

ERHEBUNGSBOGEN ZUM UMSETZUNGSSTAND DES EINRICHTUNGSINTERNEN QUALITÄTSMANAGEMENTS IN PRAXEN / EINRICHTUNGEN

Gemäß § 5 der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses soll die Umsetzung und Weiterentwicklung des einrichtungswinteren QM im Sinne einer Selbstbewertung regelmäßig überprüft werden. Die Ergebnisse der Überprüfung sind für interne Zwecke zu dokumentieren.

Nutzen Sie hierfür z. B. diesen Erhebungsbogen um zu sehen, wie Ihr QM-Umsetzungsstand ist und an welchen Stellen noch Verbesserungspotential besteht.

Die Praxis/ Einrichtung besteht zum 1. Januar 2021 seit mehr als drei Jahren:

- ja
- nein

In unserer Praxis/ Einrichtung *(bitte ankreuzen, sofern zutreffend)*

- führen wir **operative Eingriffe** unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärzten oder unter Sedierung durch.
- beschäftigen wir **Mitarbeitende** (ab 1 Person).
- haben wir **persönliche Patientenkontakte**.
- werden **Arzneimittel verordnet**.

1. Definieren Sie regelmäßig praxisinterne Qualitätsziele zur Patientenversorgung (z. B. Steigerung Präventions- und Impfleistungen) oder Praxisorganisation (z. B. Reduktion kurzfristige Terminabsagen)?

- ja
- nein

2. Erheben und bewerten Sie regelmäßig die Zielerreichung Ihrer praxisinternen Qualitätsziele im Rahmen einer Selbstbewertung (internes Qualitätsmanagement)?

- ja
- nein

3. Dokumentieren Sie für interne Zwecke das Ergebnis der Selbstbewertungen?

- ja
- nein

4. Zu welchen praxisinternen Qualitätszielen erfassen Sie Kennzahlen?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Reduzierung der Anzahl an Beschwerden
- Reduzierung der Anzahl von kritischen Ereignissen
- Steigerung der Anzahl von durchgeführten präventiven Leistungen
- Steigerung des Anteils der Rauchenden, denen Maßnahmen zum Beenden des Rauchens empfohlen wurden
- Steigerung des Anteils der übergewichtigen Patienten, die eine Beratung hinsichtlich Maßnahmen zur Gewichtsabnahme erhielten
- Die Dokumentation von Medikamentenallergien und unerwünschten Arzneimittelwirkungen erfolgt nach einem Standardverfahren.
- Steigerung des Anteils der über 65-jährigen Patienten, denen eine Influenza-Impfung angeboten wurde
- Steigerung des Anteils der Patienten, in deren Patientenakte eine Tetanus-/ Diphtherie-Impfung für die letzten 10 Jahre dokumentiert wurde
- Die Abbildung von zwei risikobehafteten internen Prozessen zur Verbesserung der Patientensicherheit ist umgesetzt.
- Reduzierung der durch Patienten nicht abgesagten Termine
- Steigerung der Anzahl von Patienten, die auf evidenzbasierte Gesundheitsinformationen hingewiesen wurden
- Reduzierung der Rückfragen anderer Praxen oder Einrichtungen aufgrund fehlender, nicht weitergeleiteter oder nicht mitgegebener Unterlagen
- Steigerung der Anzahl der vom gesamten Team besuchten Fortbildungen, z. B. Notfalltraining, Hygienekurs, etc.
- Reduzierung der Anzahl der Überstunden der Mitarbeitenden
- sonstige (*Freitext*):

- Wir erfassen keine Kennzahlen.

5. Haben Sie aus den Ergebnissen der Selbstbewertungen in der Vergangenheit Konsequenzen für Ihre Praxis gezogen (z. B. Veränderungen von Prozessen oder Strukturen)? Denken Sie dabei an die letzten 12 Monate.

