

Qualitätsaspekte in der täglichen Praxis des niedergelassenen Arztes

Workshop „Qualitätssicherung, Fehlerkultur, human factors in Industrie, Luftfahrt, Pharmazie und Medizin: was können wir voneinander lernen?“

28.6.08

DEXE Flightcenter Wiener Neustadt

Dr. Susanna Michalek

Praktische Ärztin im 23. Bezirk, Wien, alle Kassen

Vorschau:

- ÖQMed (Österreichische Gesellschaft für Qualitätssicherung & Qualitätsmanagement in der Medizin GmbH)
- Definition Qualität in der Allgemeinpraxis
- Sonderstatus des Niedergelassenen Arztes (Vertrauensbasis, Schweigepflicht, Kontinuität der Betreuung,...)
- Beispiel Blutdruckeinstellung. Wie kann man Qualität messen? An der Höhe des Blutdrucks?????
- Diskussion

2. ÖQMed: Der gesetzliche Auftrag an die ÖQMed zur Ausarbeitung fachspezifischer Qualitätskriterien, zur Durchführung der Qualitätsevaluierung und der Qualitätskontrolle wie auch der Führung des Qualitätsregisters ist in § 118a ÄrzteG geregelt.

- Seit 2005 Qualitätskontrolle in Ordinationen per Gesetz vorgeschrieben
- ÖQMed ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Österreichischen Ärztekammer. www.oeqmed.at
Evaluierung nach Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität
- **Wichtig vorerst:** Erreichbare Qualitätskriterien um möglichst rasch einheitliche Standards zu erreichen (z.B. fachspezifisch)

Ausschnitt aus der Kassenarzt, Ausgabe 6/08, Interview mit Dr. Otto Pjeta, Qualitätsreferent der ÖÄK

- Wir haben vor zwei Jahren mit der Ordinationsevaluierung begonnen. Wir haben insgesamt rund zwei Millionen Euro hineingesteckt. Das haben wir Ärzte geleistet“, sagte Dr. Otto Pjeta, Qualitätsreferent der Österreichischen Ärztekammer, im Gespräch mit DER KASSENARZT. Von der Öffentlichkeit weitgehend unbemerkt ist jedenfalls seit 2006 eine enorme Kraftanstrengung in der Qualitätssicherung in der österreichischen Medizin abgelaufen. Bis Ende des Jahres wird die ÖQMed auf rund 19.200 Ordinationen kommen, die den Evaluierungsprozess durchlaufen haben.
- Fragebogen zur Selbstevaluierung, das Ausschwärmen von rund 200 Auditoren – wenn es Hinweise auf relevante Mängel gibt, und im Fall von fünf Prozent der österreichischen Ordinationen nach dem Zufallsprinzip –, die Aufforderungen zur Mängelbehebung etc. – eine riesige Aktion.
- Jedenfalls, die österreichischen Ordinationen – ob mit oder ohne Kassenvertrag – sollen nach einem einheitlichen Standard funktionieren. Dr. Pjeta: „Es ist das Prinzip von ÖQMed, nicht zwischen Kassen- und Privatordinationen zu unterscheiden. Wir wollen keine unterschiedlichen Standards haben.“

Praxisevaluierung

- Erreichbarkeit
- Notfallschulung
- Räumlichkeiten, Hygiene, Notfallausstattung, Arzneimittelverfügbarkeit, Ordinationsbedarf, apparative Ausstattung und Überprüfung
- Fachliche Qualifikation, Verantwortungsbereiche Mitarbeiter, Verschwiegenheit, Dienstzettel
- Patientenhistorie und Dokumentation, Befundverwaltung und Weiterleitung, Patientenkommunikation und Aufklärung
- Ärztliche Behandlung und Diagnosestellung, Zusammenarbeit interdisziplinär
- Behindertengerechte Ordination?
- Interne Kommunikation, Mitarbeiterbesprechungen
- Patientensicherheit – unerwünschte Ereignisse, Beschwerdemanagement – besondere Probleme an Schnittstellen
- Ausstattung fachspezifisch

