

## Qualitätsmanagement-Systeme im Vergleich (III)

# Selbstkritik als erster Schritt zum KTQ-Zertifikat

Ein QM-System in einer Arztpraxis einzuführen, ist längst mehr als die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen – werden doch eine kontinuierliche Verbesserung der Versorgungsqualität und der Abläufe im Wettbewerb immer wichtiger. Doch bei der Entscheidung für ein System haben Praxisinhaber die Wahl zwischen allgemeingültigen oder medizinangepassten Verfahren. Nachdem in der vorletzten Ausgabe des *Allgemeinarztes* allgemeingültige QM-Systeme nach DIN EN ISO 9000:2000 vorgestellt wurden, steht diesmal das medizinangepasste Modell der KTQ-GmbH für den „niedergelassenen Bereich“ im Mittelpunkt.

Bei der Entwicklung des Qualitätsmanagementkonzepts der „Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen“ (KTQ) flossen Erfahrungen aus dem Praxisalltag von Psychotherapeuten, niedergelassenen Ärzten aus unterschiedlichen Fachgebieten und ihren Mitarbeitern ein. Eine im April 2003 konstituierte Arbeitsgruppe aus Vertretern dieser drei Berufe legte zunächst die Themengebiete fest, die im Sinne einer umfassenden Bewertung und Optimierung des QM in Praxen berücksichtigt werden sollten, und entwickelten dann eine Systematik zur Bewertung der Vollständigkeit und Intensität des QM. Dabei war es das Ziel, ein praxisnahes System zu entwickeln, das den spezifischen Bedürfnissen in einer Arztpraxis gerecht wird, eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung gewährleistet und gleichzeitig für eine kontinuierliche Verbesserung sorgt. Da die Einführung eines QM-Systems in einer Arztpraxis in jedem Fall einen



Foto: Kirchheim

Ein wichtiges Qualitätskriterium nach KTQ ist, in welchem Ausmaß der Krankheitsverlauf bei einem Patienten erfaßt und dokumentiert wird.

gewissen Zeitaufwand erfordert, sollte der erforderliche Gesamtaufwand möglichst gering bleiben. Als Voraussetzungen dafür wurden klare Vorgaben im Hinblick auf Mitarbeiterführung und Ablauforganisation – sowohl hinsichtlich der Prozesse als auch der Ergebnisse – identifiziert.

### Auf Praxistauglichkeit getestet

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe faßt der KTQ-Katalog „Niedergelassener Bereich“ zusammen. Die erste Version des Katalogs wurde nach der Entwicklung in einem Pre-Test in zwölf Praxen auf seine Praxistauglichkeit überprüft. Die Pilotphase startete dann Anfang April 2004 in 15 Praxen unterschiedlicher Fachrichtung und Größe. Nach sechs Monaten wurden abschließende Korrekturen bei den Inhalten und dem Verfahrensablauf vorgenommen, so daß der Routinebetrieb zum 1. Oktober 2004 starten konnte. Der Katalog in seiner derzeit gültigen Version 2.0 ist auch Be-

standteil des KTQ-Manuals, in dem die Durchführung des gesamten Zertifizierungsverfahrens ausführlich erläutert ist. Dieses Manual für knapp 40 Euro ermöglicht auch einen kostengünstigen Einstieg in das System.

### Inhaltliche Gliederung des Kataloges

Der KTQ-Katalog ist zunächst in sechs Kategorien geordnet: Patientenorientierung in der Praxis, Führung der Praxis, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit in der Praxis, Informationswesen und Aufbau des Qualitätsmanagements. Sie wiederum werden in 44 Kriterien unterteilt. So wird z.B. kontrolliert, inwiefern bei neuen Patienten der bisherige Krankheitsverlauf erfaßt wird, ob sich das Praxisteam kontinuierlich weiterbildet, um eine Behandlung nach den neuesten Standards sicherzustellen, und wie es in Notfällen verfährt. 24 dieser Kriterien werden über eine Checkliste abgefragt. Die restlichen 20 unterteilen sich in detaillierte Unterfragen, die entsprechend

dem Qualitätszyklus nach Deming einzelnen „Plan-, Do-, Check- und Act-Schritten“ (PDCA-Zyklus) zugeordnet werden. Jede vorgenommene Veränderung wird, wie in einem Kreislauf, immer wieder kontrolliert. Führt sie nicht zum Ziel, wird sie erneut korrigiert. So soll ein kontinuierlicher Verbesserungsprozeß sichergestellt werden.

