



## Qualitätsbericht 2009

Berichtszeitraum 11/2008 bis 11/2009

### Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort
2. Allgemeiner Teil
3. Qualitätsmanagement

## 1. Vorwort

Der vorliegende Bericht ist der erste Qualitätsbericht unserer Praxis.

Bereits von der früheren Praxisinhaberin Fr. OMR Dr. Leeder wurden in den 90er Jahren Maßnahmen eingeleitet (z.B. regelmäßige Teambesprechungen, Hygieneplan, Belehrungsroutine, Archivsystem), die in der Rückschau als Grundstein des Qualitätsmanagements anzusehen sind.

Durch die Praxisübernahme durch Fr. Dr. Mariana Thiele im Juli 2006 erhielt der Aufbau eines praxisinternen Qualitätsmanagementsystems besondere Bedeutung, da innerhalb kürzester Zeit aus einer Allgemeinmedizinischen Praxis eine diabetologische Schwerpunktpraxis entstand. Die umfangreichen Umstrukturierungen und Ausrichtungsänderungen waren nur mit Hilfe eines internen strukturierten Qualitätsmanagements mit Ist- Analyse und entsprechender Zielformulierung möglich.

Auf Seiten der Praxisleitung übernahm Frau Dr. Mariana Thiele die Funktionsstellung der Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und auf Seiten der Mitarbeiter Frau Bärbel Pfeil die Stelle der Qualitätsbeauftragten (QB). Alle anderen Praxismitarbeiter haben sich durch konstruktive Mitarbeit in den Praxisteambesprechungen und durch Ausarbeitung vieler Prozessteile am Entstehungsprozess beteiligt.

2009 beschlossen wir, unsere Mühen durch eine Zertifizierung unserer bisherigen Ergebnisse auch im Hinblick auf die Anerkennung unserer Praxis als DDG-Behandlungseinrichtung der Stufe 2 zu krönen.

An dieser Stelle möchten wir allen Beteiligten danken für die Geduld und das unermüdliche Engagement für das gemeinsame Ziel der Entwicklung, Zertifizierung und Weiterentwicklung eines hochwertigen und langfristig wirksamen Qualitätsmanagementsystems in unserer Praxis.

Jena im November 2009

## 2. Allgemeiner Teil

Die hausärztliche Gemeinschaftspraxis Heike Müller/ Dr. med. Thiele wird von Frau Heike Müller und Frau Dr. med. Thiele, Fachärztinnen f. Allgemeinmedizin geleitet. Frau Dr. Thiele ist außerdem noch Diabetologin DDG und Thüringen.

Die Praxis liegt in 07747 Jena, Karl- Marx- Allee 12 (Satellitenstadt Neulobeda West), in gut erreichbarer Lage (Strassenbahnhaltestelle, Einkaufszentrum in der Nähe, großer Parkplatz vorhanden, behindertengerechte Ausstattung).

Die Praxis mit ihrem großzügigen Raumangebot befindet sich zu ebener Erde in einem Flachbaukomplex mit mehreren Geschäften/Einrichtungen.

Modernste Medizintechnik ermöglicht ein breites diagnostische Leistungsangebot und umfasst unter anderem Vorsorge- und Früherkennungsuntersuchungen, Laborleistungen, Speziallabor, EKG-Leistungen, Lungenfunktion, Sonographie, Doppleruntersuchungen der Arterien, Langzeit-Blutdruckmessung.

Die hausärztliche Versorgung umfasst die Langzeitbetreuung von Patienten in der Praxis, sowie die Betreuung von Hausbesuchs- und Heimpatienten.

Der besondere Versorgungsschwerpunkt liegt auf der Begleitung chronisch Kranker mit Diabetes mellitus 1 und 2.

Besondere Schulungskompetenz werden durch einen schönen Schulungsraum mit Visualisierungsmedien und Lehrküche, umfangreiche Weiterbildung und Qualifizierung der Helferinnen (Diabetesberaterin DDG, Diabetesassistentin DDG, Wundassistentin DDG, durch Absolvierung des ZI-Schulungskurses (Hypertonie) und zusätzlich durch die Möglichkeit intensiver Einzelberatung durch unsere Diabetesberaterin und –assistentin gewährleistet.

Weiterhin erfolgt die Betreuung chronisch Kranker im Rahmen von Disease-Management-Programmen (DMP-Diabetes 1 und 2, DMP-KHK, DMP-Asthma, DMP-COPD) einschließlich der Schulungen.

