

Dr. med. Thomas Nagel

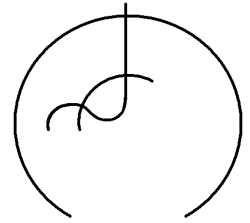
Internist

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 2009

Allgemeines

Das Hauptziel für das Jahr 2009 war der wirtschaftliche Erfolg der Praxis trotz gesundheitspolitisch bedingt erschwerten Rahmenbedingungen. Der Gewinn sollte möglichst gesteigert und der Personalstand trotz steigender Kosten nicht verringert werden. Weiterhin sollte unsere gute Positionierung am Gesundheitsmarkt der Region Augsburg erhalten bleiben und weiter ausgebaut, das Kommunikations- und Managementwesen im Inneren gefestigt werden.

Alle Ziele wurden erreicht. Die Gewinnsituation schien zu Beginn des Jahres, insbesondere nach Zuteilung der sogenannten Regelleistungsvolumina (gedeckelte Budgetierung kassenärztlicher Leistungen) gefährdet. Durch Sparmaßnahmen und Steigerung des Patientendurchsatzes incl. Steigerung der Privatpatientenzahl konnte jedoch ein finanzieller Rückschritt gegenüber 2008 vermieden werden.

Weiterhin wurde durch die Teilnahme an interdisziplinär vernetzten Kooperationen (Darmzentrum Friedberg-Augsburg; diabetisches Fußzentrum) auch eine überregionale Präsenz der Praxis an der Patientenversorgung etabliert.

Im Berichtszeitraum kam es wieder zu personellen Veränderungen in der Mitarbeiterschaft: Frau Egger verließ die Praxis auf eigenen Wunsch, da sie anderswo die Möglichkeit zur Ausbildung zur Diabetesberaterin bekommen hatte. Ihre Aufgabe als Leiterin des Schulungszentrums übernahm Frau Alisa Burkhard, nachdem diese die Ausbildung zur Diabetesassistentin im März erfolgreich abschließen konnte. Nach erfolgreichem Abschluß der Ausbildung zur Medizinischen Fachangestellten wurde Frau Sarah Meier auf der somit vakanten Stelle von Frau Burkhard als Vollkraft weiter beschäftigt.

In der zweiten Jahreshälfte mußte Ersatz für Frau Carolin Trieb gefunden werden, die zum Jahresende wegen Beginn des Mutterschutzes aus der aktiven Mitarbeit ausscheidet.

Mit Frau Franziska Strauch konnte eine erfahrende Arzthelferin gewonnen werden. Zum 1. November 2009 nahm sie ihre Tätigkeit in unserer Praxis auf und wurde insbesondere von Frau Trieb umfassend eingewiesen. Mittels der vorhandenen Einarbeitungscheckliste und den strukturierten Praxisabläufen ließ sich die neue Mitarbeiterin sehr schnell ins Team integrieren, begünstigt auch durch ihre langjährige Erfahrung in einer anderen großen, internistischen und gastroenterologisch-endoskopischen Praxis aus dem Raum Augsburg.

Betriebsbedingte Kündigungen wurden vermieden und der Personalstand vorübergehend durch die parallele Beschäftigung von Frau Trieb und Frau Strauch zum Jahresende sogar ausgeweitet.

Durch den Weggang von Frau Trieb, unserer bisherigen QM-Beauftragten, mussten auch im Qualitätsmanagement der Praxis personelle Veränderungen vorgenommen werden. Die bisherige stellvertretende QMB, Frau Waibl, wurde QMB, ihre neue Stellvertreterin ist Frau Strauch. Sie bringt aus ihrer ehemaligen Praxis gute QM-Erfahrungen mit, war jedoch dort nicht Qualitätsmanagementbeauftragte oder Stellvertretung. Fehlende Spezialkenntnisse aus diesem Gebiet werden ihr im Rahmen eines Intensivseminars der Fa. EQ-Zert zu den Grundlagen des Qualitätsmanagements, das sie vom 08. bis 11.02.2010 besuchen wird, vermittelt.

Am 04.03.09 erfolgte erneut eine Begehung der Praxis durch Herrn Hartmut Aßmann, Firma „Fachdienst Arbeitssicherheit und Qualitätsmanagement Aßmann“, der die Arbeitssicherheit, die Konformität der Arbeitsplätze mit den geltenden Bestimmungen zum Arbeitsschutz incl. Überprüfung der notwendigen Maßnahmen im Umgang mit Gefahrstoffen, Medizinprodukten etc. dokumentierte. Es wurden keine Mängel festgestellt.

