

Sicherheit im Praxisalltag!

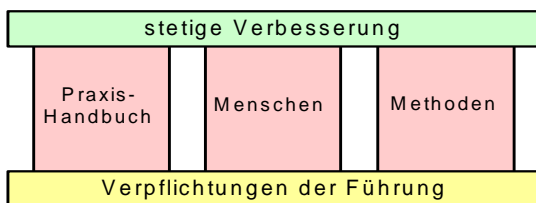
Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

Mitarbeiter sind das Herz einer Arztpraxis. Erst ihr volles Engagement ermöglicht, dass ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Kunden und natürlich für die Schaffung von Mehrwert für die Praxis eingesetzt werden können. Dazu sind die relevanten Praxisabläufe und Prozesse zu identifizieren, zu regeln, zu dokumentieren und laufend zu verbessern.

Das Beherrschen der Prozesse vom ganzen Praxisteam hat einen ganz direkten Einfluss auf die Sicherheit der Aufgabenerfüllung im hektischen Praxisalltag. Das bedingt ein klares und einheitliches, von allen Praxismitarbeitern, verstandenes Vorgehen. Unterstützt werden sie dabei durch ein gut strukturiertes Praxishandbuch, das ein Abbild des Praxis-Qualitätsmanagementsystems ist.

Gesteigerter Kundennutzen, Verbesserung der Kundenzufriedenheit sowie Reduzierung interner Unkosten, hervorgerufen durch Fehlleistungen, sind direkte Nutzen – unverzichtbar für alle Beteiligten und nicht zuletzt Basis zur langfristigen Sicherung der Arztpraxis

Basis des Praxismanagementsystems



Erst das nahtlose Zusammenwirken der drei Säulen: „Menschen“, „Methoden“, und „Praxis-Handbuch“ ergibt, basierend auf der umfassenden Führungsverpflichtung und gehalten durch die kontinuierliche Verbesserung aller Praxisprozesse, ein effizientes Praxismanagementsystem.

Menschen: *Kunden, Angehörige, Arzt, Mitarbeiter, Lieferanten, Partner*

Methoden: *für die medizinische Versorgung, für das Labor, das Röntgen; sowie zur Umsetzung des Praxismanagementsystems*

Praxis-Handbuch: *gut verständliche Beschreibung der Praxisabläufe als umfassendes Instrument im Praxisalltag sowie zur transparenten Praxisführung.*

Nutzen des Praxis-Handbuches

Das Praxis-Handbuch erleichtert dem Mitarbeiter im Praxisalltag die Arbeit. Klare Prozesse sind Garant für die qualifizierte und sichere Arbeitsausführung. Sie verkürzen den Zeitaufwand der Praxisabläufe und erhöhen die dringend erforderliche Flexibilität. Daraus lassen sich folgende grundlegenden Anforderungen resp. Zielsetzungen an das Praxis-Managementsystem ableiten:

- ▶ Zufriedene und begeisterte Kunden
- ▶ Optimale Behandlung und Versorgung der Kunden
- ▶ Erfüllung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (gemäß dem Donabedian-Modell⁺)
- ▶ Erfüllung der Gesetzeskonformität
- ▶ Erhöhung der Zufriedenheit und Motivation des Arztes und der Mitarbeiter
- ▶ Klarheit bezüglich Methoden und Instrumente in der Umsetzung der einzelnen Prozesse
- ▶ Analyse und Behebung von Schwachstellen
- ▶ Verbesserte Zusammenarbeit mit Dritten
- ▶ Betriebswirtschaftliche Führung der Praxis als Unternehmen

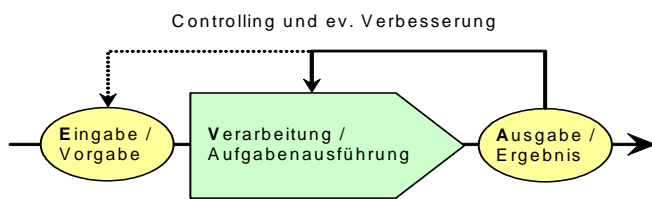
7 Schritte zum erfolgreichen Praxis-Managementsystem