Durch kontinuierliche Fortbildung der Ärzte und Arzthelferinnen bietet die Praxis ein hohes fachliches Niveau. Durch die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagements mit anstehender Zertifizierung nach QEP/DQM ist der bereits hohe organisatorische Standard einem kontinuierlichen Prüfungs- und Verbesserungsprozess unterworfen.

## 2.1. Organigramm der Praxis

siehe Anhang

## 2.2. Allgemeine Kennzahlen der Praxis

	2006 (2. Halbjahr)	2007	2008	2009 (Stand 22.11.09)
Patienten Fallzahlen pro Quartal im Durchschnitt	1416	1539	1644	1801
Diabetiker	260	314	418	466
Davon Typ 1	16	25	45	53
% Rentner	47,5	49,15	48,95	47,9

## 2.3. Leistungsspektrum und Ausstattung

### PRAXIS - LEISTUNGEN

Hausärztliche Betreuung

Diabetologische Schwerpunktbetreuung

Betreuung des Diabetischen Fußsyndroms (Fußsprechstunde)

Teilnahme DMP (Disease- Management- Programm)

DMP- Diabetes mellitus Typ 2 (1. und 2. Versorgungsebene)

DMP- Diabetes mellitus Typ 1 (1. und 2. Versorgungsebene)

DMP- KHK (Koronare Herzkrankheit) (1. Versorgungsebene)

DMP- Asthma (1. Versorgungsebene)

DMP- COPD (1. Versorgungsebene)

Akupunktur

## ALLGEMEIN

Labor

inkl. Reisemedizinische Blutuntersuchung\*, Diagnostik auf Vitamin- und Spurenelementmangel\*, Diagnostik auf Darm- Dysbiose\*, HIV- Testung\*, Blutgruppentest\* und andere

EKG

Langzeit- Blutdruck- Messung

Ultraschalluntersuchung (Sonografie), auch als erweiterte Vorsorge\*

Lungenfunktionstest (Spirometrie)

Impfung (Standardimpfungen sowie Reisemedizinische Impfungen\* )

Infusionstherapie

Quaddelung

Mikrowellenbehandlung

Inhalation

Vitaminaufbaukuren\*

## VORSORGE

Check- up- Untersuchung

Reisemedizinische Beratung\*

Führerscheinuntersuchung\*

Jugendarbeitsschutzgesetz- Untersuchung\*

Sportuntersuchung\*

Gesundheitszeugnisse\*

Körperfettmessung (Bioimpedanzmessungen)\*

## SCHULUNG

Diabetes mellitus im Rahmen DMP (Typ 1 und 2)

Bluthochdruck im Rahmen DMP

Ernährungsberatung

Schulung und Ernährungsberatung außerhalb DMP\*

Mit \* gekennzeichnete Leistungen werden von den Gesetzlichen Krankenkassen nicht bezahlt und sind daher Privatleistungen (Individuelle Gesundheitsleistungen)

## TERMINE

Unser Ziel ist es, möglichst schnell eine korrekte Diagnose zu stellen und die beste Behandlung einzuleiten.

Um uns zu helfen, unsere diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zu planen und zu koordinieren, vereinbaren wir Termine.

Natürlich kann jeder Patient bei akuten Beschwerden ohne vorher vereinbarten Termin in die Sprechstunde kommen. Wir bitten dann um Verständnis für längere Wartezeiten, da vorrangig Patienten mit Termin behandelt werden.

## 3. Qualitätsmanagement

Prozessorientiertes Qualitätsmanagement nach QEP und DQM für unsere Praxis, angestrebte Zertifizierung durch DEKRA und DQM am 16.12.2009.

