

*

KBV



QEP[®] – Qualität und Entwicklung in Praxen

Qualitätsmanagement des Qualitätsmanagement

Wie kann man ein Qualitätsmangementsystem anwendernah und professionell steuern und weiterentwickeln?

Dezernat 7 – sektorenübergreifende Qualitätsförderung und –darstellung

Dr. med. Patricia Klein, MBA, pklein@kbv.de

Agenda

- **QEP Systemvorstellung**
- **Evaluationen und Rückmeldungen**
 - ★ **Einführungsseminare**
 - ★ **QEP-System**
 - ★ **Zertifizierungsverfahren**
- **Fragen an das Auditorium**

Der Qualitätsziel-Katalog

Patientenrechte und
Patientensicherheit (2)

Mitarbeiter und
Fortbildung (3)

Patientenversorgung (1)

Praxisführung und
-organisation (4)

Qualitätsentwicklung (5)



Beispiele für Kriterien und Ziele



1.7.2 Notfallausstattung

Ziel 1 (Kernziel)

Eine dem Leistungsspektrum der Praxis angemessene Notfallausstattung steht jederzeit vollständig zur Verfügung und wird regelmäßig überprüft.

Nr	Nachweis / Indikator	Fragen
1	Die Notfallausstattung ist den in der Praxis durchgeführten Leistungen angemessen, vollständig und funktionsfähig vorhanden.	Entspricht die Notfallausstattung den in Ihrer Praxis ausgeführten Leistungen? Ansicht der Notfallausstattung, Überprüfung der Verfallsdaten
2	Es gibt eine Liste aller erforderlichen Notfallinstrumente und Medikamente.	Einsichtnahme in die Liste.
3	Die Notfallausstattung ist jederzeit schnell zugänglich und übersichtlich angeordnet.	Ist die Notfallausstattung jederzeit für jeden schnell zugänglich? Sind Medikamente übersichtlich und griffbereit angeordnet? Vor Ort Prüfung.
4	Das Praxisteam beherrscht den Einsatz der Notfallausstattung.	Wie stellen Sie sicher, dass das Praxisteam den Einsatz der Notfallausstattung beherrscht?
5	Intervalle für Funktions- und Vollständigkeitsprüfungen bzw. Wartungen sind festgelegt und die Prüfungen werden dokumentiert.	Wie oft überprüfen Sie die Notfallausstattung? Wie stellen Sie sicher, dass Wartungsintervalle eingehalten werden? Wie dokumentieren Sie die Überprüfung?
6	Die für die Überprüfung der Notfallausstattung verantwortlichen Mitarbeiter sind benannt.	Stehen die Verantwortlichkeiten zur Überprüfung der Notfalleusrüstung fest?

Bausteine von QEP®

Der Start

Der Weg

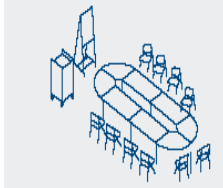
Die Umsetzung

Die Fremdbewertung

Baustein 1

Einführungs-
seminar

Schulungscurricula
Dienstleistungskonzept der KVen



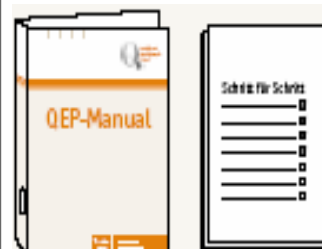
Baustein 2

Qualitätsziel-
Katalog



Baustein 3*

QEP®-
Manual



Baustein 4*

QEP®-
Zertifizierung



**optional*

Einführungsseminar-Evaluation

(bis Ende April 2008)

<i>Gesamtanzahl aller ES</i>	1.036
<i>Gesamtanzahl aller Teilnehmer</i>	21.740
<i>Ges. Ø Kompetenz Trainer</i>	4,65*
<i>Ges. Ø Seminarinhalte</i>	4,31*
<i>Ges. Ø Seminarorganisation</i>	4,46*

***Spitzenwert 5,0**

Fragen zur Trainerkompetenz

<i>Trainer 1 (bitte Namen eintragen)</i>	++	+	0	-	--
Fachliche Kompetenz zu QM und QEP	0	0	0	0	0
Art der Präsentation (z. B. Einsatz verschiedener Medien)	0	0	0	0	0
Veranschaulichen mit praxisrelevanten Beispielen	0	0	0	0	0
Motivieren der Seminarteilnehmer	0	0	0	0	0
Eingehen auf Fragen bzw. Gruppenwünsche	0	0	0	0	0