1. Entwicklung von: Vision, Praxisleitbild, Strategie und Zielen
2. Entwicklung einer Veränderungskultur und Förderung des integralen und umfassenden Qualitätsbewusstseins
3. Regeln der Führungsprozesse
4. Regeln der kunden-/patientenorientierten Schlüsselprozesse
5. Regeln unterstützender Prozesse
6. Aktives Leben einer umfassenden Kunden-, Mitarbeiter- und Ergebnisorientierung (Hard- und Softfacts)
7. Innovation und laufende Verbesserung der Praxisergebnisse, Leistungserbringung und der Praxisprozesse

Wesentliche Elemente eines Prozesses

Ein Prozess ist eine Struktur, die aus der Verarbeitung von Aufgaben mit logischen Folgen besteht sowie einem Controlling. Sie hat eine definierte Eingabe und Ausgabe und dient dazu, einen Wert/Nutzen für einen nachfolgenden Prozess zu schaffen:

- ▶ **Eingabe** z.B. Blutprobe
- ▶ **Verarbeitung** z.B. Glukosebestimmung
- ▶ **Ausgabe** z.B. Laborresultat BZ



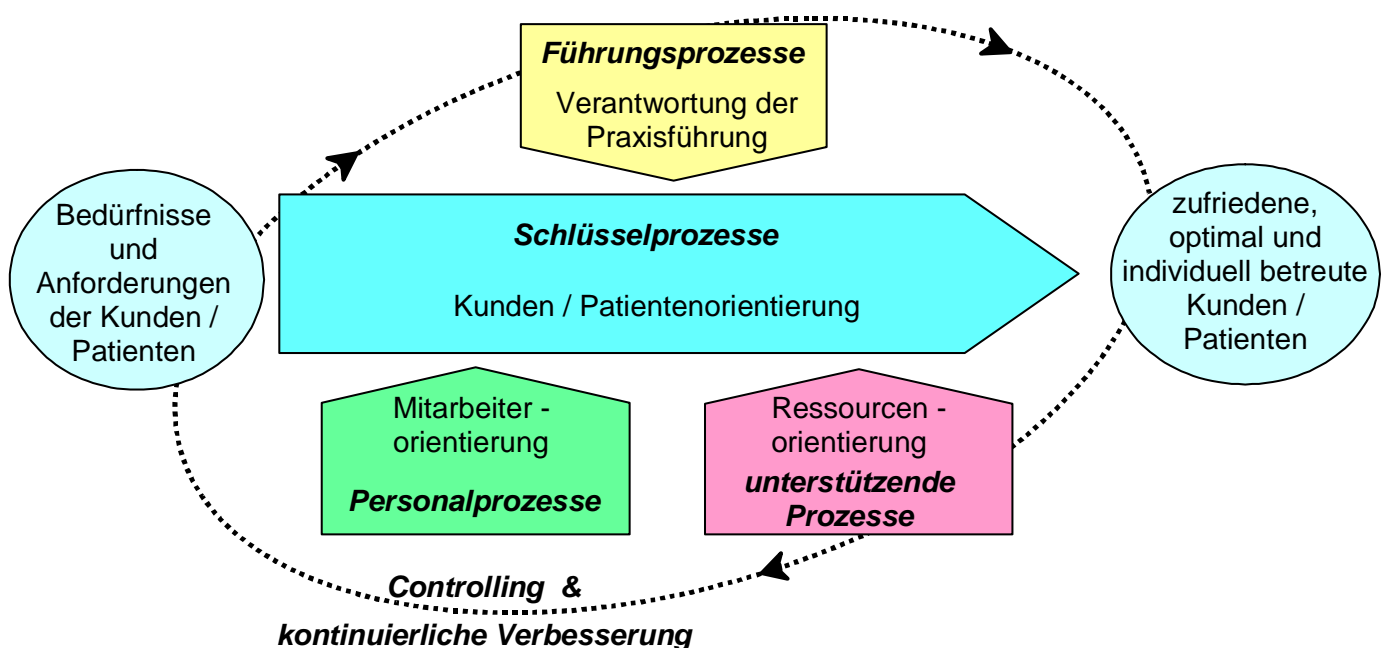
- ▶ **Controlling** z.B. Plausibilität prüfen (wenn das Resultat fehlerhaft ist, muss die Ursache geklärt werden: ist z.B. die Verarbeitung i.O. und / oder ist der Patient nüchtern oder p.p.?)
- ▶ **Verbesserung** z.B. die Verarbeitung und / oder die Eingabe