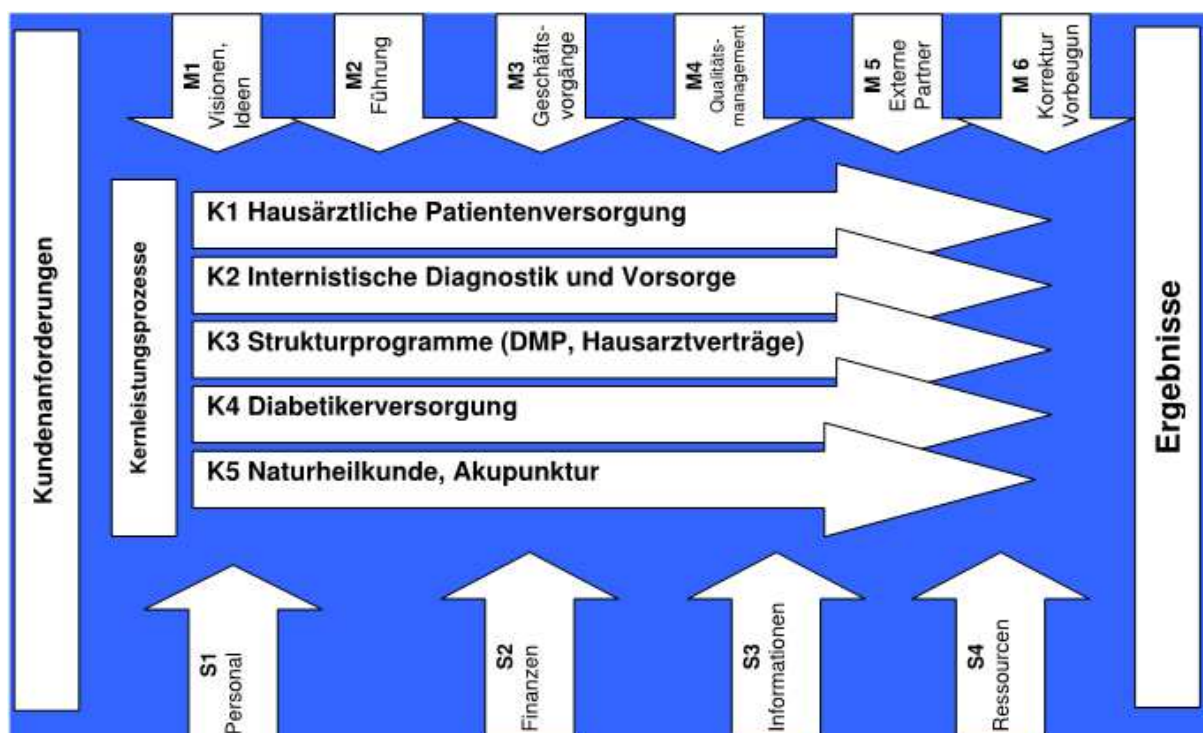
Mittelpunkt des Prozessmodells sind die Kernleistungsprozesse K der Gemeinschaftspraxis Müller/Thiele: die allgemeinärztliche Versorgung vom Erstkontakt bis hin zur Abrechnung und Evaluation, sowie die schwerpunktdiabetologische Versorgung vom Erstkontakt bis zur Abrechnung und Rücküberweisung zum Hausarzt mit Entlassungspapieren. Dieses sind die wertschöpfenden Prozesse d.h. unsere Dienstleistung.

All diesen Prozessen ist gemeinsam, dass sie unter Beachtung der sozialgesetzlichen und gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen die von den Kunden der Praxis (Patienten, Mitbehandler, Kostenträger) geäußerten Erwartungen in Leistungen umwandeln und zu klar feststellbaren Ergebnissen führen (Gesundheitszustand, Aufklärung, Finanzen, Kriteriums- und Ereignisbezogene Zufriedenheit u.a.).

Struktur und Qualität dieser medizinischen Vorgänge wird von zwei weiteren Gattungen von Prozessen entscheidend mitbeeinflusst: den Managementprozessen und den unterstützenden bzw. Supportprozessen.

Zu den Managementprozessen M zählen die strategische Planung und Weiterentwicklung der Praxis mittels Vision, Zielen Strategien und gezielter Ideensuche und –verfolgung. Qualitätsmanagement kann und soll ein Motor für Prozessverbesserungen hin zu den gesetzten Zielen sein. Außerdem spielen von der Praxisleitung verdeutlichte und gelebte Prinzipien und Werte sowie die Geschäftsprozesse eine wichtige Rolle. Nicht zuletzt nehmen Erwartungen und Forderungen externer Partner der Praxis Einfluss auf die Ausgestaltung der Praxisabläufe und -bestrebungen. Der Umgang mit Fehlern und Beschwerden sowie das Risikomanagement ist ein wichtiges Kriterium für das Funktionieren eines QM-Systemes.