Fachliche Kompetenz Trainer pro KV (Spitzenwert = 5)

	4,73		4,60
	4,50		4,70
	4,50		4,75
	4,61		4,72
	4,61		4,69
	4,81		4,74
	4,57		4,67
	4,68		

Fragen zu Inhalten

Fragen zu den Seminarinhalten und Seminarzielen	++	+	0	-	--
Fühlen Sie sich über die Grundlagen des QM informiert?	0	0	0	0	0
Fühlen Sie sich über QEP und seine Bausteine ausreichend informiert?	0	0	0	0	0
Fühlen Sie sich durch das Seminar motiviert, QEP in der eigenen Praxis umzusetzen?	0	0	0	0	0
Haben Sie eine konkrete Vorstellung, wie Sie die Umsetzung von QEP [®] in Ihrer Praxis beginnen können?	0	0	0	0	0
War die Teilnahme an dem Seminar - gemessen an dem zeitlichen Aufwand - gewinnbringend?	0	0	0	0	0

Durchschnittsnote der Seminarinhalte pro KV (Spitzenwert = 5)

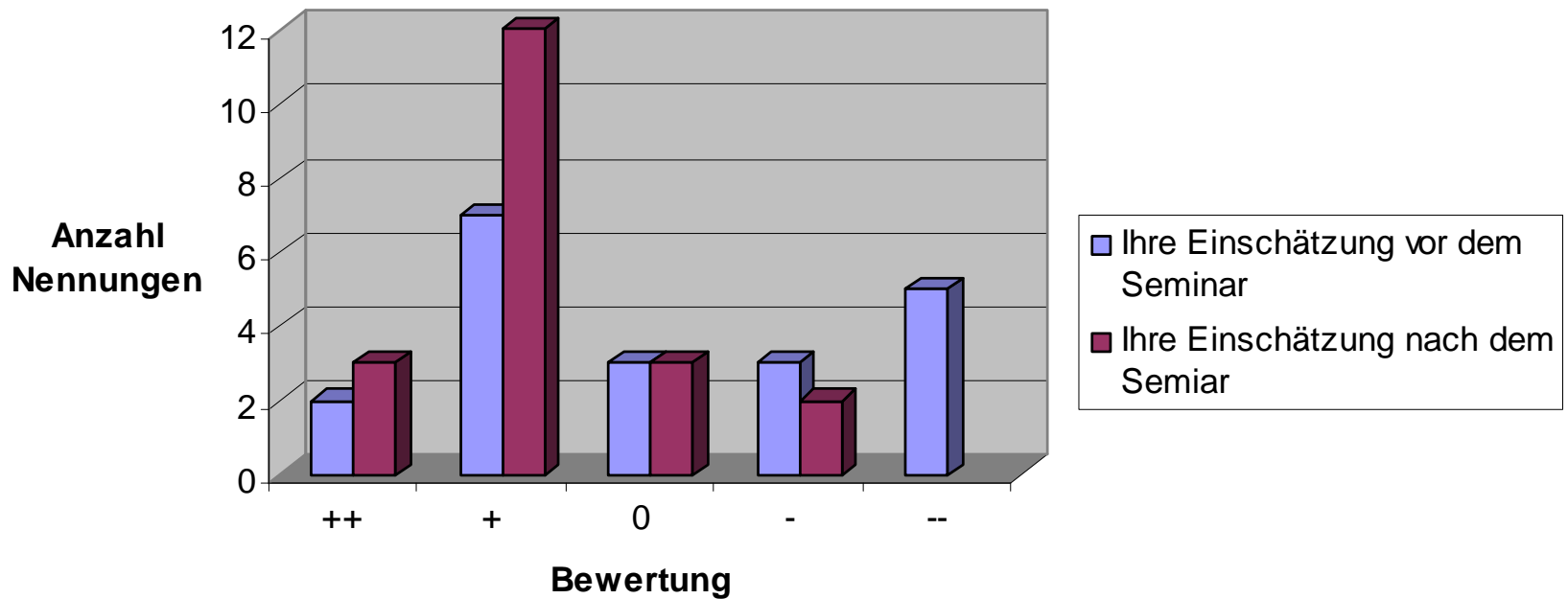
	4,44		4,24
	4,16		4,32
	4,14		4,41
	4,27		4,40
	4,23		4,30
	4,44		4,42
	4,16		4,17
	4,26		

