

Dr. med. Thomas Nagel

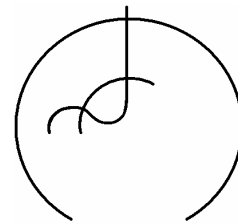
Internist

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 2008

Allgemeines

Das Ziel für das Jahr 2008 war in erster Linie, die Praxis in den neuen Räumlichkeiten und mit nun drei und nicht mehr zwei Ärzten an der Spitze im Gesundheitsmarkt der Region Augsburg zu positionieren und die inneren Abläufe zu Routine und Normalität werden zu lassen.

Hierzu beteiligte sich die Praxis am Tag der offenen Tür des diako – das ärztehaus und führte am Abend des selben Tages eine eigene Einweihungsfeier durch. Außerdem wird genau darauf geachtet, dass auf allen Aushängen, Briefen und sonstigen Veröffentlichungen der Praxis (incl. Homepage) seit dem Umzugsdatum die korrekte, neue Adresse erscheint.

Weiterhin wurde in Zusammenarbeit mit der Praxis für Podologie Manuela Müller, dem MVZ am Diako Dres. Seidel/Beil/König/Herzog (beide im Haus) und der Firma OTS Orthopädietechnik ein Fuß-Kompetenz-Zentrum etabliert.

Im Rahmen umzugsbedingter Umstrukturierungen werden u. a. Röntgenaufnahmen nicht mehr im gleichen Haus durch das eigene Personal, sondern als Dienstleistung vom Krankenhaus erbracht.

Im Laufe des Jahres kam es zu personellen Veränderungen im Bereich des Mitarbeiterstammes. Im Schwerpunktbereich Diabetes kündigte unsere Diabetesberaterin Frau Schmidberger aus persönlichen Gründen zum 15.07.2008. Durch die mit dem Ausscheiden von Schmidberger zeitlich für zwei Wochen überlappende Einstellung von Frau A. Egger, Diabetesassistentin, wurde durch die Möglichkeit einer persönlichen Übergabe des Aufgabebereiches die kompetente Betreuung der Patienten lückenlos aufrecht erhalten. Da sich in den ersten Monaten des Jahres ein deutlich erhöhtes Arbeitspensum für die einzelnen Mitarbeiter abzeichnete, wurde zum 01.07.2008 mit Frau Luzie Maj eine weitere Arzthelferin eingestellt. Des Weiteren entschloß sich die Geschäftsleitung, statt bisher zwei in Zukunft regelmäßig drei Medizinische Fachangestellte auszubilden. Frau Valerie Burkhard begann ihr erstes Lehrjahr zur medizinischen Fachangestellten Anfang August.

Mittels Einarbeitungschecklisten gelang es in einem definierten Zeitraum, alle drei Mitarbeiter strukturiert und umfassend mit den Praxisabläufen vertraut zu machen. Daraus resultierend erledigen die neuen Mitarbeiter die Ihnen zugewiesenen Aufgaben in ihren Tätigkeitsbereichen bereits zügig und zuverlässig.

Die personell weitreichendste Veränderung war jedoch der Einstieg von Dr. Martin Hunstiger als dritter Partner in der Gemeinschaftspraxis zum 01.01.08. Er war schon im Dezember 2007 als Mitarbeiter in der Praxis tätig und bereits aus dieser Zeit mit den Abläufen und Prozessen in der Praxis vertraut. Auch bei ihm gestaltete sich die Einarbeitung dank definierter Anweisungen und Ablaufbeschreibungen im QM-System einfach, rasch und problemlos.

Das Managementsystem unserer Praxis selbst wurde im Berichtszeitraum ebenso weiterentwickelt. Dabei wurden wiederum aus dem externen Zwischenaudit im März, aus internen Audits, internen und externen Mitarbeiterschulungen, Team- und Mitarbeiterbesprechungen, Jours fixes der Chefs, der Patientenumfrage sowie aus der Fehler- und Beschwerdedokumentation entsprechende Ziele abgeleitet und Massnahmen entwickelt. Hierbei zeigte sich das System, wie es in unserer Praxis umgesetzt wird, als wirksames und für unsere Belange adäquates Arbeitsmittel.

Insgesamt hat sich nicht zuletzt damit die Wettbewerbsfähigkeit der Praxis wieder deutlich steigern lassen.

Bewertung

Die Bewertung erfolgte durch Patientenbefragung, Besprechungen der ärztlichen Leitung und Teambesprechungen zusammen mit allen Mitarbeiter sowie mit der Verlängerung des ISO-Zertifikates durch die Firma EQZERT infolge des Zwischenaudits durch Herrn Prof. Dr. Kleditzsch am 09.04.2008.

Eingaben für die Bewertung

Die Eingaben für die Bewertung erfolgten wieder 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 Praxiszielen, Auditorergebnissen sowie den 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 2008 separat dokumentiert.

Ergebnisse der Bewertung

Mitarbeiter/Personal

Die personellen Veränderungen in der Praxis wurden bereits oben unter „Allgemeines“ beschrieben. Alle neuen Mitarbeiterinnen sowie Dr. Hunstiger sind mittlerweile im Team voll integriert.

Regelmäßige Mitarbeitergespräche wurden durchgeführt, die zu einem gegenseitigen Austausch der jeweiligen Einschätzung der Situation führten – insbesondere natürlich in Bezug auf die jeweilige Mitarbeiterin, aber auch betreffend die allgemeine Stimmung in der Praxis. Konkrete Zielvereinbarungen gestalten sich dabei schwierig, da die einzelnen Mitarbeiterinnen keine in konkret definierbaren Zahlen messbare Arbeitsleistung erbringen bzw. wo dies doch der Fall ist, keinen Einfluss darauf haben. Dennoch wird nicht zuletzt durch die regelmäßigen Mitarbeitergespräche das Betriebsklima in der Praxis spürbar verbessert.