Die so genannten Unterstützungs- bzw. Supportprozesse S stellen die für die Kernleistungsprozesse notwendigen Ressourcen bereit. Hier sind zuerst Verfahren der Mitarbeiterauswahl, -vergütung und -förderung zu nennen. Darüber hinaus werden für die tägliche Arbeit Finanzen, Informationen und Sachmittelressourcen wie Räumlichkeiten, Geräte und Praxisinventar benötigt.



Im Rahmen des Zertifizierungsvorganges wurde ein Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) der Praxis erstellt. Hierin werden die einzelnen Prozesse beschrieben. Im Anhang sind die einzelnen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Formblätter,

Dokumentenvorlagen, Patienteninformationen aufgeführt die notwendig sind, um die Aufbau- und Ablauforganisation unserer Praxis zu beschreiben.

Diese Dokumente werden jährlich im Rahmen von internen Audits überprüft und den Weiterentwicklungen unseres Praxisalltages angepasst.

## QUALITÄTSPOLITIK, LEITBILD, ZIELE

Unser Leitbild und unsere Qualitätspolitik:

Wir sind eine allgemeinmedizinische Praxis mit dem Schwerpunkt der Betreuung und Behandlung an Diabetes mellitus erkrankter Patienten. Wir arbeiten als Praxisteam eng zusammen.

Mit unserem Leitbild sowie mit unserer formulierten Qualitätspolitik bekennen wir uns ausdrücklich zu unserem Streben nach guter Qualität bei gleichzeitigem wirtschaftlichem Ressourceneinsatz. Unser Leitbild haben wir auch in unseren Praxisräumen für unser Team und für die Patienten gut sichtbar aufgehängt. Wir lassen uns daran messen.

Die Erwartungen unserer Patienten und die eigenen Ansprüche an die Arbeit in unserer Praxis erfüllen wir, indem wir uns an den folgenden Wertvorstellungen orientieren:

Unser Leitbild

Wir stehen für Patientenorientierung

Wir streben an, alle unsere Patienten zufrieden zu stellen.

Wir gehen jeder Beschwerde nach, um unzufriedene Patienten doch noch zufrieden zu stellen. Dabei sind wir offen für Beschwerden, da wir aus unseren Fehlern lernen wollen und die Chancen zur Weiterentwicklung nutzen möchten.

Wir respektieren die Wünsche, Ängste und Rechte unserer Patienten.

Wir sehen den Patienten als Kunden und gleichzeitig als Partner. Daher verstehen wir unsere Arbeit als Dienstleistung am Patienten und bieten neben unserer



ärztlichen Leistung einen hohen Service. Hierzu gehören zügige Terminvergabe, kurze Wartezeiten, Freundlichkeit der Mitarbeiter und die kontinuierliche Betreuung durch den gleichen Arzt.

Wir bieten unseren Patienten nachhaltige Qualität

Die Sicherung hoher Qualität für unsere Patienten steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Dabei orientieren wir uns an den allgemeinen Qualitätsstandards in der Allgemeinmedizin und Diabetologie (DDG Stufe 2), für deren Weiterentwicklung wir uns engagieren. Wir bilden uns regelmäßig fort, um auf dem neusten Stand des Wissens zu bleiben. Gute Versorgungsqualität bedeutet für uns insbesondere die enge Zusammenarbeit mit allen Kollegen insbesondere den zuweisenden Hausärzten. Dabei steht für uns auch die Fortbildung unserer zuweisenden Ärzte im Mittelpunkt. Damit schaffen und sichern wir gemeinsame Behandlungsstandards. Wir nutzen ein Qualitätsmanagement-System, um die Qualität unserer Leistungen zu bewerten und ständig zu verbessern.

Die Sicherheit unserer Patienten ist für uns höchster Anspruch

Wir achten auf eine jederzeit moderne und perfekt gewartete technische Ausstattung, um Patienten eine sichere Diagnostik und Therapie anzubieten.

Wir arbeiten nach höchsten hygienischen Standards.

Wir führen regelmäßige Analysen durch, um mögliche Fehler schon vor ihrem Auftreten zu erkennen und zu vermeiden.

Wir verstehen uns als Team

Der Umgang miteinander und mit unseren Mitarbeitern ist von Respekt, Fairness, Offenheit und Gleichberechtigung geprägt. Wir fördern das Engagement, die Fortbildung und die Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter.

