

Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?

Viktoria Weber



Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

- Anforderungen SGB V /  :
 - § 135 a - Verpflichtung zur Qualitätssicherung
 - § 136 a - Qualitätsmanagement-Richtlinie in der vertragsärztlichen Versorgung des GBA

Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?

- zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem



Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?

- Vorgabe einer bestimmten Norm



KBV

Geforderte Mindestinhalte sind:

1. „Patientenversorgung“

- Ausrichtung der Versorgung an fachlichen Standards und Leitlinien
- Patienteninformation und -beratung
- Strukturierung von Behandlungsabläufen

2. „Praxisführung/Mitarbeiter/Organisation“

- Regelungen von Verantwortlichkeiten
- Mitarbeiterorientierung
(z. B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung)
- Praxismanagement
(z. B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene)
- Gestaltung von Kommunikationsprozessen
und Informationsmanagement

3. „Instrumente eines QM-Systems“

- Festlegung konkreter Qualitätsziele
- Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen
- Ablaufbeschreibungen
- Beschwerdemanagement
- Patientenbefragungen
- Notfallmanagement

Grad der Umsetzung gemäß Berichterstattung der KBV aus Juni/2010:

Stichprobe: 3.029

Kein QM: 9 %

QM in Umsetzung: 50 %

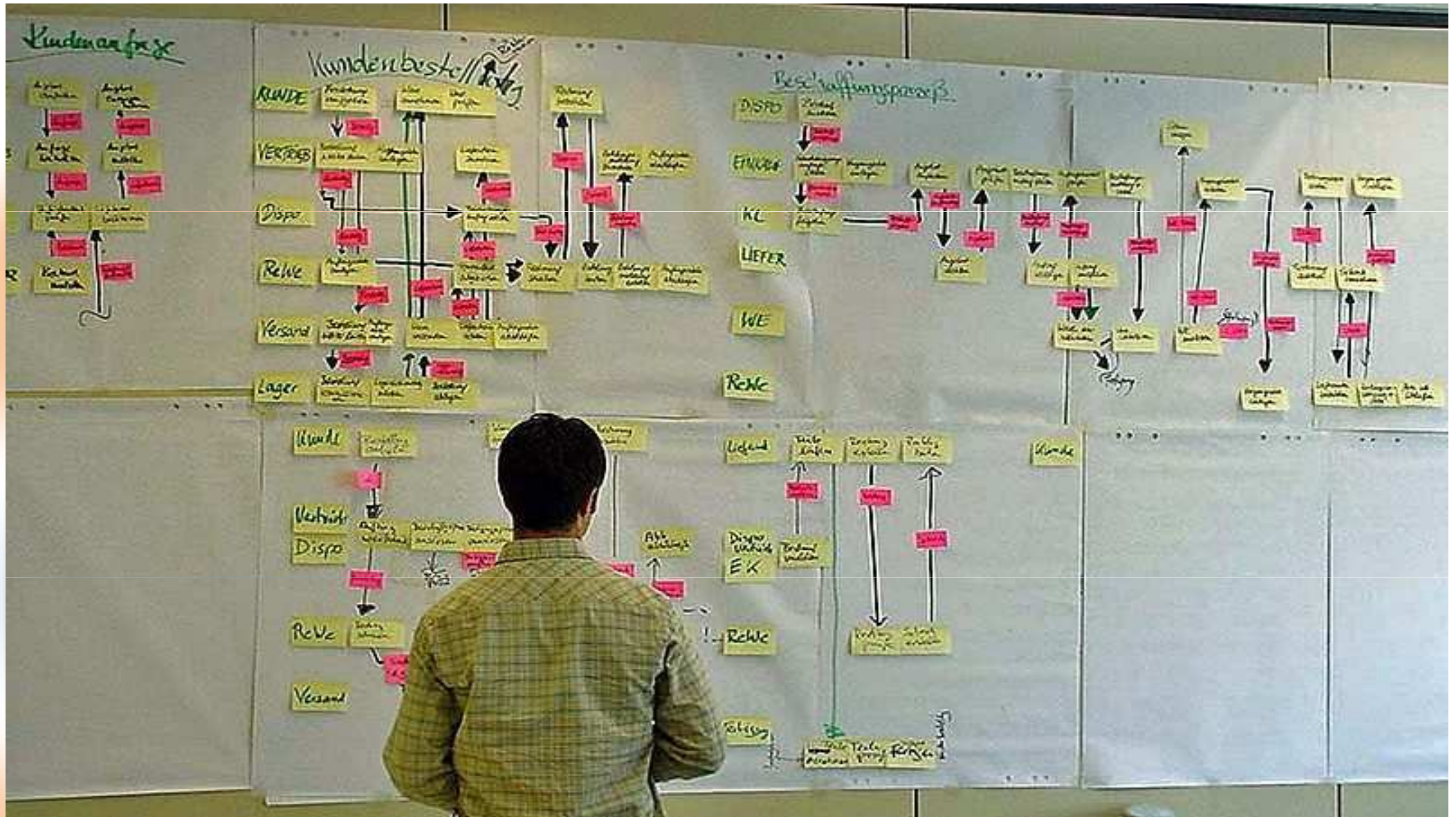
QM in Weiterentwicklung: 41 %

Gelebtes Qualitätsmanagement
Alles zertifiziert – und nun?

Gelebtes Qualitätsmanagement



Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?



Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?



Gelebtes Qualitätsmanagement Alles zertifiziert – und nun?



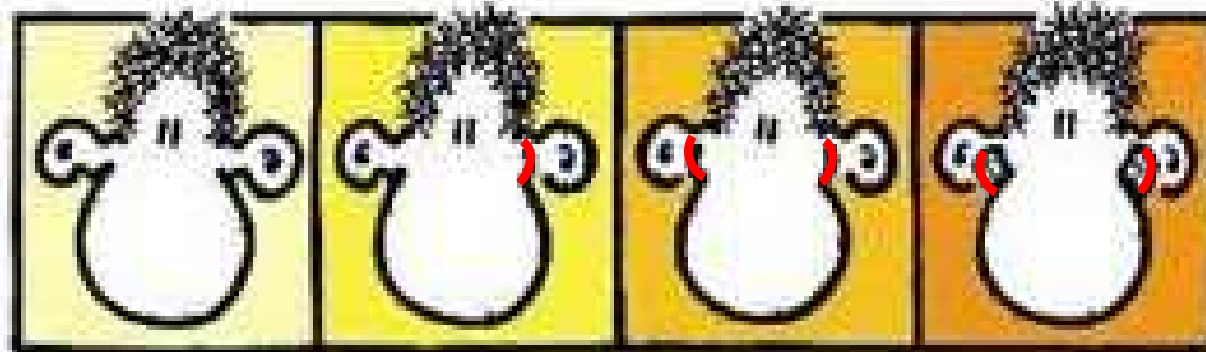
Prozesslandschaft

- Leistungsspektrum unserer Praxis