Abschluss-Frage zum Seminarerfolg

<i>Kann QM ein nützliches Instrument in der Praxis sein?</i>	++	+	0	-	--
Ihre Einschätzung vor dem Seminar	0	0	0	0	0
Ihre Einschätzung nach dem Seminar	0	0	0	0	0

Voller Erfolg

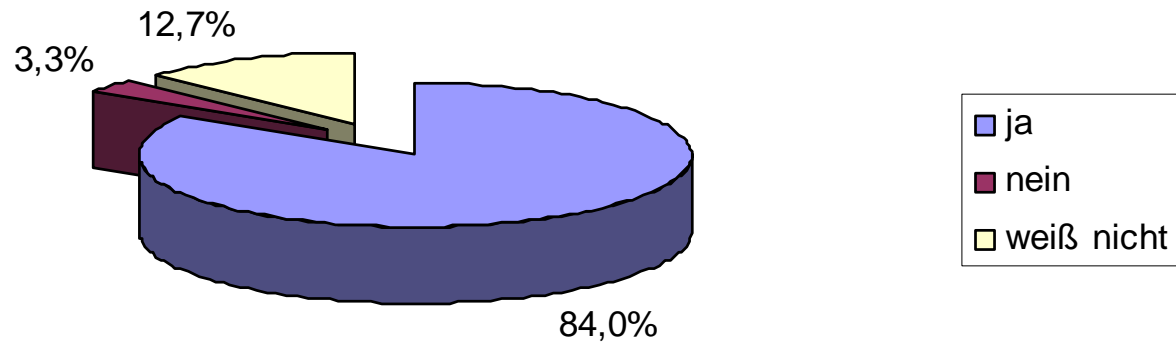
Evaluation XXX
Frage: "Kann QM ein nützliches Instrument in der Praxis sein?"



ES-Gesamtstatistik KV/BV

(bis Ende April 2008)

Würden Sie das Seminar weiterempfehlen?



Check: Einführungsseminare

- ***Regelmäßige Rückmeldung an jede KV (eigene Werte offen, andere KVen anonym)***
- ***Einmal jährlich Treffen der KVen und Diskussion der Ergebnisse (dabei Datentransparenz)***
- ***Jeder Trainer kann seinen Trainerrang abfragen (nur aktiv, keine automatische Benachrichtigung)***
- ***Jährliche Trainer-Treffen mit Weiterqualifizierung und fachlichem Austausch***

