



Coaching-Letter September 2010

Karin Letters, vertrauliche Informationen für Führungskräfte in der Medizin

Thema: Spezialisten-INTERVIEW Qualitätsmanagement

Ist die Einführung eines Qualitätsmanagements in der Praxis Pflicht?

MedicalTalk24 befragte zu diesem Thema Frau Karin Letter, Geschäftsführerin der 5medical management GmbH; Spezialistin für Qualitätsmanagement in Arzt-/Zahnarztpraxen und Medizin-Produkte-Firmen.

MEDICALTALK24: Guten Tag Frau Letter. Herzlich willkommen in der Redaktion von MedicalTalk24. Sie sind heute zu uns gekommen, um unseren Mitgliedern einen Einblick in die Welt des Qualitätsmanagement zu gewähren.

Karin Letter: Guten Tag Herr Meyer, guten Tag Herr Akogul. Ich freue mich, heute bei Ihnen sein zu dürfen, um ein wenig Licht ins Dunkle zu bringen.

MEDICALTALK24: Frau Letter, erläutern Sie uns doch bitte als ersten Punkt die momentane gesetzliche Situation. Bis zu welchen Zeitpunkt muss eine Arzt-/Zahnarztpraxis das Qualitätsmanagement eingeführt haben?

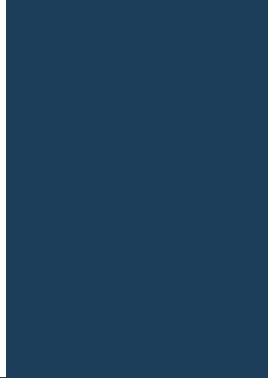
Karin Letter: Die Bundesregierung hat mit der Gesundheitsreform 2004 alle niedergelassenen Ärzte/Zahnärzte und Psychotherapeuten verpflichtet, vom 1. Januar 2006 an ein praxisinternes Qualitätsmanagement (QM) einzuführen. Jeder niedergelassene Arzt/Zahnarzt soll bis 31.12.2009 ein strukturiertes System vollständig eingeführt haben. Danach gewährt die Richtlinie noch ein Jahr für die Testphase.

MEDICALTALK24: Nur in die Praxis eingeführt haben, oder auch zertifiziert sein?

Karin Letter: Es besteht derzeit noch keine Verpflichtung zur Zertifizierung.

MEDICALTALK24: Welche Widerstände beziehungsweise Hürden existieren aus Ihrer Perspektive, gegen die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems bei Ärzten / Zahnärzten?

Karin Letter: Der größte Widerstand liegt sicherlich in dem Denken, dass die Praxis durch ein Qualitätsmanagement mehr Arbeit als zuvor hat. Diese und andere Bedenken lassen sich nach einer guten Beratung sehr schnell ausräumen. Ein sehr großes Problem ist sicherlich, dass die Ärzte/Zahnärzte alleine gelassen werden. Das bedeutet, es wird ein Gesetz eingeführt das QM verpflichtend ist, aber niemand sagt ihnen wirklich was sie zu tun haben. Den meisten Praxisinhabern ist überhaupt nicht klar, was ein Qualitätsmanagement beinhaltet und wie es umgesetzt werden soll. Es wird auch nicht angesprochen, dass Sie sogar Zeit damit einsparen können. Hinzu kommt, dass sich derzeit viele QM-Berater auf dem medizinischen Markt tummeln, leider haben viele nicht mal eine QM-Ausbildung, dadurch werden häufig falsche Informationen weiter gegeben. Dies geht immer auf die Kosten des Kunden, gerade wenn es ein Low-Budget-Anbieter ohne Ausbildung ist.



MEDICALTALK24: Sie sprachen die Kosten an! Liegt es daran das es zu viele Anbieter gibt und somit ein Preiskampf tobt?

Karin Letter: Da haben Sie recht, es gibt eine Menge QM-Berater, leider haben einige keine richtige Struktur, wie QM in einer Praxis umgesetzt werden sollte. Zu uns kommen immer wieder Kunden, die schon ein QM-Training hatten und nicht schlauer als vorher sind. Dies führt häufig zu einer hohen Fehlinvestition, da nützt dann auch der niedrige Preis nichts mehr. Niedriger Preis bedeutet nicht immer, dass es auf einen längeren Zeitraum gesehen unbedingt günstiger ist.

MEDICALTALK24: Um noch einmal auf die gesetzliche Lage zurück zu kommen. Habe ich es richtig verstanden, dass sich einige Arztpraxen jetzt schon Kontrollen unterziehen müssen?