 - Was bieten wir an?
 - Was sind unsere wichtigsten Leistungen?
- weitere Tätigkeiten der Praxis
 - Telefon
 - Anmeldung
 - Abrechnung

Arbeitsanweisungen

- Abläufe dokumentieren
- standardisierte Dokumentation
 - Zweck
 - Verantwortlichkeiten
 - Ablaufbeschreibung
 - Verteiler

Kleine Anleitung für mehr Spaß im Leben!



Startposition

rechten
Mundwinkel
hochziehen

linken
Mundwinkel
hochziehen

soviele Zähne
wie möglich
zeigen!

Täglich mehrmals wiederholen!

Änderungsdienst

- Dokumentenverantwortlicher
 - Koordination der anstehenden Änderung
- Festgelegtes Änderungsintervall
- Bekanntmachung der Änderung
 - Teammeeting
 - Schwarzes Brett „News“

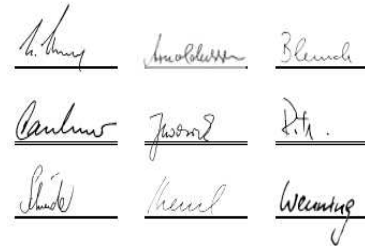
Unterweisungen

- Datenschutz
- Schweigepflicht
- Arbeitsschutz
- Hygiene

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

„Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen der Jahresabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt und im Lagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage der Gesellschaft so dargestellt sind, dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung der Gesellschaft beschrieben sind.“

München, den 9. März 2011


The image shows nine handwritten signatures, each on a horizontal line, arranged in three rows of three. The signatures are in cursive and appear to be: Row 1: H. Hing, Anoldessen, Blensch; Row 2: Paulus, Jwan, Rth.; Row 3: Stück, Heur, Weening.

Verbesserung

- Rückmeldung Patient
- Rückmeldung Mitarbeiter

=> Fortlaufende Liste

=> Regelmäßige Auswertung

=> Einleiten von Maßnahmen

=> Dokumentation von Verbesserungsmaßnahmen

PDCA - Zyklus



Gelebtes Qualitätsmanagement
Alles zertifiziert – und nun?



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.

Viktoria Weber

Weber@augenzentrum-muenchen.de