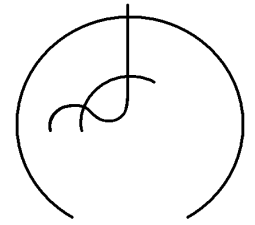


Dr. med. Thomas Nagel

Internist

Dr. med. Michael Dietlein

Internist · Diabetologe · Ernährungsmediziner



Frölichstr. 8 · 86150 Augsburg · Tel. 0821 / 31 10 48 · Fax 0821 / 31 27 10 · www.nagel-dietlein.de

Zertifizierung mit OrgaMed – ein Erfahrungsbericht

Seit dem 01.01.2004 sind Arztpraxen verpflichtet, ein QM-System einzuführen.

Gemeinsam mit anderen Praxen des Vereins VivaXX entschlossen wir uns im Anfang 2004 zum Erwerb der Software OrgaMed der Firma GZQM, da uns ein rechnergestütztes QM-System auf Dauer weniger Arbeitsaufwand bei der Archivierung und regelmäßigen Aktualisierung der Dokumente versprach.

Von Anfang an war führende QM-System zum Einen da wir uns Angestellten und uns konsequent und ernsthaft zu arbeiten, bare „Belohnung“ in diesem Zertifikat zu erwarten ist, wir in diesem Zertifikat bewerbungsvorteil gegenüber Praxen sehen, insbesondere in Sonderverträgen der Einzelpraxen oder z. B. VivaXX kommen

Die Entscheidung für ISO 9001:2000 erfolgte, „Goldstandard“ des wird, internationalen Falle einer gesetzlich Zertifizierung dieser Genüge tun wird.



unser Ziel, das einzuzertifizieren zu lassen, mehr Bereitschaft bei selbst versprochen, gagierte an der Etablierung letztlich eine sichtbare Form des erteilten Zertifikats zum Anderen auch, weil einen gewissen Wettbewerbsvorteil über nicht zertifizierte besondere, wenn es zu Krankenkassen mit Praxisverbänden wie sollte.

die Zertifizierung nach da dieses System als QM-Wesens angesehen verstanden wird und im lichen Verpflichtung zur dann mit Sicherheit

In den ersten zwei Jahren mussten wir erfahren, dass die Einführung eines QM-Systems sich schwieriger, zeit- und kostenaufwändiger gestaltete, als geplant. Der Umgang mit der Software OrgaMed musste geübt und verstanden werden, außerdem verlangte die Software mehr Anpassungen der Dokumentationsstruktur an die Software als umgekehrt. Mit zunehmendem Kenntnisstand der Chefs wie auch der Mitarbeiter wurde die Problematik jedoch eher schwieriger als leichter. Wir stießen mehr und mehr an unsere Grenzen, es traten auch zunehmend Schwierigkeiten mit dem Verständnis der Norm auf. Manchmal hatten wir das Gefühl, dass ich mit jedem behobenen Problem mindesten zwei neue auftaten...

So stellten wir die Notwendigkeit fest, einen Experten hinzuzuziehen, der uns bei der Einführung des QM-Systems unterstützen sollte. Zunächst erfolgte die stundenweise Beratung durch Herrn Rainer Lederhofer, inzwischen Qualitätsmanagementbeauftragter des Diakonissenkrankenhauses. Herr Lederhofer machte uns mit der Terminologie und den Grundprinzipien des QM vertraut, was an sich schon Aufgabe genug war... Letztlich zeigte sich jedoch, dass wir einen Berater brauchten, der die Software OrgaMed bis ins Detail kennt, um deren Vorzüge ausnützen zu können.

Ein solcher Berater wurde in Person von Herrn Horst Hofmann, Firma TRIAS Beratung+Strategien, Siegsdorf und München, gefunden und am 14.02.06 mit der „Unterstützung im Praxismanagement mit Schwerpunkt Qualitätsmanagement und dem Ziel der Zertifizierungsreife bis Anfang 2007 sowie Personalentwicklung“ beauftragt.

Ab diesem Zeitpunkt „starteten wir voll durch“. Getreu seinem Leitsatz, nach der mit 20% des möglichen Aufwandes 80% des maximal möglichen Ergebnisses erreicht werden (die „Pareto-Regel“) und dass in den meisten Belangen auf die restlichen 20% verzichtet werden kann, lernten wir, uns auf Notwendiges zu beschränken, das aber konsequent und zügig umzusetzen. Auch das war noch genug!



Es folgten Wochen und Monate, in denen Prozesse durchgesprochen, beschrieben und wieder verworfen wurden, Stellenbeschreibungen verfasst und geändert wurden, Hersteller und Lieferanten erfasst und bewertet wurden, Ziele beschrieben, Maßnahmen entwickelt, beschrieben, abgearbeitet und bewertet wurden, eine Patientenbefragung durchgeführt und ausgewertet wurde, das Praxisleitbild geändert etc. Schließlich waren wir so weit, dass interne Audits erfolgen und wir unseren ersten Qualitätsbericht verfassen konnten. Noch ein Jahr zuvor hätten wir nicht einmal gewusst, was das ist...

Was hat uns das alles gebracht?

Zunächst einmal können wir feststellen, dass dieser ganze Prozess eine schier unglaubliche Teamleistung der Mitarbeiterinnen war. Alle haben sich klaglos und engagiert eingebracht, allen voran Frau Carolin Trieb, unsere QMB und Frau Carmen Friedrich, deren Stellvertreterin. Die Zertifizierung war ein Kraftakt, der als Teamleistung verstanden und erbracht wurde und so den Zusammenhalt in der Belegschaft deutlich gefördert hat. Zum Ausdruck kam dies besonders in der kollektiven Freude, nachdem Herr Prof. Dr. Jürgen Kleditzsch, unser Zertifizierungsauditor am Abend des 1. März 2007 verkündete, wir hätten die Anforderungen gut erfüllt.

Auch die interne Kommunikation in der Praxis wurde deutlich verbessert und intensiviert, die Teambesprechungen klar strukturiert und deren Effizienz deutlich gesteigert.

Insgesamt hat die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems der Praxis viel Kosten und Mühen bereitet und war sehr zeitintensiv. Den Gesamtaufwand an Kosten für Berater und Zertifizierung sowie die geschätzten Kosten für die aufgewendete Arbeitszeit der Mitarbeiterinnen beziffern wir auf ca. 20 – 25.000 €. Ob diese Kosten einem entsprechenden wirtschaftlichen Vorteil gegenüberstehen können wir zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschätzen.



Die bisherigen Ergebnisse sind jedoch durchaus positiv für die Entwicklung der Praxis. Nachdem die anfänglichen Probleme inzwischen gelöst sind und das QM-System „rund läuft“, ist zu erwarten, dass weitere kontinuierliche Verbesserungen in Zukunft mit immer geringerem Aufwand zu erreichen sein werden, sodass sich das Kosten-Nutzen-Verhältnis zunehmend in Richtung Nutzen verschieben wird.

Grundsätzlich können wir die Nutzung dieser QM-Software empfehlen, weil die in der OrgaMed angelegten Automatismen und Praxisabläufe den Anwender beim Qualitätsmanagement aktiv und effektiv unterstützen. Beispielsweise verfügt die OrgaMed über eine Erinnerungsfunktion für fällige Belehrungen und Aufgaben, ein Werkzeug zur Patientenbefragung und zahlreiche automatisch verfügbare Auswertungen.

Augsburg, 26.04.2007

Dr. Th. Nagel