Karin Letter: Ja, das ist richtig. Ich hatte im Juli 2009 meine erste Praxis die einen Vollzugsbescheid (Gewerbeaufsichtsamt) für das MPG bekommen hatte und im August dieses Jahres 2 Zahnarztpraxen, in denen das Gewerbeaufsichtsamt in der Türe stand. Die ersten Stichproben in den Praxen werden also schon durchgeführt.

MEDICALTALK24: Was genau bedeutet das?

Karin Letter: Die gynäkologische Praxis musste innerhalb von 4 Wochen das komplette MPG dokumentieren und umsetzen. Diese Dokumente mussten eingereicht werden, anschließend wurde vom Gewerbeamt ein medizinischer Mitarbeiter geschickt, der eine Praxisbegehung durchgeführt hat. Die Umsetzung wurde also kontrolliert.

MEDICALTALK24: Sind 4 Wochen denn nicht ausreichend Zeit um nur das MPG zu erstellen?

Karin Letter: Wenn man weiß wie es geht und was es ganz genau beinhaltet ist das spielend möglich. Es ist halt mit der Auflistung der MPG-Geräte alleine nicht getan, oft werden die Produkte die am und im Patienten benutzt werden vergessen, diese müssen dann auch noch eingestuft werden in kritisch, semi-kritisch (A,B,C) und nicht kritisch.

MEDICALTALK24: Und was hatte es für Ihre Zahnarztpraxen zur Folge gehabt?

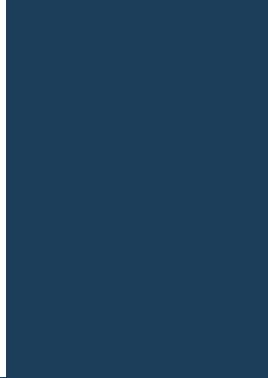
Karin Letter: In diesen beiden Fällen wurde gleich eine Praxisbegehung angemeldet und durchgeführt. Hier wurde unter anderem kontrolliert, ob die zu beachtenden Gesetze und Verordnungen zur Verfügung stehen.

MEDICALTALK24: Um welche Anforderungen hat es sich den dort gehandelt?

Karin Letter: Hier wurde nach dem MPG, Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Brandschutz, Gefahrstoffverordnung, Röntgenverordnung und einigem mehr geschaut.

MEDICALTALK24: Sie haben speziell für die Medizin eine eigene Software auf den Markt gebracht. Wie kam es dazu?

Karin Letter: Die Software wurde nach meinen und den Wünschen meiner Kunden, sowie allen gesetzlichen Anforderungen von einem Experten programmiert. Ich habe lange Zeit die QM Software eines anderen Unternehmens vertrieben. Nach mehreren QM-Schulungen und begleitenden Zertifizierungen meiner Praxen habe ich festgestellt, dass diese nicht meinen Ansprüchen und den



Ansprüchen meiner Praxen ausreicht. Danach habe ich mir einige andere Anbieter angeschaut und habe festgestellt, dass es entweder nur QM-Verwaltungssysteme gibt oder Systeme zur Qualitätssicherung. Also habe ich den Entschluss gefasst eine eigene Software zu entwickeln, die alles beinhaltet.

MEDICALTALK24: Was unterscheidet Sie von den anderen Anbietern?

Karin Letter: Es gibt vieles was mich von den anderen Anbietern unterscheidet, wie z.B.: das es 2 Möglichkeiten eines QM-Systems gibt erste Möglichkeit ist eine eigene Praxis CD die man kaufen oder leasen kann. Die zweite Möglichkeit ist ein eigenes QM Portal, auf das man von überall aus drauf Zugriff hat. Es ist also kein öffentliches Portal, sondern nur für die Praxis. Der Vorteil ist, dass man auch von zu Hause aus Arbeiten kann. Da wir bei Microsoft Lizenzen abführen müssen, ist das QM-Portal ein Produkt das man lediglich mieten kann. Das Portal und die Praxis CD sind absolut gleich, hier gibt es keinen Unterschied in der Anwendung.

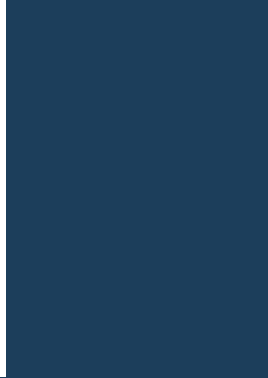
MEDICALTALK24: Ist das der einzige Unterschied?