Wir wollen schon auf den ersten Blick einen guten Eindruck machen

Unsere erste Verpflichtung ist ein stets freundliches Auftreten nicht nur gegenüber unseren Patienten, sondern auch gegenüber externen Kunden (Lieferanten, Krankenkassen, Kollegen, etc.) und auch untereinander. Dies gilt selbstverständlich auch für sämtliche Telefonkontakte.

Konflikte innerhalb des Praxisteam werden niemals vor Patienten angesprochen, sondern immer im Vieraugengespräch geklärt. Erst im zweiten Schritt schließt sich bei Bedarf ein Gespräch mit der leitenden Helferin und/ oder im Team an.

Wir wollen immer besser werden

Zur Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung setzen wir uns regelmäßig gemeinsame Ziele. Jeder Verbesserungsvorschlag wird in unsere Organisation integriert.

Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung

Durch einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen bzw. durch ständiges Bemühen um hohe Wirtschaftlichkeit leisten wir unseren Beitrag für die Solidargemeinschaft.

Damit wir unsere Qualitätsziele erfüllen können, achtet jeder im Team auf einen effizienten Umgang mit Materialien. Dies gilt sowohl innerhalb der Praxis als auch bei jedweder Verordnung und bei der Einweisung der Patienten in den Umgang mit Heil- und Hilfsmitteln. Je wirtschaftlicher wir unsere Leistung erbringen, desto gesünder ist unser Betrieb.

Wir bieten unseren Patienten nur dann IGeL-Leistungen an, wenn wir davon überzeugt sind, dass es medizinisch sinnvoll ist.

Integrität ist für uns ein hoher Wert

Wir verpflichten uns auf die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften hinsichtlich der Abrechnung unserer Leistungen.

## Unsere Qualitätspolitik

Als Diabetologische Schwerpunktpraxis, Insulinpumpen-Einrichtung und Fußambulanz streben wir nach optimaler Qualität der Patientenbehandlung und –versorgung. Diese praktizieren wir durch

- Evidence based medicine anhand der aktuell verfügbaren Leitlinien einerseits sowie eigener Erfahrungen mit kollegialem Austausch und den individuellen Patientenvoraussetzungen andererseits,
- wirtschaftlichen Ressourceneinsatz.

Durch ein von allen PraxismitarbeiterInnen gelebtes Qualitätsmanagement wollen wir die gute Qualität unserer Leistungen erhalten und gezielt verbessern.

Die Qualität unserer Leistung wollen wir regelmäßig von unseren Kunden bewerten lassen, vor allem durch Patientenbefragungen und Zuweiserbefragungen. Wenn immer möglich beteiligen wir uns auch an geeigneten Qualitätsvergleichen im Sinne von Benchmarking.

Wir verstehen uns als Team, das gemeinsam an der Verbesserung der Qualität arbeitet. Deshalb ist eine offene Kommunikation sowie die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter für uns sehr wichtig.

Qualitätsziele

Zur Umsetzung unserer Qualitätspolitik setzen wir uns Qualitätsziele. Diese überprüfen wir regelmäßig (mindestens 1x pro Jahr) bezüglich der Zielerreichung und darauf, ob wir sie ergänzen müssen.

Die für das Jahr 2010 gültigen Ziele lauten

Ziel	Gemessen durch	Plan 2010 Erreichungsgrad/ Qualitäts-Indikator
1. Die Wartezeit der Patienten mit Termin in unserer Praxis ist kleiner/gleich 30 Minuten	Eintragung Wartezeit in elektr. Gesundheitsakte, Stichproben (2 pro Jahr)	In 80% der Fälle wird das Ziel erreicht
2. Der Arztbrief verlässt spätestens 5 Arbeitstage nach der Abschlussuntersuchung die Praxis	Stichproben (1 pro Jahr)	In 80% der Fälle wird das Ziel erreicht
3. Behandlungsdokumentation nach Qualitätskriterien wird besser umgesetzt	Anmeldung FQSD	Fortlaufendes Benchmarking mit den teilnehmenden DSPP

## Qualitätsplanung

Für die aus der Qualitätspolitik abgeleiteten Ziele haben wir festgelegt, wie wir es schaffen werden, die Qualitätsziele zu erreichen.