- ja
- nein

[Frage 6 überspringen, sofern keine Mitarbeitenden beschäftigt werden]

6. Wie sind in Ihrer Praxis Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten festgelegt?

- schriftlich
- schriftlich und mündlich
- nur mündlich

7. Sind in Ihrer Praxis wesentliche Prozesse und Abläufe schriftlich festgelegt?

- ja
- nein

[Frage 8 überspringen, sofern Frage 7 mit nein beantwortet wurde]

8. Für welche der folgenden Themen sind in Ihrer Praxis die wesentlichen Prozesse/ Abläufe schriftlich festgelegt?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- erstmalige Vorstellung von Patientinnen und Patienten
- der Ablauf der häufigsten Untersuchungen
- der Ablauf der häufigsten Behandlungen
- Notfallversorgung / Erste Hilfe
- Patientenaufklärung
- Terminmanagement
- Behandlung von Schmerzen
- Folgeverordnungen von Arzneimitteln
- Prüfung der Arzneimittelsicherheit (Polypharmazie, Risikoarzneimittel)
- Vermeidung von Stürzen
- Umgang mit personenbezogenen Daten
- Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Organisation der Praxis (z. B. Abrechnung, Materialbestellung)
- sonstige (*Freitext*):

9. Zu welchen der unten genannten Punkte haben Sie Regelungen zur koordinierten Zusammenarbeit aller Beteiligten (Schnittstellenmanagement) getroffen?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich.

- Rückfragen bei vor-, mit- und nachbehandelnden Ärzten und Therapeuten (z. B. aktuelle Medikation, Begleiterkrankungen)
- Kontakt mit Apotheken (z. B. bei Klärungsbedarf zu Verordnungen)
- Kontakt mit anderen Bereichen ohne Patientenkontakt (z. B. Labor, externe Pathologie)
- Kontakt mit Pflegepersonen oder -einrichtungen (z. B. Pflegeheim, ambulanter Pflegedienst, Angehörige)
- Einweisung in stationäre Behandlung
- sonstige externe Schnittstellen, z. B. KVen, Krankenkassen (*Freitext*):

- Es sind keine Schnittstellen geregelt.

10. Werden in Ihrer Praxis zu einem oder mehreren der folgenden Themen Checklisten genutzt?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Strukturierte Anamnese
- Einschätzung der Dringlichkeit zur Terminvergabe
- Kontrolle der Notfallausstattung
- Übergabe von Informationen zur Einweisung ins Krankenhaus
- Einschätzung des Sturzrisikos von Patientinnen und Patienten
- Vorbereitung von operativen Eingriffen
- sonstige Tätigkeiten ohne unmittelbaren Patientenbezug, z. B. Reinigung der Praxis, Dosierung von Reinigungsmitteln (*Freitext*):

- Nein, es werden keine Checklisten eingesetzt.

[Frage 11 überspringen, sofern keine operativen Eingriffe unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärzten oder unter Sedierung durchgeführt werden]

11. Werden OP-Checklisten eingesetzt (z. B. zur Identifizierung von Patienten-, Eingriffsverwechslungen oder von OP-Risiken)?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- ja, bei allen operativen Eingriffen
- ja, bei einem Teil der operativen Eingriffe (z. B. bei hohem Risiko)
- ja, bei operativen Eingriffen unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärztinnen / Ärzten
- ja, bei operativen Eingriffen unter Sedierung
- nein

[Fragen 12, 13 und 14 überspringen, sofern keine Mitarbeitenden beschäftigt werden]

12. Werden in Ihrer Praxis Teambesprechungen durchgeführt?

- ja, regelmäßig in festgelegten wiederkehrenden Abständen
- ja, unregelmäßig
- nein

13. Werden in Ihrer Praxis Mitarbeiterbefragungen durchgeführt?

- ja, schriftlich
- ja, mündlich
- ja, schriftlich und mündlich
- nein
- keine Angabe

14. Bilden sich Ihre Mitarbeitenden regelmäßig mit unmittelbarem Bezug zu ihrer Tätigkeit fort?

- ja
- nein

15. Wie wird der Fortbildungs- und Schulungsbedarf in Ihrer Praxis erhoben?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Einschätzung durch die Praxisleitung
- Meldung des Bedarfs durch einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- individuelle Mitarbeitergespräche
- Teambesprechungen
- sonstiges (*Freitext*):
- Es erfolgt keine Erfassung des Fortbildungs- und Schulungsbedarfs.