## 1. Schritt: Selbstbewertung

Insgesamt basiert das KTQ-Verfahren auf einer Kombination aus Selbst- und Fremdbewertung: Der erste Schritt ist eine selbstkritische Betrachtung der eigenen Strukturen, Prozesse und Leistungen, um zu sehen, welche Verbesserungen nötig sind und welche Chancen bestehen, ein Zertifikat der KTQ zu erhalten. Dabei werden die Kategorien Patientenorientierung, Führung der Praxis, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit in der Praxis, Informationswesen und Aufbau des Qualitätsmanagements mit Hilfe aller 252 aus den 44 Kriterien abgeleiteten Fragen detailliert analysiert und bewertet. So kann ein individuell passendes Qualitätsmanagement aufgebaut werden und bestehende QM-Elemente können getestet, aktualisiert oder verbessert werden. Das KTQ-Verfahren zwingt den Praxen also keinen starren Qualitätsmanagement-Standard auf, sondern jede kann ihre individuellen Lösungen nutzen – wenn sie das gewünschte Ziel erreichen. Indem sich die Mitarbeiter in der Sprache des Konzeptes wiederfinden, sollen sie motiviert und eine Überbürokratisierung vermieden werden. Das wird sich langfristig nicht nur positiv auf die Zufriedenheit des Praxisteam, sondern auch der Patienten auswirken. Bei Bedarf werden aber auch individuell angepasste Schulungen angeboten.

## 2. Schritt: Fremdbewertung

Eine Selbstbewertung ist nicht zwingend an eine nachfolgende Zertifizierung gebunden, sondern kann auch unabhängig davon durchgeführt werden. Wünscht eine Praxis jedoch einen nach außen sichtbaren Nachweis der Qualität und schätzt sie nach einer Selbstbewertung ihre Chancen auf ein Zertifikat als gegeben ein, kann sie eine Zertifi-

zierung beantragen. Voraussetzung ist allerdings ein Selbstbewertungsbericht, und daß die selbst erarbeiteten Verbesserungen in einer festgelegten Frist vorgenommen werden. Daraufhin besucht ein externer Visitor die Praxis. Das sind, um „kollegiale Dialoge“ mit dem Team zu ermöglichen, in der Regel Arztfachhelferinnen und niedergelassene Ärzte sowie Psychotherapeuten mit Erfahrung im Qualitätsmanagement, die im Rahmen eines speziellen Visito-rentrainings für ihre Aufgabe geschult und von der KTQ abschließend akkreditiert werden. Sie hinterfragen die im Selbstbewertungsbericht dargelegten

**Ärzte erfüllen mit dem KTQ-Verfahren die gesetzlichen Vorgaben und können auch an Modellen zur hausarztzentrierten Versorgung teilnehmen.**

Inhalte und begehen die Arbeitsbereiche der Praxis.

### Maßstab für die Zertifizierung

Stimmen die Ergebnisse der Selbstbewertung mit den Erkenntnissen der Visitoren weitestgehend überein und wurden mindestens 55 % der Gesamtpunktzahl und 55 % der Punkte in der Kategorie 1 „Patientenorientierung“ erreicht, erhält die Praxis das KTQ-Zertifikat. Die Gesamtpunktzahl ergibt sich aus der Summe der Kriterienpunktzahlen. Sie kann, je nach Anwendungsgrad der Kriterien auf die Praxis, variieren und wird individuell errechnet. Ein verliehenes KTQ-Zertifikat ist drei Jahre gültig und muß danach erneuert werden, da das Verfahren parallel zu den allgemein wachsenden Ansprüchen an das QM ständig weiterentwickelt wird.

### Transparenz durch Qualitätsberichte

Zu einer erfolgreichen Zertifizierung gehört auch die Verpflichtung, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser ist stets auch im Internetauftritt der KTQ ([www.ktq.de](http://www.ktq.de)) abrufbar. Als Arbeitserleichterung bietet die KTQ eine

### Was ist KTQ?

Die „Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen“ wurde 2001 eingerichtet mit der Aufgabe, Qualitätsmanagement im Krankenhaus einzuführen. Ihre Gesellschafter sind alle Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenversicherungen, die Bundesärztekammer (BÄK) als Arbeitsgemeinschaft der Landesärztekammern, der Hartmannbund (HB) – Verband der Ärzte Deutschlands e. V., die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG) und der Deutsche Pflegerat (DPR). Neben den Verfahren für Praxen und Krankenhäuser bietet die KTQ-GmbH seit Oktober 2005 ebenfalls ein QM-Konzept für Rehabilitationskliniken an. Ein Modell für Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen ist angedacht.

Software – KTQ-PRAX – für die Abfassung der Selbst- und Fremdbewertung sowie des Qualitätsberichtes an. Der Qualitätsbericht macht das Leistungsgeschehen in der Praxis nachvollziehbar und transparent und dient bei der Auswahl eines Facharztes für eine weiterführende Behandlung somit als wichtige Entscheidungshilfe für Patienten und die überweisenden Ärzte.

Der Qualitätsbericht steht, solange das Zertifikat gültig ist, offen zugänglich auf der KTQ-Homepage und wird danach entweder durch einen aktuellen Qualitätsbericht ersetzt oder, wenn keine erneute Zertifizierung erfolgt, gelöscht. ■

*Prof. Dr. med. Friedrich-Wilhelm Kolkmann  
KTQ-GmbH  
53721 Siegburg*

### Für den Anhang im QM-Ordner

Interessant in dieser Ausgabe:

- Praxisbewertung (2): Welche Methode ist die beste?
- Patienten unter Amiodarontherapie: Behalten Sie die Schilddrüse im Auge!
- Schlafstörungen: Mit „SLEEP“ korrekt einordnen