmuth), Qualitätszirkel der Lehrärzte für Allgemeinmedizin (Dr. Bilger)

3. Regelmäßig Fortbildung der Ärzte

Die Verpflichtung zu kontinuierlicher, berufsbegleitender Fortbildung ist u. a. durch die Berufsordnung der Landesärztekammer Baden-Württemberg geregelt. Beide Ärzte haben für die Teilnahme an zahlreichen Fortbildungsveranstaltungen 2008 bzw. 2009 das Fortbildungszertifikat der Landesärztekammer Baden-Württemberg erhalten.

4. Regelmäßige Fortbildung der nichtärztlichen Mitarbeiterinnen

Die Medizinischen Fachangestellten der Praxis haben regelmäßig an praxisinternen und externen Fortbildungsveranstaltungen teilgenommen, z. B. den „Tagen der Allgemeinmedizin“ der Universität Heidelberg. Frau Förschle hat 2008/2009 die berufsbegleitende Fortbildung zur „Versorgungsassistentin in der Hausarztpraxis (VERAH)“ absolviert und wird diese im Juni 2009 mit einer Prüfung abschließen.

5. Einführung und kontinuierliche Pflege eines hausarztspezifischen Qualitätsmanagement

Die Einführung eines einrichtungsübergreifenden Qualitätsmanagements ist nach dem Sozialgesetzbuch V für alle Arztpraxen verpflichtend. Allerdings können die Praxen diese Verpflichtung sehr unterschiedlich umsetzen. Wir haben uns für EPA - Europäisches Praxisassessment entschieden, das speziell auf die Situation hausärztlicher Praxen zugeschnitten ist und in sechs Europäischen Ländern entwickelt und wissenschaftlich evaluiert wurde.

Das „Europäische Praxisassessment (EPA)“ ist ein Qualitätsmanagementsystem, das die ärztliche Praxis anhand fachspezifischer, wissenschaftlich abgestimmter Indikatoren abbildet. Es zeigt Möglichkeiten zur Verbesserung auf und begleitet den Entwicklungsprozess in der Praxis.

In den Monaten Januar und Februar 2009 wurde der Stand der Praxisorganisation mit Hilfe verschiedener Instrumente / Maßnahmen erhoben. Diese Instrumente waren:

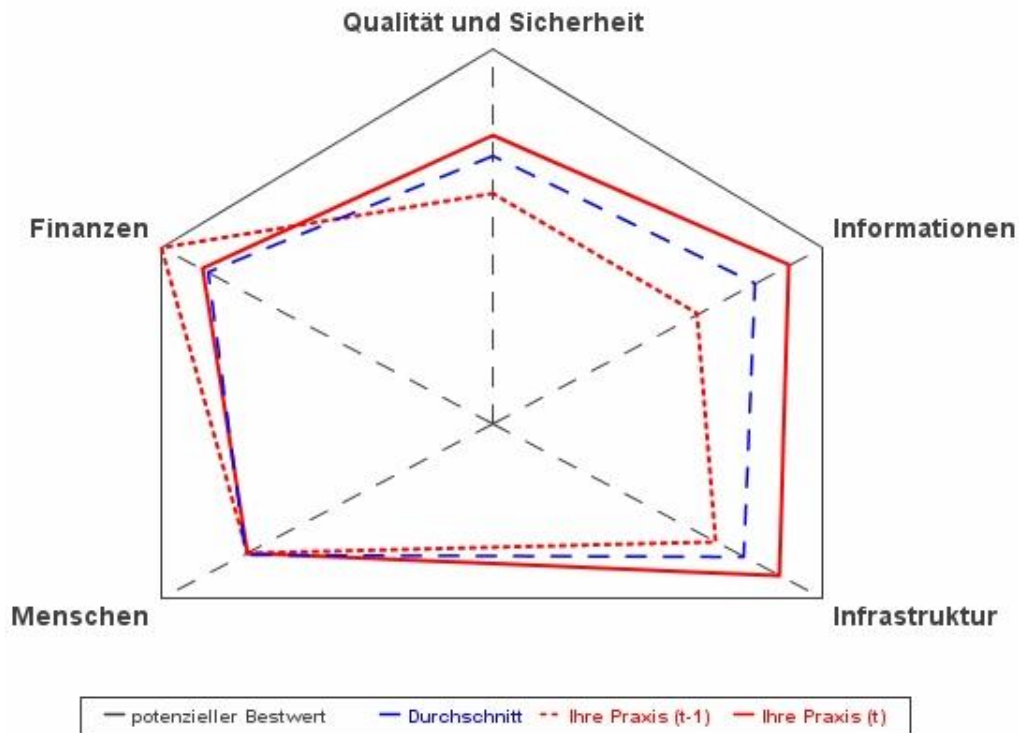
- Schriftliche Patientenbefragung
- Schriftliche Mitarbeiterbefragung
- Schriftliche Befragung der Praxisleitung
- Begehung der Praxis anhand einer Checkliste durch einen akkreditierten Visitor
- Interview durch den akkreditierten Visitor.