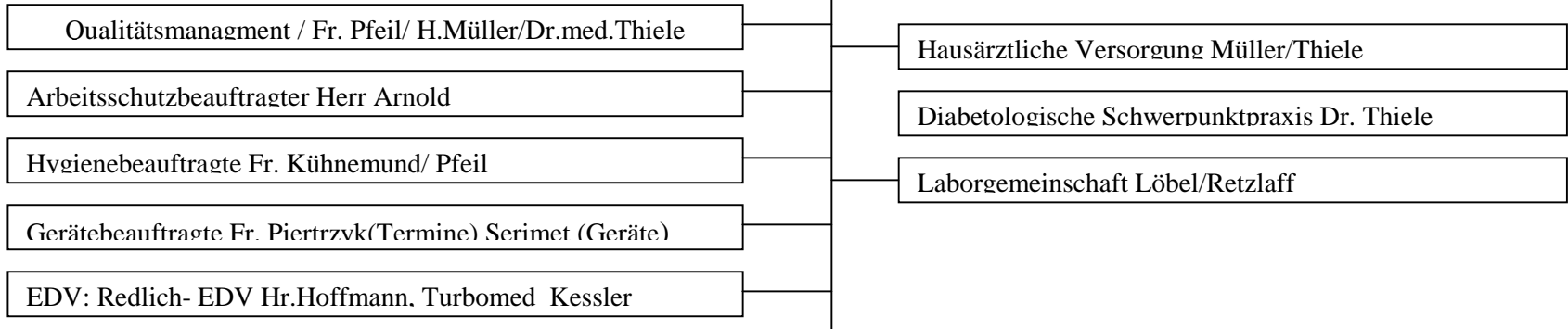
Zu jedem Qualitätsziel wird ein Maßnahmenplan mit eindeutigen Verantwortlichkeiten hinterlegt. Diese Maßnahmenpläne werden im Rahmen von Mitarbeiterbesprechungen festgelegt und dokumentiert. Die Zielerreichung wird zum festgelegten Zeitpunkt, spätestens aber zum Jahresende, überprüft.

In der ersten Besprechung des neuen Jahres werden die neuen Qualitätsziele für das neue Jahr festgelegt. Sie umfassen immer medizinische und kundenorientierte Themen.

Darüber hinaus überprüfen wir das Gelingen unseres Qualitätsmanagementsystems durch interne Audits. Diese führen wir einmal jährlich gemäß Auditplan (Kapitel 8) durch.

a. Organigramm der Praxis

**Gemeinschaftspraxis H. Müller/ Dr. med. M. Thiele**



**Verwaltung**  
 - Personalverwaltung Mü/Th  
 - Dienstplanung Pf/Mü/Th  
 - Schriftverkehr Pie/Mü/Th  
 - Archiv/Ablage Pie/Mü/Th  
 - EDV-Archiv Pie/Mü/Th  
 - Rechnungen Pie/AH  
 - EDV- Hard/Software Redlich (Hoffmann)  
 - Büroverbrauchs - Materialien Pie/Pf

**Anmeldung**  
 - Terminverwaltung AH  
 - Patientenakte AH  
 - Ablaufsteuerung AH  
 - Leistungserfassung AH  
 - Telefon AH  
 - Postverwaltung AH  
 - Datensicherung AH

**Labor**  
 - Blutabnahme Pf/Ina/Ott/Kü/Gr  
 - Injektion Pf/Ina/Ott/Kü/Gr  
 - Impfungen Pf/Ina/Ott/Kü/Gr  
 - Desinfektion AH  
 - Wundversorgung AH  
 - Fotodokumentation AH  
 - Nachbestellung AH  
 - Notfallkoffer AH  
 - Geräteeichung AH  
 - BZ-Messung AH

**Diagnostik**  
 - EKG AH  
 - RR AH  
 - Spiro AH  
 - Größe/Gewicht/ BU/BMI/Bodyimpedance AH  
 - Mikrowelle AH  
 - Fußsprechstunde Kü/Ott/Gr  
 - 24hRR AH  
 - Sono Müller/Dr. Thiele  
 - SMTO2 AH

**Schulung**  
 Diabetes 1/CSII Ina/ Th  
 Diabetes 2 Ina/Pf/Th  
 RR Ina/Pf/Th

**Reinigung**  
 - Tgl. Grundreinigung Boecker/ AH  
 - Samstag Diensthabender AH

**Abkürzungen:**  
 Mü- H. Müller  
 Th- Dr. Thiele  
 Pf- Fr. Pfeil  
 Pie- Fr. Pietrzyk  
 AH- Arzthelferin  
 Kü- Kühnemund  
 Gr- Gunert