[Fragen 16 und 17 überspringen, sofern grundsätzlich kein persönlicher Patientenkontakt erfolgt]

16. Führen Sie Patientenbefragungen durch?

- ja, fortlaufend
- ja, regelmäßig in festgelegten wiederkehrenden Abständen
- ja, unregelmäßig
- nein

[Frage 17 überspringen, sofern Frage 16 mit nein beantwortet wurde]

17. Wie häufig hat Ihre Praxis in den letzten 3 Jahren Patientenbefragungen durchgeführt?

- mehrfach
- einmalig
- In den letzten 3 Jahren wurde keine Patientenbefragung durchgeführt.

18. Gibt es in Ihrer Praxis Regelungen zum Umgang mit Patientenbeschwerden (Beschwerdemanagement)?

- ja
- nein

[Frage 19 und 20 überspringen, sofern grundsätzlich kein persönlicher Patientenkontakt erfolgt]

19. Für welche der folgenden Themen werden den Patientinnen und Patienten Ihrer Praxis schriftliche, zuverlässige und verständliche Informationen zur Verfügung gestellt?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- für die häufigsten Erkrankungen
 - für Behandlungsoptionen
 - vor operativen Eingriffen
 - zur Prävention von Erkrankungen
 - zur Gesundheitsförderung
 - zu Angeboten von Selbsthilfeorganisationen
 - zu Angeboten von Beratungsstellen
 - sonstige Themen (*Freitext*):
- Es werden keine schriftlichen Patienteninformationen zur Verfügung gestellt.

[Frage 20 überspringen, sofern Frage 19 mit nein beantwortet wurde]

20. Wie stellen Sie sicher, dass die schriftlichen Patienteninformationen verständlich sind?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- eigene Beurteilung
 - Nachfrage bei den entsprechenden Patientinnen und Patienten
 - Nutzung von Rückmeldungen aus der Patientenbefragung
 - externe Unterstützung bei der Beurteilung (z. B. Nutzung von Materialien der ärztlichen Körperschaften oder des Ärztlichen Zentrums für Qualität)
 - sonstiges (*Freitext*):
- Bisher sind keine Maßnahmen zur Sicherstellung der Verständlichkeit festgelegt.

21. Haben Sie in Ihrer Praxis Regelungen zum Umgang mit potentiellen Risiken (z. B. bei fehlenden Unterlagen/Vorbefunden, bei Sprachbarrieren, bei unklarer Medikation, zur Vermeidung von Verwechslungen, zum Erkennen von Risikopatienten, bei Unsicherheiten in Diagnostik und Therapie)?

- ja
- nein

22. Wie besprechen/analysieren Sie in Ihrer Praxis Fehler und kritische Ereignisse?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- anlassbezogen (z. B. direkt, wenn ein Fehler oder kritisches Ereignis aufgetreten ist)
- unregelmäßig als Thema in Besprechungen
- regelmäßig als fester Tagesordnungspunkt (z. B. der Teambesprechungen)
- sonstiges (*Freitext*):

- Hierzu gibt es keine Regelung.

23. Nutzen Sie in der Praxis ein Fehlerberichts- und Lernsystem (externes Fehlermeldesystem)?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- ja, www.cirsmmedical.de
- ja, www.jeder-fehler-zaehlt.de
- ja, sonstiges (*Freitext*):
- nein

24. Haben Sie Regelungen für medizinische Notfallsituationen?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Vollständigkeit und Aktualität der Notfallausstattung (z. B. Prüfung von Verfallsdaten und auf fehlende Utensilien)
- Kriterien, um dringliche Fälle bei telefonischem Kontakt mit Patientinnen und Patienten zu erkennen
- [sofern Mitarbeitende beschäftigt werden] Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Erkennen von Notfällen
- [sofern Mitarbeitende beschäftigt werden] Durchführung eines Notfalltrainings (z. B. Handhabung der Notfallausstattung, Kommunikation bei Notfällen, Notfallbehandlung)
- sonstige (*Freitext*):