Act: Einführungsseminare

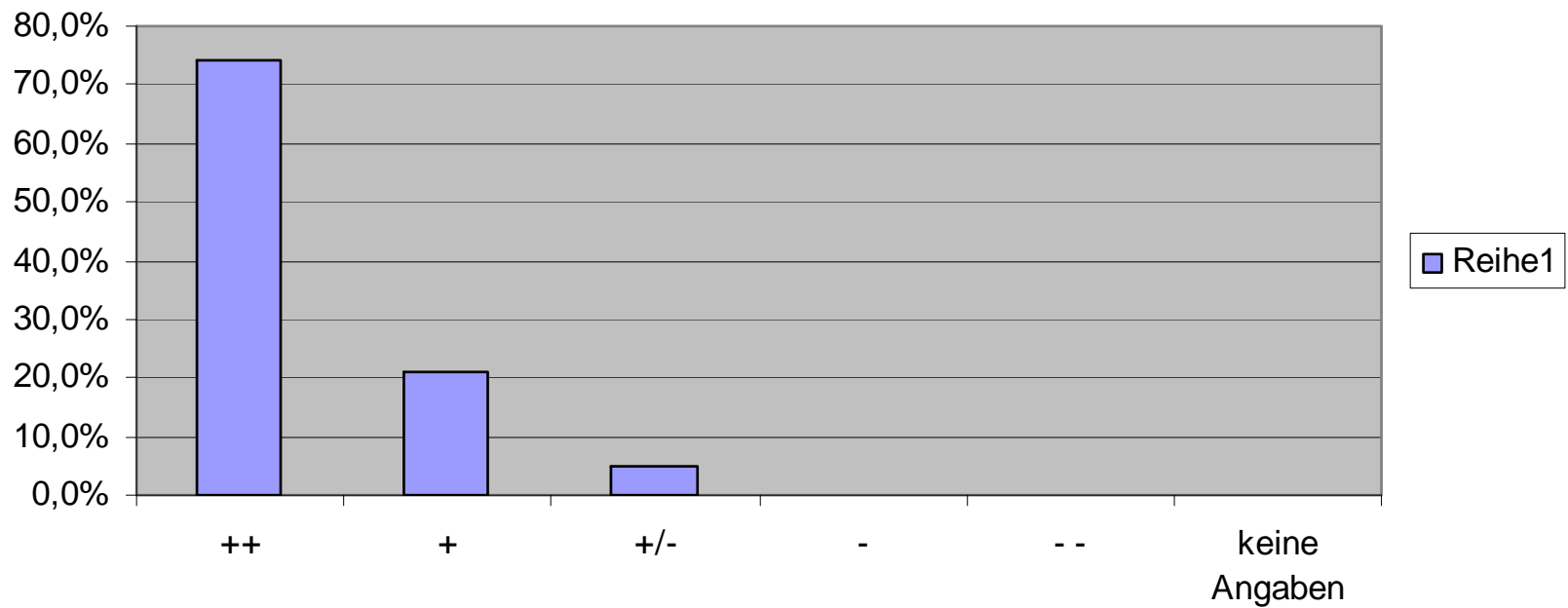
- **Bei jedem Seminar Trainernote $<4,2$ wird der Veranstalter und der Trainer kontaktiert, bei „Wiederholungstätern“ wird der Trainer nachgeschult.**
- **Alle Trainerrückmeldungen werden zentral gesammelt und wenn erforderlich im jährlich angepassten Curriculum berücksichtigt.**
- **Die Überarbeitung des Curriculums erfolgt durch einen regelmäßig tätigen Trainer extern und die verantwortliche MA bei der KBV, die ebenfalls regelmäßig selbst Einführungsseminare hält.**

Rückmeldungen: QEP-Qualitätsziel-Katalog

- ***Auswertung der Rückmeldungen der Trainer, der KVen, der Internetmeldungen und der Visitoren (zielbezogen)***
- ***Auswertung der Freitexte aus den Evaluationsbögen der Praxen zu QEP***
- ***Einarbeitung der Rückmeldungen in die neue Version des Kataloges (und des Manuals)***

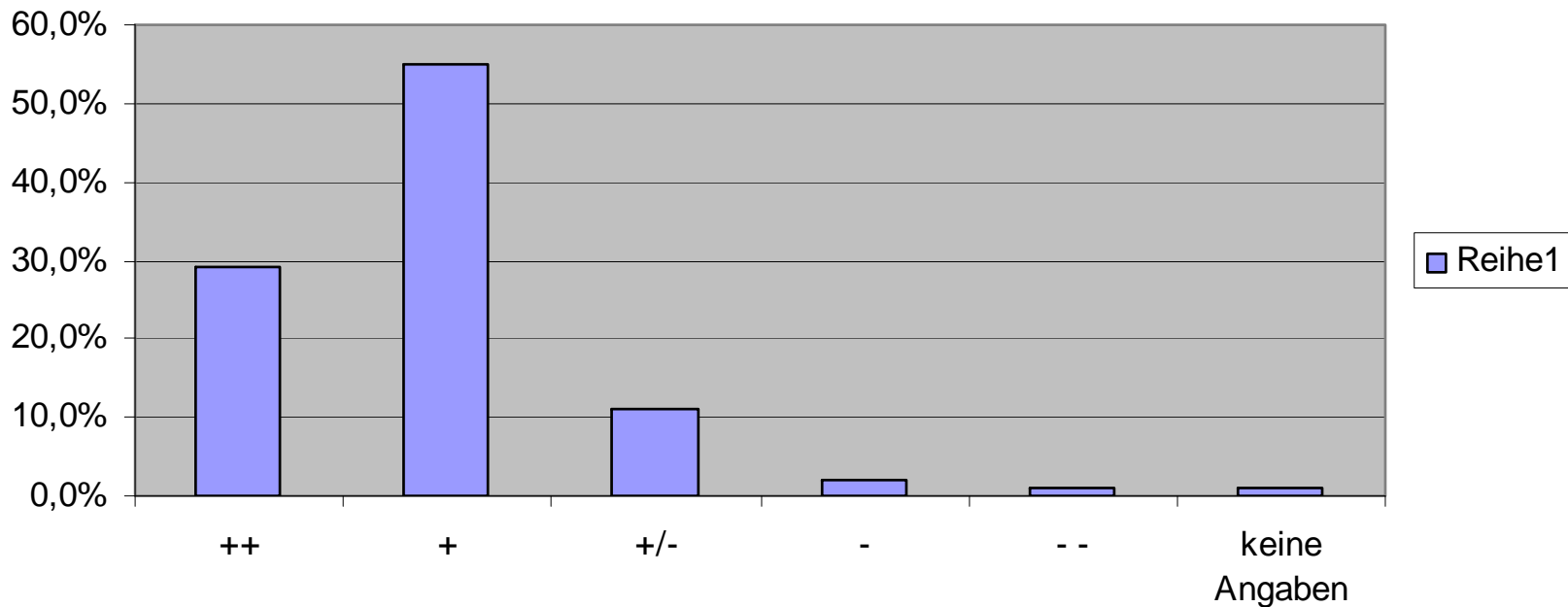
Evaluation Zertifizierungsverfahren (n= 90)