Die Visitation wurde erfolgreich durchgeführt, so dass anhand der erhobenen Daten eine detaillierte Analyse der Organisation der Praxis erfolgen konnte. Im Anschluss an die Visitation erfolgte eine strukturierte Besprechung der Ergebnisse des Assessments durch den Visitor mit den gesamten Praxisteam. Hier wurden auch erste Maßnahmen zur Umsetzung von Verbesserungen diskutiert und geplant.

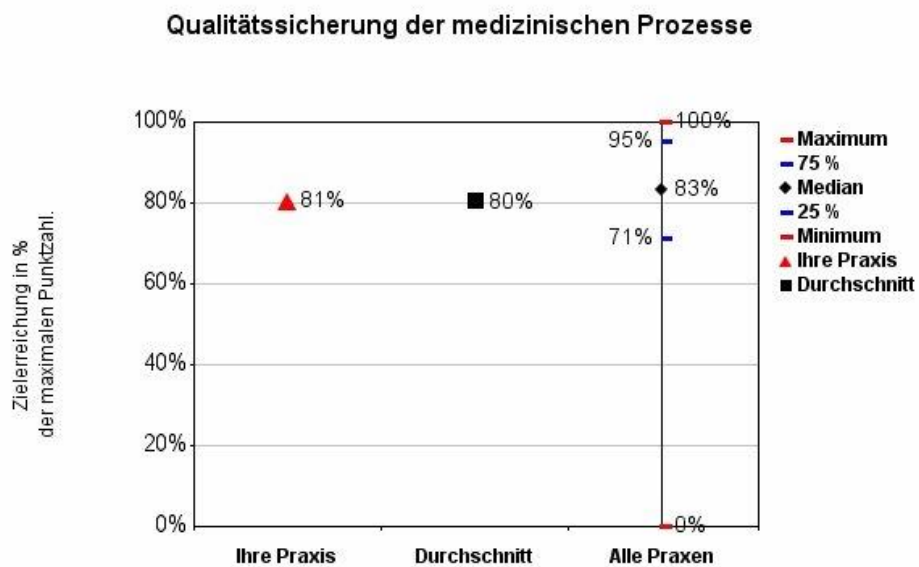
Aus dem umfangreichen Beratungsbericht geben wir hier einige Ergebnisse wieder.

Die zusammenfassende Übersicht (Pentagraph) zeigt die erreichte Gesamtpunktzahlen für die Bereiche Qualität und Sicherheit, Information, Infrastruktur, Menschen und Finanzen. Hier schneidet die Praxisgemeinschaft in fast allen Bereichen überdurchschnittlich ab (rote, durchgezogene Linie).

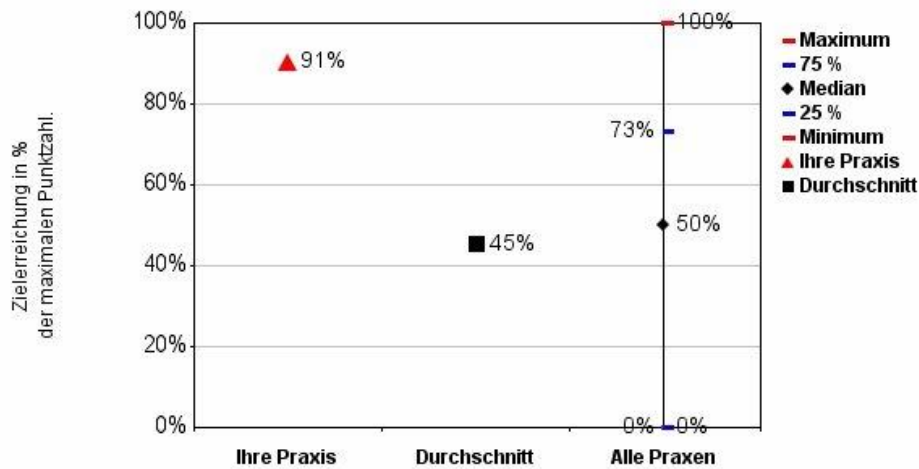
I



Als weitere Beispiele sind hier die Bereiche „Qualitätssicherung medizinischer Prozesse“ und „Information für Patienten“ wieder gegeben.



Informationen für Patienten über die Praxis, Praxis-Politik und die lokalen Gegebenheiten



Obwohl die Ergebnisse der Patientenbefragung durchgängig eine hohe Zufriedenheit belegen, planen wir konkrete Verbesserungen in den Bereichen, wo nur gute bis befriedigende Werte (70 – 79 % Zustimmung statt 80 – 93%) erreicht wurden. Dies betrifft insbesondere Aspekte der Kommunikation (Erläuterung zu Behandlungsmaßnahmen), Angebote zur Krankheitsvorbeugung und Wartezeiten (damit waren unsere befragten Patienten am wenigsten zufrieden; allerdings mit 70,8% immer noch mehr als im Durchschnitt aller teilnehmenden Praxen 68,3 %).