Auch eine Überprüfung der Feuerlöscher sowie der Brandschutzbestimmungen am 24.09.09 durch die Fa. Fischer Brandschutz zeigte keine Mängel auf.

Die Hygienesituation in unserer Praxis ist weiterhin unverändert gut. Hygienepläne hängen aus, Seifen- und Desinfektionsmittelpender sind an allen Waschbecken in den Arbeitsräumen verfügbar. Die Hygienekontrolle in der Endoskopie zeigte auch im vergangenen Jahr sowohl bei der Messung am 27.04. wie auch am 07.10.09 kein Keimwachstum an sämtlichen Meßpunkten. Die entsprechenden Zertifikate „Hygiene in der Endoskopie“ wurden uns durch die Kassenärztliche Vereinigung wieder erteilt. Auch eine freiwillige Hygienekontrolle der Endoskop-Waschmaschine zeigte kein Keimwachstum.

Das Qualitätsmanagement unserer Praxis wurde im Berichtszeitraum weitergeführt und zur alltäglichen Praxisroutine weiterentwickelt. Aus dem externen Zwischenaudit im März, aus mehreren internen Audits, Team- und Mitarbeiterbesprechungen, Jours fixes der Chefs sowie der Patientenbefragung wurden Impulse für die Fortentwicklung der Praxis abgeleitet, in Maßnahmen gefasst und im Rahmen des Qualitätsmanagements dokumentiert und überwacht. Das Dokumentenlenkungssystem funktioniert, veraltete Formulare oder Dokumente sind im Praxisalltag nicht mehr anzutreffen. Auch das Fehlermanagement wurde weiterentwickelt; die erfassten Bögen werden nunmehr konsequent nach Wichtigkeit der (Beinahe-)Fehler und nach betroffener Abteilung sortiert und zwischen Dr. Hunstiger und der QMB vorbesprochen. Die wichtigsten Fehler sowie Zusammenfassungen der gehäuft aufgetretenen Fehler werden im Rahmen der Teambesprechung diskutiert, entsprechende Ziele und Maßnahmen hierzu werden formuliert und deren Erreichung überwacht.

Die QMB, Frau Trieb, sowie ihre Stellvertreterin, Frau Waibl, nahmen am 08.05.2009 an einem QM-Auffrischkurs der Fa. EQ-Zert in Ulm teil, um ihre Kenntnisse in diesem Bereich zu aktualisieren und zu vertiefen.

Eine Umstellung an der Telefonanlage (Bandansage vor Rufannahme) brachte eine große Erleichterung für die Arbeit am Empfang, da nicht mehr bei jedem Anruf der komplette Name der Praxis angegeben werden muss. Diese Maßnahme wurde zunächst wegen vermuteter Widerstände aus der Patientenschaft nicht umgesetzt; das Ergebnis der entsprechenden Frage im Patientenfragebogen ermutigte uns dann jedoch doch dazu. Inzwischen ist die Änderung etabliert und wird von den Patientinnen und Patienten akzeptiert.

Bewertung

Die Bewertung erfolgte durch Patientenbefragung, Besprechungen der ärztlichen Leitung und Teambesprechungen zusammen mit allen Mitarbeitern sowie durch Herrn Prof. Dr. Kleditzsch im

Rahmen des zweiten Überwachungsaudits am 18.03.2009. Das ISO-Zertifikat wurde durch die Firma EQZERT verlängert, was die Übereinstimmung unseres QM-Systems mit den Forderungen der DIN-ISO-Norm dokumentiert.

Eingaben für die Bewertung

Die Eingaben für die Bewertung erfolgten auch im vergangenen Jahr wieder ausschließlich mit unserer QM-Software „OrgaMed“, welches uns 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 2009 separat dokumentiert.

Ergebnisse der Bewertung

Mitarbeiter/Personal

Die personellen Veränderungen in der Praxis wurden bereits oben unter „Allgemeines“ beschrieben. Frau Burkhard hat sich in ihrem neuen Aufgabenbereich rasch und unkompliziert eingearbeitet und füllt diesen mit großem Erfolg und Engagement aus. Frau Meier gehörte ja bereits während ihrer Ausbildung zum Praxisteam; ihre jetzt etwas erweiterten Aufgaben im Bereich der Diabetologie wie auch die Tätigkeit am Empfang erledigt sie weiter in gewohnt professioneller Manier sehr erfolgreich. Frau Strauch ist mittlerweile im Team voll integriert und eine weitere Stütze der Praxis.