Die Umsetzung des QEP-Qualitätsziel-Kataloges in unserer Praxis
war nutzbringend.

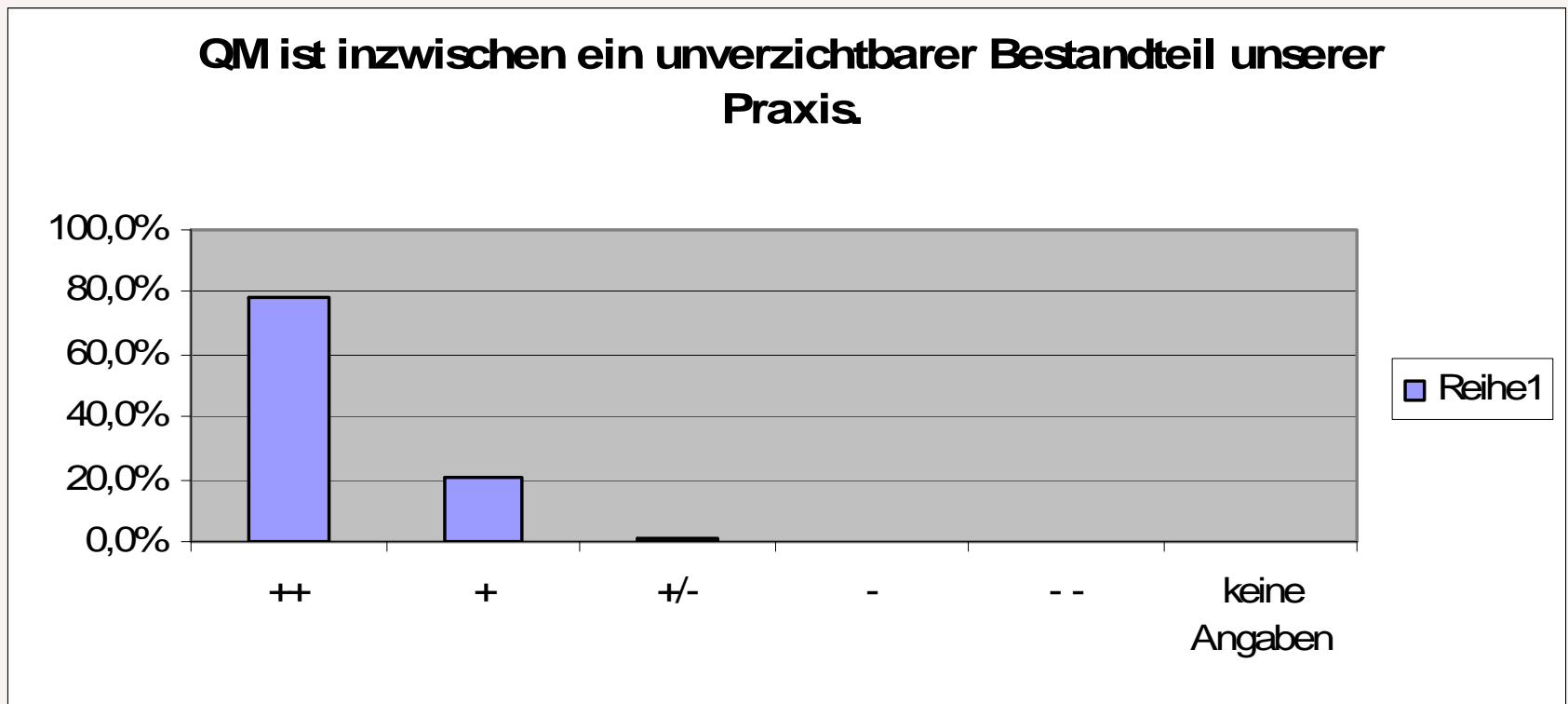


Evaluation Zertifizierungsverfahren (n = 90)

Aufwand und Nutzen des Qualitätsmanagements