

Dr. med. Thomas Nagel

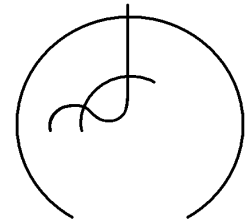
Internist

Dr. med. Michael Dietlein

Internist · Diabetologe · Ernährungsmediziner

Dr. med. Martin Hunstiger

Internist · Gastroenterologe · Hepatologe



Frölichstr. 13 · 86150 Augsburg · Tel. 0821 / 999874-0 · Fax 0821 / 999874-49 · www.nagel-dietlein-hunstiger.de

Managementbericht 2007

Allgemeines

Die Ziele für das Jahr 2007 waren in erster Linie das Erreichen des ISO-9001-Zertifikats, die problemlose Vorbereitung und Durchführung des Praxisumzugs und die rasche und unkomplizierte Integration der neuen Mitarbeiterinnen sowie vor allem des dritten Arztes.

All das ist uns gut gelungen, sodass wir uns inzwischen in neuen, ansprechenden und größeren Praxisräumen präsentieren.

Darüber hinaus haben wir unsere Ziele erreicht, den Umsatz konstant zu halten, die Scheinzahl über 1.600 pro Quartal zu halten und einen regelmäßigen Plan für interne Schulungen zu erstellen. Letzterer wurde mit Leben erfüllt, indem mehrere Schulungen zu verschiedenen Themen (neue Therapieoptionen bei Diabetes mellitus, Asthma und Lungenfunktion, Arbeitssicherheit, Impfungen, chronisch-entzündliche Darmerkrankungen, GOÄ-Abrechnung) abgehalten wurden. Ein praxisinternes Fortbildungszertifikat wurde entworfen und etabliert.

Im Berichtszeitraum wurde das Managementsystem unserer Praxis weiter fortentwickelt. Die ständige, notwendige Weiterentwicklung und Ausweitung des Praxisspektrums zeigten die Effektivität des QM Systems und die Vereinfachungen bei der Strukturierung neuer Abläufe.

Dabei wurde im Berichtszeitraum aus Audits, internen und externen Mitarbeiterschulungen, Teambesprechungen und der Patientenumfrage sowie aus der Fehler- und Beschwerdedokumentation entsprechende Massnahmen entwickelt.

Damit hat sich die Wettbewerbsfähigkeit der Praxis weiter gesteigert und bestätigt die eingeschlagene Richtung.

Bewertung

Die Bewertung erfolgte durch Patientenbefragung, Besprechungen der ärztlichen Leitung und Teambesprechungen zusammen mit allen Mitarbeiter sowie mit der Erteilung des ISO-Zertifikates durch die Firma EQZERT am 27.3.2007.

Eingaben für die Bewertung

Die Eingaben für die Bewertung erfolgten ausschließlich mit unserem digitalen QM-System „OrgaMed“, welches uns auch die Möglichkeit bietet, jederzeit eine vollständige QM-Bewertung durchzuführen.

Wir können somit „tagesaktuell“ den Status und Fortschritt hinsichtlich Praxisziele, Auditergebnisse, Ziel-, Audit- und Vorbeugemaßnahmen ermitteln. Im Sinne des kontinuierlichen

Verbesserungsprozesses sind wir auch in der Lage, die Maßnahmen nach ihrem Ursprung [strategisch, operativ, korrigierend oder vorbeugend] differenziert zu verfolgen. Alle Ergebnisse sind als QM-Bewertung 2007 separat dokumentiert.

Ergebnisse der Bewertung

Mitarbeiter/Personal

Im April 2007 kündigte die stellvertretende QMB, Frau Friedrich. Für sie übernahm Frau Waibl die Funktion der stellvertretenden QMB. Sie arbeitet sich rasch und umfassend in ihren neuen Aufgabenbereich ein und arbeitet hervorragend mit der QMB Frau Trieb zusammen.

Neu eingestellt wurde Frau Nadin Schildan als Ersatz für Frau Friedrich und hat mit Ausnahme der QMB-Stellvertretung alle Aufgaben von Frau Friedrich übernommen. Ihre Einarbeitung gelang, nicht zuletzt dank definierter Praxisabläufe problemlos und sie konnte sich sehr schnell ins Team integrieren und wurde rasch zu einer großen Stütze der Praxis.

Ebenso neu ins Team kam Frau Jennifer Stang als Auszubildende zur Medizinischen Fachangestellten. Auch sie ist schnell zu einem vollwertigen Mitglied des Teams geworden und findet als Person und für ihre Arbeitsleistung große Anerkennung.