Weitere Maßnahmen, die aufgrund des Assessments eingeleitet wurden, betreffen die Organisation des Labors (zur Verbesserung der Abläufe und Vermeidung von Fehlern), zusätzliche Einrichtung eines Wickeltisches für Kleinkinder und die Erweiterung des Angebots an Patienteninformationen.

Eine Wiederholung des Verfahrens und eine erneute Zertifizierung ist 2012 geplant.

6. Zertifizierung durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“

Aufgrund der erfolgreichen Durchführung des EPA-Verfahrens erhielt die Praxis am 15. April 2009 das Zertifikat der „Stiftung Praxissiegel e. V.“ Dieses Zertifikat bestätigt, dass die Praxis das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen hat und festgelegte Kernanforderungen erfüllt. Das Zertifikat macht dieses Engagement sichtbar. Gegenüber den Patienten dokumentiert dieses Zertifikat die Erfüllung sicherheitsrelevanter Standards.

7. Akkreditierung als „Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg“ (Praxis Dr. Bilger)

Die allgemeinmedizinische Praxis Dr. Bilger bildet regelmäßig Medizinstudenten der Universität Heidelberg aus und ist nach den entsprechenden Richtlinien als Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg anerkannt.

Anhang

Fortbildungszertifikate der Landesärztekammer Baden-Württemberg
(Nachweis, dass die berufsrechtlichen Fortbildungsanforderungen durch die Ärzte erfüllt werden)

Zertifikat der Stiftung Praxissiegel e. V.
(Erfolgreiche Einführung des Qualitätsmanagement-Systems EPA)

„Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“
(Checkliste für Patientinnen und Patienten“, äzq Schriftenreihe Band 34, Herausgeber: Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin)

LANDESÄRZTEKAMMER
BADEN-WÜRTTEMBERG
Körperschaft des öffentlichen Rechts



FORTBILDUNGSZERTIFIKAT

Herr Dr. med. Stephan Bilger

hat nach der Fortbildungsordnung
der Landesärztekammer Baden-Württemberg
vom 29.09.2004, (ÄBW 10/2004, S. 425-426),
das Fortbildungszertifikat (Laufnummer 200800428)
erworben.

Stuttgart, den 22.02.2008



Siegel

Dr. med. Wahl
Präsidentin

LANDESÄRZTEKAMMER
BADEN-WÜRTTEMBERG
Körperschaft des öffentlichen Rechts



FORTBILDUNGSZERTIFIKAT

Herr Dr. med. Tilo Wachsmuth

hat nach der Fortbildungsordnung
der Landesärztekammer Baden-Württemberg
vom 29.09.2004, (ÄBW 10/2004, S. 425-426),
das Fortbildungszertifikat (Laufnummer 200904022)
erworben.

Stuttgart, den 25.02.2009



Siegel

Wahl

Dr. med. Wahl
Präsidentin



Eine Initiative von
Bertelsmann Stiftung
und Topas Germany e. V.

Zertifikat

Hiermit wird bestätigt, dass die Praxis

Dr. med. Stefan Bilger, Dr. med. Tilo Wachsmuth
in 69221 Dossenheim

ein Qualitätsmanagement-System gemäß den Kriterien von
Stiftung Praxissiegel e. V. erfolgreich eingeführt hat.

Stiftung Praxissiegel e. V. bestätigt:

die erfolgreiche Teilnahme am Qualitätsmanagement-System
„**Europäisches Praxisassessment (EPA) – Hausarzt**“
mit den Elementen Selbstbewertung der Praxis, Patientenbefragung,
Mitarbeiterbefragung, Begehung eines externen Visitors, Fremdbewertung und Teambesprechung sowie die vollständige Erfüllung von Kernanforderungen in den Bereichen Sicherheit und Infrastruktur.

Registrier-Nr.: HAR1202160

Gültigkeitsdauer: Februar 2012

Datum der Rezertifizierung: 13. Februar 2009

Datum der Erstzertifizierung: 24. März 2004

Eckart Fiedler - *Brigitte Mohn* *S. Bilger*

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler

Dr. Brigitte Mohn, MBA

Dr. med. Stefan Bilger

Stiftung Praxissiegel e. V. · Carl-Bertelsmann-Straße 256 · 33311 Gütersloh
info@praxissiegel.de · www.praxissiegel.de

Stiftung Praxissiegel e. V. fördert Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen und ist unabhängig von Verbänden, Kostenträgern, Körperschaften und Industrie.

Im Überblick: „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? – Checkliste für Patientinnen und Patienten“

äzq Schriftenreihe Band 34

Herausgeber: Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

- Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
- Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?
- Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?
- Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?
- Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?