- keine spezifischen Regelungen zu Notfällen

25. Zu welchen der folgenden Aspekte von Hygiene und Infektionsschutz gibt es in Ihrer Praxis – in Abhängigkeit ihrer Fachrichtung – Regelungen?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Aufbereitung von Medizinprodukten, die direkt an der Patientin oder direkt am Patienten verwendet werden
- Händewaschen und Handpflege
- Händedesinfektion
- Reinigung und Desinfektion von Räumlichkeiten und Ausstattung
- Hygieneplan für die gesamte Praxis
- Umgang mit Patientinnen und Patienten mit meldepflichtigen Erkrankungen (z. B. separater Wartebereich)
- Maßnahmen für einen rationalen Antibiotikaeinsatz
- sonstige Aspekte (*Freitext*):

- keine spezifischen Regelungen zum Hygienemanagement

[Frage 26 überspringen, sofern grundsätzlich keine Arzneimittel verordnet werden]

26. Was nutzen Sie in Ihrer Praxis, um den Umgang mit Arzneimitteln sicherer zu machen?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Medikationspläne
- Rote-Hand-Briefe, Wirkstoff Aktuell u. a. Fachpublikationen
- Arbeitsanweisungen für die Anwendung von Hochrisikoarzneimitteln (z. B. Zytostatika, Immunsuppressiva)
- systematische Prüfung Arzneimittelrisiken (z. B. Frage nach Allergien, Wechselwirkungen mit Vormedikation oder Kontraindikationen)
- elektronische Verordnung von Arzneimitteln
- Fortbildung und Schulung zur Arzneimitteltherapiesicherheit
- Informationsmaterial für Patientinnen und Patienten zur sicheren Arzneimitteltherapie
- sonstige Aspekte (*Freitext*):

- keine der genannten

[Frage 27 und 28 überspringen, sofern grundsätzlich kein persönlicher Patientenkontakt erfolgt]

27. Gibt es in Ihrer Praxis Regelungen zum Schmerzmanagement?

- ja
- nein

28. Haben Sie Ihre Praxis in den letzten zwei Jahren auf Sturzrisiken analysiert (z. B. Stolperfallen)?

- ja, alle Bereiche
- ja, manche Bereiche
- nein

29. Haben Sie Regelungen zur Prävention von / Hilfe bei Missbrauch und Gewalt?

Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:

- Auslage bzw. Aushang von Informationsmaterialien
- Bereitstellung von Kontaktadressen
- Besuch von Schulungen / Fortbildungen (z. B. zu "red flags")
- Festlegung von Verhaltenskodizes (z. B. Vermeidung von Diskriminierung, wertschätzender Umgang, gewaltfreie Sprache)
- Festlegung von Handlungsempfehlungen bzw. Interventionsplänen
- Erstellung einer Risiko- und Gefährdungsanalyse
- Erstellung eines Schutzkonzepts
- sonstige Aspekte (*Freitext*):

- keine spezifischen Regelungen
- keine Angabe

UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE DER KVEN UND DER KBV

Als Hilfestellung für die Einführung, Umsetzung und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement können Fortbildungs- und Unterstützungsangebote der KVen genutzt werden. Seminare, Workshops oder Beratungen können Sie hier finden: www.kbv.de/html/1378.php.

Online-Test Mein PraxisCheck

Mit dem anonymen und kostenlosen Online-Angebot „Mein PraxisCheck Qualitätsmanagement“ (www.kbv.de/praxischeck) können sich Praxen/ MVZ in wenigen Minuten selbst bewerten. In einem Ergebnisbericht erhalten sie Tipps und Vorschläge, wie sie die Anforderungen der QM-Richtlinie erfüllen und ihr internes QM kontinuierlich weiterentwickeln können.