standen in einem angemessenen Verhältnis.

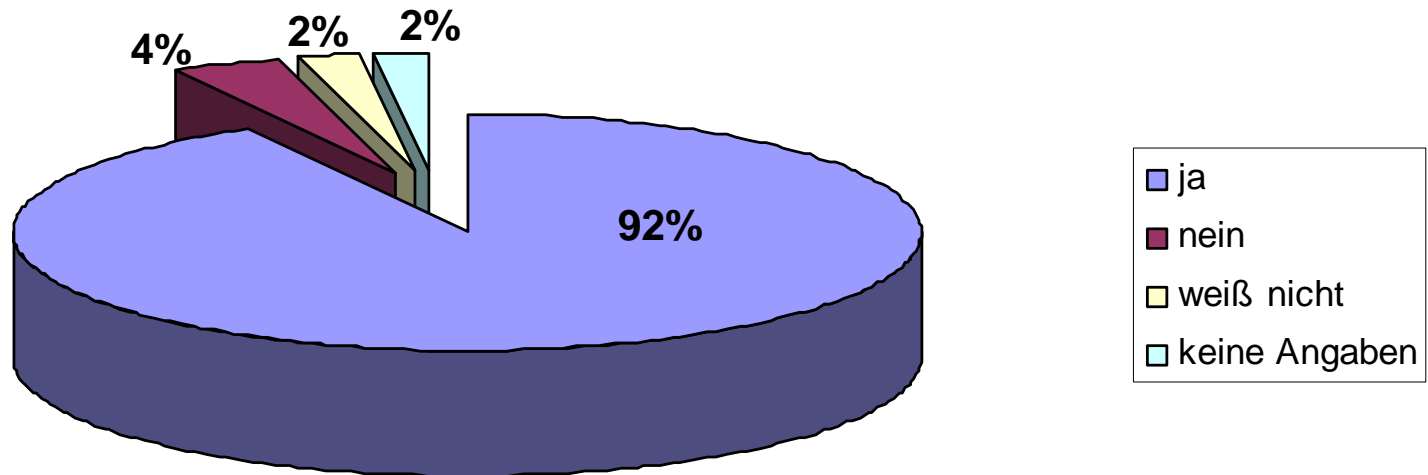


Evaluation Zertifizierungsverfahren (n = 90)



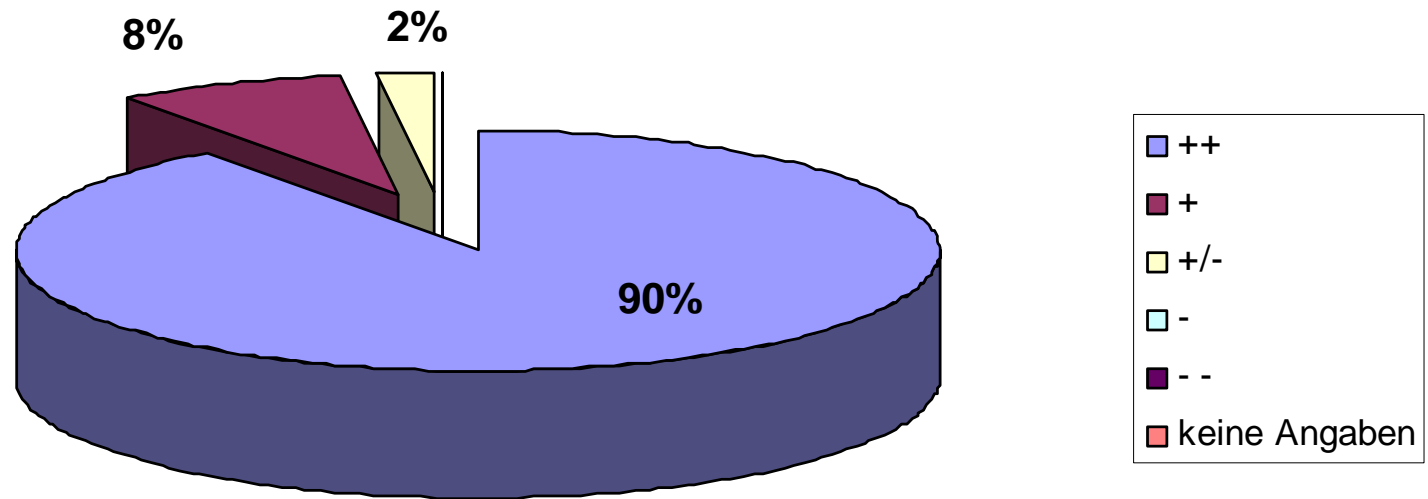
Evaluation Zertifizierungsverfahren (n = 90)