Karin Letter: Nein, da gibt es noch einiges mehr! Die Software vergibt automatisch die Revisionsstände, alle Statistiken wie Patientenbefragung, Lieferantenbewertung, Mitarbeiterbefragung und interne Audits erhält man auf Knopfdruck, also kein lästiges und stundenlanges dokumentieren der Statistik mehr. Alle Systeme wie die DIN EN ISO, QEP, KPQM oder was immer man auch möchte kann hier abgebildet werden. Damit nichts vergessen werden kann gibt es einen elektronischen Kalender über die für den einzelnen Mitarbeiter die Aufgaben geführt werden. Hierdurch ist eine schnelle Kommunikation in der Praxis über meiner Software möglich. Ein internes Kommunikationsmodell ist gesetzlich vorgeschrieben, mit dem System lassen sich einmalige Aufgaben sowie wiederkehrende Aufgaben (Z.B. das Kontrollieren der Medikamente nach dem Verfallsdatum, Kontrollieren des Notfallkoffers, etc.) und Nachrichten voll elektronisch steuern. Es ist jederzeit nachvollziehbar, wer welche Aufgabe zu erledigen hat und bis wann. Die vorgeschriebenen Zuständigkeiten sind hiermit gleich festgelegt und verbindlich.

Bei meinen Zertifizierungen kam dies immer besonders gut bei den Auditoren an, da diese Form ein internes Kommunikationsmodell abbildet. Beide Lösungen beinhalten ein fertiges QM-Handbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 in dem nur die rot gekennzeichneten Stellen bearbeitet werden müssen. Es ist also kein reines Musterhandbuch, es wurde schon von TÜV und Dekra zertifiziert. Für die Überarbeitung des Handbuches benötigt man höchstens 1 Stunde, weiterhin werden alle Dokumente für das Notfallmanagement, Gefahrstoffverzeichnis, MPG, Musterbögen für: interne Audits, Patientenbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeiterjahreszielgespräche, Lieferantenbewertung, Management-Review, Jahreszielplanung mit geliefert.

MEDICALTALK24: Das hört sich nach einer qualitativen Arbeit an. Wir sprechen hier von einer Menge an Dokumenten die hier mitgeliefert werden.

Karin Letter: Ja, wir legen sehr viel Wert auf höchste Qualität. Das war aber noch nicht alles! Weiterhin werden noch Checklisten, Selbstbewertungsbögen, Vorlagen für: Mitarbeiterbelehrungen, Mitarbeiterweisungen, Stellenbeschreibungen, Richt- und Leitlinien, alle normgeforderten Prozesse und Hygienesdokumente zur Verfügung gestellt. Und das Highlight es gibt eine von mir zusätzlich



entwickelte Checkliste was bis zur Zertifizierung alles durchgeführt/umgesetzt werden muss, mit einer Anleitung zur Umsetzung. Ich dokumentiere natürlich fleißig weiter, alle meine Kunden bekommen automatisch die neuen Dokumente zur Verfügung gestellt

MEDICALTALK24: Sagen Sie Frau Letter wie viel Zeit haben Sie in diese Dokumentation investiert?

Karin Letter: Für die Dokumentation und den Strukturaufbau habe ich ca. 2 Jahre benötigt. Der Vorteil ist, dass meine Kunden rein theoretisch innerhalb von kürzester Zeit Ihr QM-System eingeführt haben.

MEDICALTALK24: Was heißt in kürzester Zeit?

Karin Letter: Meine schnellste Praxis hat nur 1 Woche benötigt, der Durchschnitt liegt bei 3 Monaten. Meine Empfehlung ist sich 6 Monate Zeit zu nehmen. Es wäre möglich das QM-System an einem Wochenende zum Leben zu erwecken. Der zeitliche Umsetzungsrahmen hängt natürlich davon ab, wie viele Mitarbeiter daran arbeiten und ob ein externer Berater mit im Boot ist.

MEDICALTALK24: Ist es aus Ihrer Sicht notwendig einen externen Berater zu konsultieren?

Karin Letter: Ja! Eine QM-Software zu bedienen und mit Leben zu füllen ist nicht die Herausforderung, das geht meist simpel. Doch meine Erfahrung hat gezeigt, dass es nichts bringt, wenn ich nicht weiß welche Auflagen ich wie Erfüllen muss und worauf besonders zu achten ist. Es reicht nicht aus nur die Dokumente auszufüllen. Hier ist es schon häufig vorgekommen, dass Zertifizierungen nicht bestanden wurden, weil beispielsweise das Lagerwesen, Arbeitssicherheit, Brandschutzübungen, Schulungspläne, Hygienevorschriften, etc. fehlten oder nicht vollständig waren.

MEDICALTALK24: Das klingt alles toll. Aber wenn ich das richtig verstehe, dann ist Ihr QM-System nur für Praxen geeignet die noch nicht begonnen haben, oder wenn Sie dies schon getan haben, ganz von vorne starten müssen?