10 Schritte zum Praxis-Handbuch

1. Basis des Praxis-Managementsystems wählen (z.B. EFQM, ISO 9001, etc.)
2. IST-Analyse auf der Basis gemäss Schritt 1 durchführen
3. Identifizieren aller relevanten Praxisabläufe
4. Bedürfnisse ermitteln (interne und externe)
5. Prozessmodell erstellen
6. Struktur des Praxis-Handbuches festlegen
7. Vision und Leitbild bzw. Praxispolitik formulieren
8. Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten regeln
9. Prozesse ausarbeiten und Wichtiges dokumentieren
10. Erforderliche Hilfsmittel erarbeiten wie: Arbeitsanweisungen, Checklisten, Formulare

Praxis-Prozessphilosophie

Inhalte resp. Teilprozesse der Hauptprozesse (Führung-, Schlüssel-, Personal- und unterstützende Prozesse) können zum Beispiel folgende sein:



Führungsprozesse

- ▶ Entwickeln der Strategie
- ▶ Festlegen von Zielen
- ▶ Periodisches Bewerten der Praxisergebnisse
- ▶ Kommunikation intern und extern
- ▶ Sicherstellen der Gesetzeskonformität
- ▶ Bereitstellen aller erforderlichen Ressourcen
- ▶ angemessene Öffentlichkeitsarbeit
- ▶ Verbesserungsmanagement fördern
- ▶ Eigen- und Führungsverantwortung fördern
- ▶ Managementsystem auf Wirksamkeit prüfen
- ▶ . . .

Schlüsselprozesse

- ▶ Analyse des Kundenverhaltens
- ▶ Kunden/Patienten befragen
- ▶ Angehörige befragen
- ▶ Handhabung von Kundenreklamationen
- ▶ Kunden/Patienten annehmen
- ▶ Anamnese, Diagnose medizinische
- ▶ Versorgung, Therapien
- ▶ Labor / Röntgen
- ▶ Massnahmenplanung mit dem Kunden/Patienten
- ▶ Eigenverantwortung sowie Mobilität/Bewegung der Kunden/Patienten fördern
- ▶ Vorsorgeplanung
- ▶ Kontakt mit Angehörigen
- ▶ Kontakt mit Versicherungen, amtlichen Stellen
- ▶ Rehabilitation
- ▶ . . .

Personalprozesse

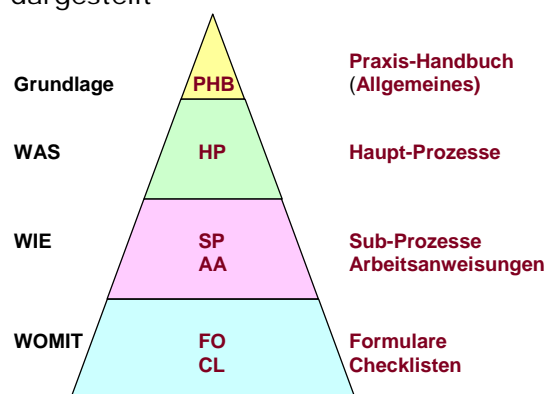
- ▶ Personalplanung und Rekrutierung
- ▶ Mitarbeitereinführung
- ▶ Einsatzplanung
- ▶ Weiterbildung
- ▶ Mitarbeitergespräche
- ▶ Zielvereinbarung mit Mitarbeitern
- ▶ Bereitschaft zur steten Verbesserung fördern
- ▶ Eigen- und Führungsverantwortung fördern
- ▶ Wissenstransfer fördern und sicherstellen
- ▶ Mitarbeiteraustritt
- ▶ . . .

Unterstützende Prozesse

- ▶ Empfang / Telefon / Post
- ▶ Administration / Dokumentenmanagement
- ▶ EDV, Datenschutz, Unterhalt
- ▶ Finanz- und Rechnungswesen
- ▶ Beschaffung, Wareneingang, Lagerung
- ▶ Apotheken-Management
- ▶ Kalibrierung, Wartung Laborgeräte
- ▶ Unterhalt und Reparaturen
- ▶ Arbeitssicherheit
- ▶ Abfallentsorgung
- ▶ Raumpflege, Hygiene
- ▶ . . .