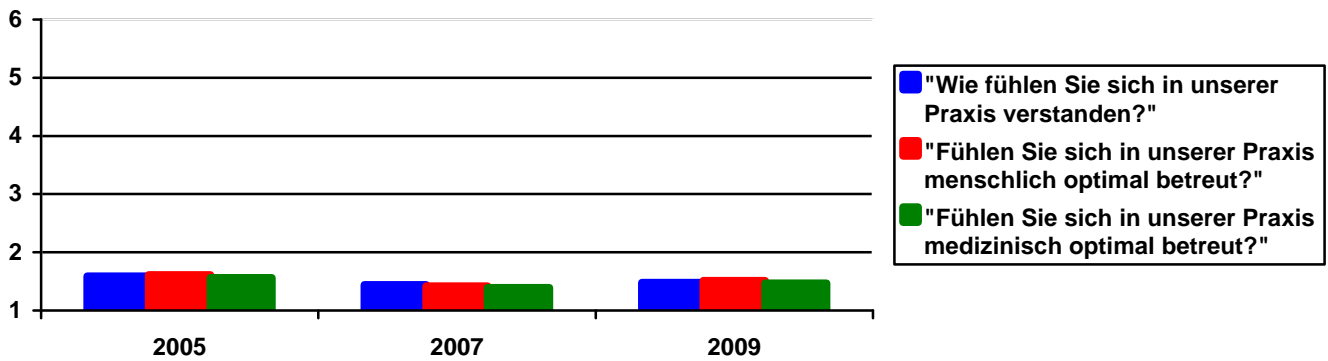
Patienten

Im zweiten Quartal 2009 fand wieder unsere turnusmäßige Patientenbefragung statt. Im Zeitraum vom 01.04.2009 bis zum 30.06.2009 wurden 265 Fragebögen, jeder bestehend aus vier Fragen, zur Auswertung gebracht. Das Thema der Patientenbefragung war diesmal wieder, wie intern festgelegt alle zwei Jahre, die Abfrage der Grundprinzipien unseres Leitbildes.

Bei der Frage „Wie fühlen Sie sich in unserer Praxis verstanden?“ konnte von der Skala von 1-6 eine Durchschnittsnote von 1,48 erreicht werden, bei der Frage „Fühlen Sie sich in unserer Praxis menschlich optimal betreut?“, erreichten wir eine Durchschnittsnote von 1,51, die dritte Frage „Fühlen Sie sich in unserer Praxis medizinisch optimal betreut?“, konnte mit 1,47 abgeschlossen werden.

Unsere Zielvorstellung, mit jeder Einzelfrage eine Note von besser als 2,0 zu erzielen, wurde also wiederum nicht nur erreicht, sondern weit übertroffen.

Die Werte von den Patientenbefragungen 2005 und 2007, bei denen die gleichen Fragen gestellt wurden, konnten somit gehalten werden; Frage 1 wurde 2005 mit 1,59 und 2007 mit 1,44 bewertet, bei Frage 2 erreichten wir 2005 die Note 1,61 und 2007 1,42, die dritte Frage erzielte 2005 eine 1,56 und 2007 eine 1,39. Der Verlauf der Noten ist im folgenden Diagramm dargestellt:



Bei der aktuellen Zusatzfrage „Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit der Praxis?“ erreichten wir eine Durchschnittsnote von 1,76. Im Vergleich zur selben Frage im Vorjahr konnte somit hier eine leichte Verbesserung erreicht werden, damals wurde diese Frage mit 1,84 bewertet.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Darmkrebszentrum Friedberg-Augsburg wurde eine kurze Befragung der Koloskopiepatienten durchgeführt, um die Wartezeiten zum Einen auf einen Termin und zum Anderen am Termin zu dokumentieren. Erstere wurden im fünf-Tages-Raster abgefragt; hierbei ließ sich eine durchschnittliche Wartezeit auf einen Koloskopie Termin von 9,8 Tagen ermitteln. Zusätzlich gab es die Möglichkeit „Ich habe meinen Wunschtermin bekommen“ anzukreuzen, was in drei Fällen getan wurde. Die Wartezeit am Termin wurde im fünf-Minuten-Raster abgefragt, hier zeigte sich eine durchschnittliche Wartezeit von 7,3 Minuten.

Die Vorgaben der Zertifizierungsgesellschaft Onkozeit (durchschnittlich max. 2 Wochen Wartezeit auf einen Termin, durchschnittlich max. 60 Min. Wartezeit am Termin) wurden somit in optimalem Maß erfüllt.