Auszug aus Praxishandbuch der Oberösterreichischen Ärztekammer

- **Strukturqualität:** Lagerung, Geräte, bauliche Anforderungen, Müll
- **Prozessqualität** Führungsprozesse, Patientenbezogene Kernprozesse z.B. Hypertoniepatient , Diabetes, Notfall, Hausbesuche, Befunde, Telefonate
- **Ergebnisqualität:** Patientenzufriedenheit (Patientenbefragung), Mitarbeiterzufriedenheit, Praxisevaluierung, Rundversuch, Prüfberichte Geräte, Statistische Auswertung der Kasse, Zuweiserbefragung
- **Fortbildung, Verbesserungsmaßnahmen**

1. Definition Qualität in der Allgemeinpraxis 1

- **Aus der Sicht des Patienten:** Wartezeit, Lesestoff, modernes Wartezimmer, hübsche, nette, kompetente Ordinationsassistentin, kompetenter (Diplome), einfühlsamer Arzt, „Wohlfühlklima“ in Ordination

Definition Qualität in der Allgemeinpraxis 2

Aus der Sicht des Hauptverbandes:

- Ist Arzt effizient, sprich billig? Jetzt schon monatlich Medikamentenkosten um 1x/Quartal Folgekosten-Brief (ca. 4 Monate nach Verschreibung),
- sonst keine Beschreibung unserer Qualität. Niemand fragt nach Diplomen, Ausbildung, Interessenschwerpunkten.

Definition Qualität in der Allgemeinpraxis 3

Aus der Sicht der Kollegen:

- Zahl der Patienten
- Wissenschaftliches Arbeiten, Vorträge
- Behandlungsschwerpunkte in Ordination

Definition Qualität in der Allgemeinpraxis 4

Aus meiner eigenen Sicht:

- Wenn ich mit dem Patienten gemeinsam eine Lösung **seines Problems** finden konnte, mit dem **er und ich zufrieden** sind. Oft braucht es nur kurz einen Zuhörer, eine andere Sichtweise, eine Beruhigung. Das Problem muss aber erst erkannt werden.
- eigene Befindlichkeit - Burn out Prophylaxe
- **Zeitdruck ist für mich der größte Störfaktor**
- **Aber:** viele Patienten wollen nicht warten und beanspruchen viel Zeit für sich

3. Sonderstatus Hausarzt (Vertrauensbasis, Kontinuität der Betreuung, Schweigepflicht...)

- Vertrauensbasis aufgebaut durch jahrzehntelange kontinuierliche Betreuung, Beziehungsarbeit
- Erkennen von Problemen auch bei „Besuchern“, die nur wegen Krankmeldung kommen
- Herausfiltern körperlicher, psychosomatischer, psychosozialer Faktoren in kurzer Zeit (Betreuung der Familie in 3-4 Generationen)
- Zitat: Patient verzeiht ihnen alles, außer sie reden nicht mit ihm! (Qualität der Kommunikation)
- Wie messe ich diese Qualität?

4. Kann man diese Qualität messen (Beispiel Blutdruckeinstellung)

- **Patient kommt mit hohem Blutdruck in Ordination:**
Erfahrung des Arztes, ob oder welches Medikament für diesen Patienten zur Zeit voraussichtlich das Beste
Beobachtung des Verlaufes
Blutdruck hoch wegen kritischer Arbeitssituation, privater Krise
Wegen Einnahme von Schmerzmedikamenten?
„Nur“ Übergewicht?
- **Schulung, (Blutdruckselbstkontrolle (welches Gerät?))**
Lebensstilmodifikation, Miteinbeziehen des Patienten in Therapieentscheidung, Erklärung der Medikamente,... Zeit: Wahlarzt!!!
- **Ältere Patienten:** Lebensqualität ><optimaler Blutdruckeinstellung (Kollaps nach KH, Wiederaufnahme)
- **Wie messe ich diese Qualität ?**

5. Diskussion

- Die Diskussion um Qualitätsmanagement ist wichtig. Standardisierte Abläufe sind rascher und weniger fehleranfällig.
- Gerade im Niedergelassenen Bereich muss in kurzer Zeit sehr rasch entschieden werden
- Checklisten als Kann aber nicht Muss (Zu enge Richtlinien/Leitlinien schränken die Individualität ein)
- Vergleich: Mc Donalds -“Beisl ums Eck“.

Wir sollten einen vernünftigen Kompromiss finden.

Und immer die soziale Kompetenz und Intuition im Auge behalten, die in der Arbeit mit Menschen so wichtig ist.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

dr.michalek@utanet.at