Am 1. Dezember 2007 stieg mit Herrn Dr. med. Martin Hunstiger der dritte Partner in die Gemeinschaftspraxis ein. Er ist durch seine vorherige Arbeitsstelle am Klinikum Augsburg grundsätzlich mit QM vertraut und hat sich in die spezifischen Belange unserer Praxis ebenfalls rasch einarbeiten können. Er wird seitens der Mitarbeiter und der bisherigen Praxisinhaber als dritter Chef voll anerkannt und bringt sich von Anfang an mit ganzer Kraft ein.

Patienten

Im zweiten Quartal 2007 fand unsere turnusmäßige Patientenbefragung statt. Im Zeitraum vom 01.04.2007 bis zum 30.06.2007 wurden 347 Befragungen, bestehend aus drei Fragen, durchgeführt. Der erzielte Durchschnittswert ergab 1,41 bei einer Bewertungsskala von 1-6. Dieser doch sehr hohe Grad an Patientenzufriedenheit bestätigt uns, dass wir mit unserer Praxisphilosophie und Patientenversorgung auf dem richtigen Weg sind.

Zusammenfassung

Eine große Aufgabe war im letzten Jahr weiterhin, das TQM in den Arbeitsalltag zu integrieren. Es ist zunehmend gelungen, QM-Anforderungen und Audits als normalen Bestandteil unserer Arbeit zu akzeptieren und zu erfüllen. Elemente wie Teambesprechungen und andere im Rahmen des QM eingeführte Kommunikationsmittel sind inzwischen Routine und werden als „gelebtes QM“ angesehen. Insofern ist die Arbeit mit und nach QM-Maßstäben mittlerweile in der Praxis gut etabliert.

Eine tragende Rolle hierbei spielen unsere QMB, Frau Trieb, und deren Stellvertreterin, Frau Waibl. Beide haben eine EQ-Zert-Schulung zum internen Qualitätsauditor absolviert, die beiden viel Selbstsicherheit und noch bessere Akzeptanz bei den anderen Mitarbeiterinnen gebracht hat.

Eine deutliche Verbesserung brachte die Einführung und konsequente Umsetzung eines Konzepts zur Dokumentenlenkung in der Praxis. Veraltete Formulare sind seither nicht mehr in Gebrauch, auch das Auffinden der Vorlagen für einzelne Dokumente stellte keine Schwierigkeit mehr dar.

Interne Audits in allen Bereichen der Praxis wurden durchgeführt und zeigten keine gravierenden Diskrepanzen zwischen Soll- und Ist-Zustand in der Praxis.

Optimiert werden kann sicherlich noch das Fehler-/Verbesserungsmanagement. Obwohl eine Fehlerbehebung jedoch i. d. R. auch ohne Nutzung des dafür vorgesehenen Formulars gelingt, kann die Dokumentation der aufgetretenen Fehler noch verbessert werden. Verbesserungsvorschläge sollen lt. Beschluss der Teambesprechung auf dem gleichen Formular gemeldet werden; dieses musste deshalb dementsprechend angepasst werden.

Durch verbesserte interne Kommunikation, durch Änderungen in der Besetzung und durch klarere Trennung der Aufgabenteilung hat sich das Betriebsklima in der Praxis, insbesondere am Empfang weiter verbessert.

Die Mitarbeiterzufriedenheit und die Patientenzufriedenheit haben sich weiter verbessert. Gerade bei der Patientenbefragung war eine Steigerung in Anbetracht der bereits sehr guten Vorgaben aus der letzten Befragung kaum zu erwarten, ist aber dennoch deutlich eingetreten.

Fazit

Der finanzielle Aufwand für die Einführung des TQM war 2007 gegenüber 2006 durch geringere QM-assoziierte Arbeitsbelastung der Mitarbeiter fallend, der Benefit ist jedoch zunehmend, sodass sich die Kosten-Nutzen-Relation wie im letzten Qualitätsbericht erwartet, deutlich in Richtung Nutzen verschoben hat.

Im zurückliegenden Jahr hat sich die Praxis sehr positiv entwickelt. Die Chefs und die Mitarbeiter arbeiten gerne hier, das Betriebsklima hat sich merklich verbessert. Die fachliche Qualität konnte durch interne Schulungen und Hinzugewinnung von Herrn Dr. Hunstiger weiter gesteigert werden, auch die Rahmenbedingungen wurden durch Umzug in die neuen Räumlichkeiten deutlich verbessert. Alle großen Veränderungen liefen weitestgehend problemlos ab.

Das etablierte QM System hat diese Veränderungen erleichtert, teilweise auch hervorgebracht.

Augsburg, 30.01.08

Dr. Th. Nagel

Dr. M. Dietlein

Dr. M. Hunstiger