Zusammenfassung

Der bestimmende Faktor für das Arbeitsleben und das Klima in der Praxis war im zurückliegenden Jahr die wirtschaftliche Situation. Durch die Einführung eines neuen Abrechnungssystems in der gesetzlichen Krankenversicherung mit neu eingeführten Regelleistungsvolumina, die in ihrer Höhe und Wichtigkeit anfangs niemand einschätzen konnte, durch Verzögerungen in der Kassenabrechnung seitens der KV im Bereich von mehreren Monaten sowie durch widersprüchliche Aussagen von Kassen-, KV- und Medienvertretern war die wirtschaftliche Entwicklung der Praxis Anfang des Jahres in keiner Weise abzuschätzen und musste primär als voraussichtlich negativ angesehen werden. In Anbetracht der Tatsache, dass bereits von 2007 auf 2008 ein massiver Rückgang der Praxiseinnahmen zu verzeichnen war (trotz Ausweitung der durchgeführten Leistungen; Einnahmerückgang bedingt durch starke Punktwertverluste und Einschnitte bei der Honorierung belegärztlich-stationärer Leistungen), führte uns diese Situation zur Notwendigkeit der Einführung teils drastischer Sparmaßnahmen, auch zu Lasten der Mitarbeiterinnen. Diese wurden konsequent umgesetzt und auch von allen Mitarbeiterinnen klaglos mitgetragen. Auf diese Weise konnte jedoch der Personalstand gehalten werden, auf Einschränkungen der Arbeitszeiten oder Kündigungen konnte verzichtet werden. Nach Erhalt der Abrechnungsunterlagen des ersten Quartals zeigte sich ein klareres Bild der tatsächlichen Lage; die Einnahmerückgänge fielen doch geringer aus als befürchtet und konnten über das Jahr gesehen durch Mehrarbeit aller ausgeglichen werden. Die schwerwiegendsten der anfänglichen Einsparmaßnahmen konnten somit in der zweiten Jahreshälfte wieder fallen gelassen werden.

Die Loyalität des gesamten Teams zur Praxis zeigte sich nicht zuletzt in der gemeinsamen, konsequenten, zielorientierten Herangehensweise an die Lösung der beschriebenen Situation. Einzelinteressen wurden von allen Betroffenen zugunsten des Praxiswohls zurückgestellt; dennoch wurde auch in dieser Zeit durchgängig bei allen Mitarbeitergesprächen das Betriebsklima als gut bis sehr gut angegeben. Die Mitarbeiterinnen wie auch die Geschäftsführung arbeiteten auch 2009 alle gerne in unserer Praxis. Spannungen in der Mitarbeiterschaft traten nicht auf bzw. konnten im Rahmen regelmäßiger Mitarbeiterbesprechungen teamintern frühzeitig bereinigt werden.

Das TQM ist aus dem Praxisalltag nicht mehr wegzudenken, es wird von allen Praxisbeschäftigten „gelebt“ und anerkannt. Dennoch ist immer wieder festzustellen, dass mit zunehmender Anwendungsdauer die Expertise bzgl. des QM-Systems in der Praxis wächst; dies ist beispielsweise in einer schärferen Differenzierung zwischen Zielen und Maßnahmen sowie zwischen operativen, korrigierenden, vorbeugenden und strategischen Maßnahmen zu erkennen – auch wenn dies nach wie vor nicht immer auf Anhieb gelingt. Ein weiteres Manko in der Praxis ist, dass auf niedriger Ebene teilweise Maßnahmen eingeleitet und durchgeführt, jedoch nicht als solche dokumentiert werden. Aus diesem Grunde wurde im Rahmen der Teambesprechung beschlossen, die QMBs werden in Zukunft nach jeder Teambesprechung die Protokolle nach beschlossenen Maßnahmen durchsehen und diese in OrgaMed erfassen.

Durch Interne Audits konnte die Übereinstimmung der in OrgaMed hinterlegten Prozesse mit dem täglich gelebten Ablauf in der Praxis dokumentiert werden.

Die Mitarbeiterzufriedenheit – dokumentiert in den Mitarbeitergesprächen – und die Patientenzufriedenheit – dokumentiert in der Patientenbefragung – haben sich in einzelnen Punkten weiter verbessert und liegen insgesamt weiterhin stabil auf sehr hohem Niveau.

Fazit

Auch im Jahr 2009 hat die Praxis von dem inzwischen voll implementierten und allseits akzeptierten TQM-System in vielerlei Hinsicht profitiert. Der Benefit überwiegt die hierfür notwendigen Mittel weiterhin deutlich.

Augsburg, 14.01.2010

Dr. Th. Nagel

Dr. M. Dietlein

Dr. M. Hunstiger