Würden Sie einer anderen Praxis eine QEP-Zertifizierung empfehlen?



Evaluation Zertifizierungsverfahren (n = 74*)

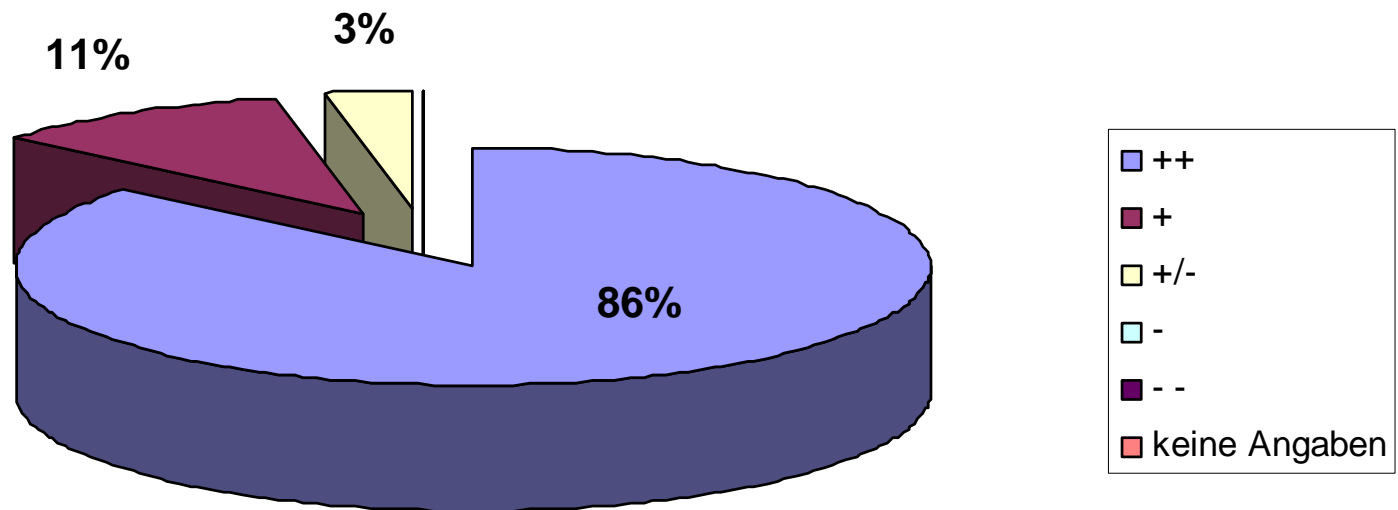
Der Visitor war fachlich (QM/ QEP) kompetent.



* Supervidierte Visitationen wurden nicht mit einbezogen

Evaluation Zertifizierungsverfahren (n = 74*)

Die Bewertung des Visitors ist nachvollziehbar



* Supervidierte Visitationen wurden nicht mit einbezogen

Check und Act: Visitorenkompetenz

- ***Auswertung der Praxisbewertung der Visitorenkompetenz***
- ***ggf. Reaktion der KBV (z. B. Nachschulung, Supervision)***
- ***Jährliche Visitoren-Treffen mit Weiterqualifizierung und fachlichem Austausch***