Im Herbst kam es zu einem durch eine Kurmaßnahme bedingten längeren Ausfall einer Mitarbeiterin. Durch Umstrukturierungen im Arbeitsplan und phasenweise Mehrarbeit anderer Mitarbeiterinnen war es den Helferinnen jedoch möglich, bis auf vereinzelte Ausnahmen den kompletten Leistungsumfang der Praxis aufrechtzuerhalten.

Patienten

Im zweiten Quartal 2008 fand wieder unsere turnusmäßige Patientenbefragung statt. Im Zeitraum vom 01.04.2008 bis zum 30.06.2008 wurden 638 Fragebögen, jeder bestehend aus vier Fragen, ausgegeben, davon konnten 406 zur Auswertung gebracht werden. Das Thema der Patientenbefragung war diesmal die telefonische Erreichbarkeit der Praxis, da subjektiv von den Mitarbeiterinnen und uns große Defizite erwartet wurden.

Das Ergebnis der Befragung war jedoch für uns überraschend positiv: Die erzielten Durchschnittswerte ergaben 1,84 für die Frage „Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit der Praxis?“, 1,67 für die Frage „Werden Sie am Telefon gut beraten?“ und 1,47 für die Frage „Fühlen Sie sich am Telefon freundlich behandelt?“, jeweils bei einer Bewertungsskala von 1-6. Dieser doch sehr hohe Grad an Patientenzufriedenheit bestätigt uns, dass die telefonische Erreichbarkeit und unser Service am Telefon entgegen unseres subjektiven Eindrucks von den Patienten überwiegend doch sehr gut bis gut beurteilt werden.

Die Frage „Wie würden Sie es bewerten, wenn zunächst eine Ansage käme ‚Grüß Gott, Sie sind verbunden mit der internistischen Gemeinschaftspraxis Dr. Nagel/Dr. Dietlein/ Dr. Hunstiger. Sie werden in Kürze mit einer Mitarbeiterin verbunden.‘“ wurde uneinheitlich beantwortet und erreichte eine Durchschnittsnote von 3,25. Die am häufigsten (29,72%) vergebene Note ist dabei die 2, sodass eine entsprechende Ansage inzwischen realisiert wurde. Eine Beurteilung des Erfolges dieser Maßnahme soll zum Ende des Jahres 2009 erfolgen.

Zusammenfassung

Die große Aufgabe des Jahres 2007, das TQM als gelebtes System in den Praxisalltag zu integrieren, ist abgeschlossen. Die Praxis arbeitet und lebt mit dem QM als einem allseits akzeptierten und nicht mehr in Frage gestellten Bestandteil.

Interne Audits wurden wiederum in allen Bereichen der Praxis durchgeführt und zeigten auch dieses Jahr keine Diskrepanzen zwischen Soll- und Ist-Zustand in der Praxis.

Unserem Empfinden nach ist die Angemessenheit des QM-Systems in der Praxis in zunehmendem Maße gegeben. Damit, dass Fragestellungen des QM zunehmend selbstverständlich werden und Chefs wie Mitarbeiter immer weniger bewusst an die Kriterien denken müssen, sondern die Mittel und Denkweise des TQM immer mehr automatisch berücksichtigen, werden auch die erforderlichen Ressourcen für das TQM nicht zusätzlich aufgebracht, sondern sind im Praxisalltag integriert.

Im zurückliegenden Jahr hat sich insbesondere das Fehlermanagement deutlich verbessert. Es wurde ein Konzept entwickelt, wie mit gemeldeten Fehlern und Verbesserungsvorschlägen umgegangen wird und dieses Konzept konsequent umgesetzt. Aus der zunehmenden Zahl der gemeldeten Fehler ist zu erkennen, dass das Fehlermanagement angenommen wird. Aus den

Rückmeldungen seitens der Mitarbeiterinnen und eigenem Empfinden ist eine deutliche Verbesserung des Betriebsklimas zu erkennen, die vom Fehlermanagementkonzept ausgeht: Fehler die dokumentiert sind und über das Fehlermanagement zur Sprache kommen, belasten den Alltag nicht mehr und werden nach und nach konsequent abgestellt.

Für die Zukunft wird angestrebt, die Meldungen auch auf Beinahe-Fehler auszuweiten. Auch Verbesserungsvorschläge, die nicht auf einen Fehler zurückzuführen sind, werden bislang noch nicht gemeldet. Dies sind aber Verbesserungen, die sich nach unserem Empfinden nach und nach von selbst einstellen werden.

Ausblick auf 2009

Das Jahr 2009 wird sicherlich in erster Linie durch wirtschaftlich noch nicht überschaubare Veränderungen durch die Reform des Gesundheitswesens bestimmt. Unser Hauptziel wird sein, die finanzielle Basis der Praxis zu erhalten, ohne Einsparungen im personellen Bereich zu müssen. Angestrebt wird ohne Einschnitte in der Entlohnung der Mitarbeiterinnen und ohne große Einschnitte der Honorare der Praxisinhaber die Praxis wirtschaftlich zu führen.

Fazit

Der finanzielle Aufwand für die Einführung des TQM war 2008 gegenüber 2007 durch weiterhin geringere QM-assozierte, zusätzliche Arbeitsbelastung der Mitarbeiter weiter fallend. Der Nutzen für die Praxis ist unbestritten. Die Angemessenheit des Ressourcenverbrauchs für das TQM ist gegeben.

Augsburg, 20.01.09

Dr. Th. Nagel

Dr. M. Dietlein

Dr. M. Hunstiger