Karin Letter: Nein, denn es ist keiner verpflichtet meine Dokumente zu übernehmen. Beide Systeme können ohne Inhalte geliefert werden und mit den eigenen Dokumenten per Mausklick gefüllt werden. Das bedeutet, auch wenn schon begonnen wurde, war die Arbeit nicht umsonst, es wird ganz einfach integriert.

MEDICALTALK24: Sie haben mir im Vorgespräch gesagt, das Sie lediglich Inhouse-Schulungen durchführen. Wie sind Sie auf diese Idee gekommen und wie kann ich mir das Vorstellen?

Karin Letter: Ja, das ist richtig, ich habe vor 8 Monaten auf reine Inhouse-Schulungen umgestellt. Vorher habe ich 2 Jahre lang offene Schulungen gemacht, das heißt es kamen Ärzte und Mitarbeiter/innen aus den verschiedensten Praxen und wir haben an Übungslaptops in einem großen Schulungsraum trainiert. Das Ergebnis war, das es anschließend noch in der Praxis umgesetzt werden musste, naja und das im Praxisalltag stellte sich immer wieder als Problem heraus, bis zur Umsetzung selber wurde auch die Hälfte wieder vergessen. Einige Teilnehmer waren überfordert, andere unterfordert, das blieb nicht aus da jede Praxis zum Thema QM einen anderen Wissensstand hatte. Genau aus diesem Grund habe ich umgestellt, das Ergebnis der Trainings heute ist, das ich jede Praxis dort abhole wo sie steht. Wir üben nicht nur, sondern setzen direkt um, ich bilde Teams, jedes Team erfüllt eine andere Aufgabe, anschließend wird berichtet, damit alle informiert sind. Der enorme Vorteil



ist, dass wenn ich diese Praxen verlasse, hier ein Großteil fertig ist, in manchen Fällen kann man sagen je nach Praxisgröße kann es vorkommen, dass wir das komplette QM-System implementiert bekommen. Allerdings muss es dann auch gelebt werden, es nur zu haben reicht nicht aus.

MEDICALTALK24: Das heißt der Arzt muss in ein QM-System, einen externen QM-Berater und in Schulungen investieren? Das ist aber ganz schön viel finden Sie nicht.

Karin Letter: Ja das ist es, da gebe ich Ihnen Recht, aber ich habe das Gesetz nicht gemacht. Ich arbeite seit 10 Jahren im medizinischen QM und habe es für meine Kunden geschafft eine einfache und optimale Lösung zu finden. Und um irgendeine QM-Software kommt keine Praxis Drumherum. Es sei denn es werden tonnenweise händisch Ordner erstellt, was ich keinem empfehlen kann. Das ist unterm Strich teurer als jede QM-Software die es auf dem Markt gibt. Ich weiß das viele andere QM Unternehmen mit tagelangen Schulungen werben und die externen Berater auch gleich mit angeboten werden. Mein Konzept ist für jede Praxis individuell.

MEDICALTALK24: Wie kann Ihr Konzept individuell sein, wenn Sie das gleiche wie die anderen Unternehmen anbieten?

Karin Letter: Wie schon erwähnt, ich hebe mich mit den Inhouse-Schulungen, sowie mit der Aufbereitung meiner Dokumente schon einmal ab. Dann empfehle ich pro Praxis 1-2 Inhouse-Schulungen, es kommt auf die Praxisgröße an. Danach ist die Mitarbeiterin, die hauptverantwortliche QMB in der Praxis wird, in der Lage alle weiteren Schritte fachmännisch umzusetzen. Dadurch hole ich jede Praxis dort ab wo sie steht und kann sie professionell begleiten. Also keine endlosen Schulungen. Zusätzlich gibt es eine kostenfreie Hotline für Rückfragen.

MEDICALTALK24: Eine Frage von meiner Seite gäbe es da noch! Würden Sie es MedicalTalk24 erlauben, Ihre QM-Software zu testen, um einen Erfahrungsbericht für unsere Mitglieder bei uns einzustellen.

Karin Letter: Ja, sehr gerne sogar!

MEDICALTALK24: Frau Letter, an dieser Stelle möchte ich mich herzlich bei Ihnen für das ausführliche und ehrliche Interview bedanken.

Karin Letter: Ich bedanke mich bei Ihnen auch recht herzlich für das nette Interview.

Alleine in diesem Jahr (2010) hat Karin Letter schon in 8 Arztpraxen und 4 Zahnarztpraxen das Projekt :“QM in nur 2 Tagen erfolgreich umgesetzt.“

Zitat:

Ein Qualitätsmanagement-Handbuch alleine macht noch keine
Qualitätsmanagement-System aus!

Karin Letter