Dokumenten-Hierarchie

Nachfolgend wird eine mögliche Hierarchie der einzelnen Dokumentenebenen sowie deren Inhalt dargestellt



Grundlage Praxishandbuch

Allgemeiner Überblick über unser Praxis-Managementsystem sowie Festlegung der Verantwortlichkeiten

- Beschreibung der Grundlagen des Praxis-Managementsystems (Vision, Praxis-leitbild, Praxisziele, Gültigkeitserklärung der Praxisleitung)
- Beschreibung der Prozessphilosophie
- Darstellung des Praxis-Prozessmodells
- Organigramm

Haupt-Prozesse

Überblick über die Inhalte der Haupt-Prozesse. Kurze Erklärung einzelnen Sub-Prozesse

Sub-Prozesse

Ablauf der einzelnen zusammengehörenden Aufgaben mit Verweisen auf die relevanten Hilfsmittel (Der Detaillierungsgrad richtet sich nach den fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter)

Arbeitsanweisungen

Detaillierte Angaben zur korrekten Ausübung einer Aufgabe innerhalb eines Sub-Prozesses (Der Detaillierungsgrad richtet sich nach den fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter)

Formulare / Checklisten

Formulare und Checklisten für die systematische Behandlung von gleichen und ähnlichen Fällen

Gestaltung des Praxis-Handbuches

Es hat sich bewährt, die Struktur des Praxis-Handbuches entsprechend den Prozessen zu gestalten.

 <p>© by Praxis Dr. med. F. Mutler CH-8808 Pfäffikon</p> <p>Praxis-Handbuch</p> <p>ganzheitliches Managementsystem Alpha CARETM</p>	PHB_Grundlagen PraxisHandbuch	1
	HP-1_FÜHRUNG	2
	SP-1.1_Führung	3
	SP-1.2_Innovation	4
	SP-1.3_Audit	5
	HP-2_WERTSCHÖPFUNG	6
	SP-2.1_Marketing	7
	SP-2.2_Kunden-/Patientenannahme	8
	SP-2.3_Leistungserbringung	9
	HP-3_SUPPORT	10
	SP-3.1_Administration	11
SP-3.2_Finanz- & Rechnungswesen		
SP-3.3_Personalmanagement		
SP-3.4...		

Im Alleingang möglich?

Grundsätzlich kann ein Praxismanagementsystem ohne fremde Hilfe aufgebaut werden. Dies bedingt aber eine umfassende Auseinandersetzung mit der Thematik. Die Vorteile einer externen Beratung sind im Wesentlichen:

- ▶ rascher Nutzen
- ▶ geringer interner Aufwand
- ▶ keine Praxisblindheit
- ▶ Umgang mit den praxisrelevanten Gesetzen
- ▶ Umsetzung der Forderungen des KVG und des KVV
- ▶ Grosser Wissenstransfer
- ▶ Experte in Managementsystemen

- ▶ Experte in Praxisorganisation und Praxisentwicklung
- ▶ Einbringen von bewährten Lösungen
- ▶ einheitliche klare Struktur
- ▶ Unterstützung bis zur eventuellen Zertifizierung (wird von den Krankenkassen und den Kantonsapothekern begrüsst)

Resumée

Stetig steigende Anforderungen an Arztpraxen bedingen zu deren langfristigen Sicherstellung eine permanente Weiterentwicklung und innovative Vorausschau. Die dabei erforderliche Innovationskraft liegt in der laufenden Verbesserung von Prozessen und Leistungen. Die treibende Kraft dazu sind hoch motivierte und gut ausgebildete, qualifizierte Ärzte und Mitarbeiter sowie ein umfassendes Praxis-Managementsystem. Daraus ergibt sich für alle Beteiligten folgender Nutzen:

- ▶ Umfassende Zufriedenheit von Kunden / Patienten, Arzt, Mitarbeiter, Lieferanten und Partner
- ▶ Erhöhung von Qualität und Sicherheit in der Leistungserbringung
- ▶ Effizienzsteigerung durch klare Vorgehensmethoden sowie Reduzierung von Doppelspurigkeiten
- ▶ Minimierung von Reklamationen
- ▶ Reduzierung interner Fehler
- ▶ Wirtschaftlicher Nutzen
- ▶ Langfristige Sicherung der Arztpraxis

+) Dr. Avedis Donabedian, emeritierter Professor für Public Health an der Universität von Michigan und Soziologe, ist der Begründer von Qualitätsforschung im Gesundheitswesen.

Thomas Wettstein
Alpha Management Consulting®
CH-8808 Pfäffikon SZ

Tel: +41 55 420 26 17
E-Mail: info@alpha-cons.ch
Internet: www.alpha-cons.ch