Patientensicherheit – Tools für den Praxisalltag

epa
QUALITÄTSMANAGEMENT
IN DER ARZTPRAXIS

www.epa-qm.de

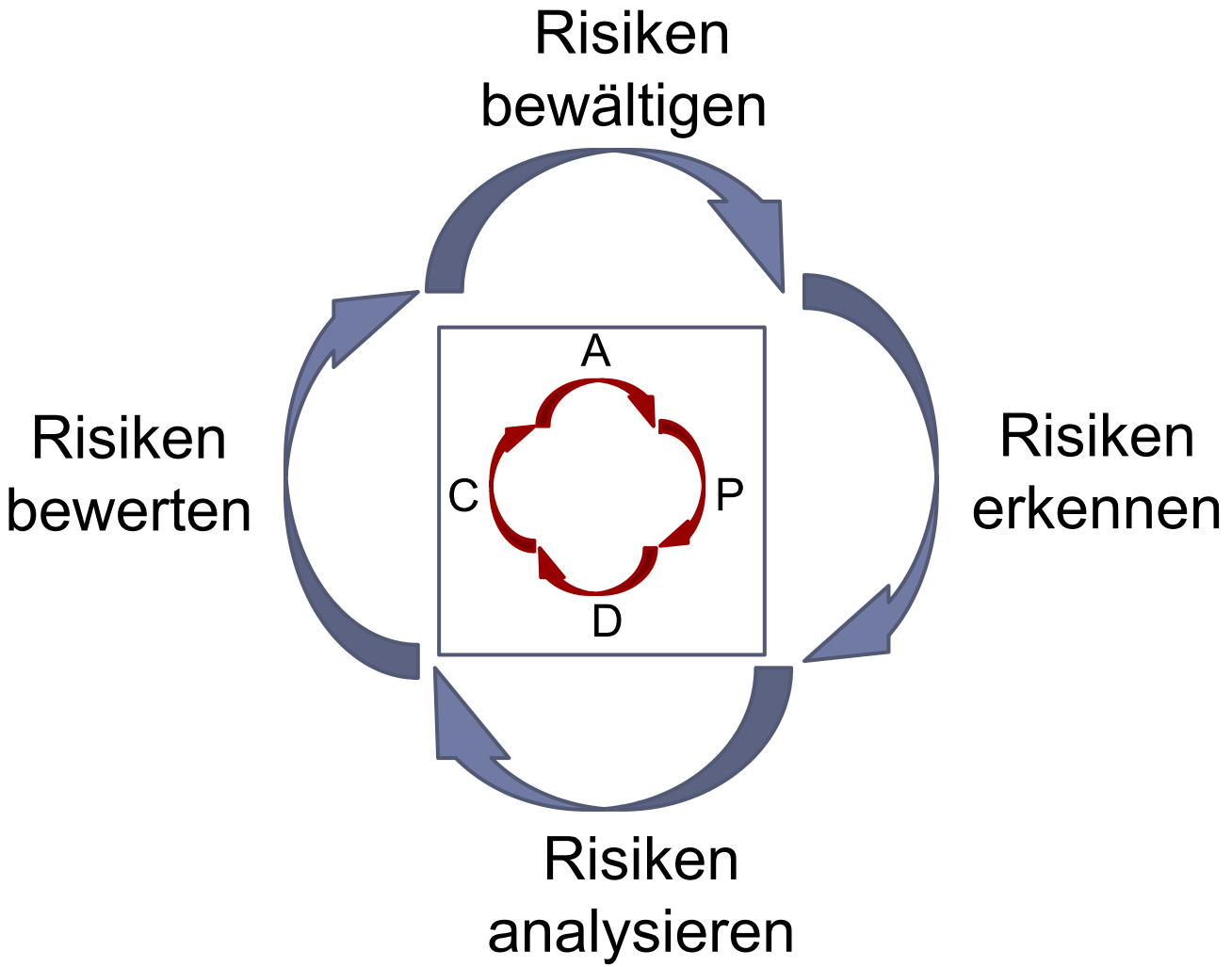
Basis-Anforderung des G-BA

gem. Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung - ÄQM-RL vom 17. April 2014:

- Qualitäts- und Risikomanagement implementieren
- Kommunikationsprozesse gestalten inkl. Risikokommunikation
  „sagen – hören – verstehen – wollen“
- Verbesserungsprozesse implementieren

Sicherheitskultur

Risikomanagement



Unterstützungsinstrument EPA

- Indikatorgestütztes, standardisiertes Erhebungsverfahren
  - 5 Themenbereiche (Domänen)
    - 34 Dimensionen
      - > 200 Indikatoren

Unterstützungsinstrument EPA

EPA-Modell	Beispiel	
Domäne	Qualität und Sicherheit	
Dimension	Notfallmanagement	
Indikator	Die Praxis hat ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten Notfall festlegt	
Item	Hat Ihre Praxis ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten medizinischen Notfall festlegt?	
Instrument: Selbstbewertungsbogen Praxsinhaber		

Unterstützungsinstrument EPA

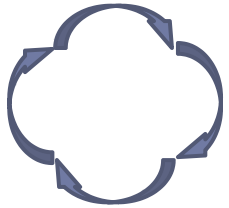
EPA-Modell	Beispiel	
Domäne	Qualität und Sicherheit	
Dimension	Fehlermanagement	
Indikator	Die Praxis analysiert kritische Ereignisse	
Item	Analysiert die Praxis kritische Ereignisse?	
Instrument: Interview		

Unterstützungsinstrument EPA

EPA-Modell	Beispiel	
Domäne	Infrastruktur	
Dimension	Medizinische Ausstattung	
Indikator	Es gibt ein Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente	
Items	Gibt es Verfahren zur Verfügbarkeit / zum Auffüllen / zur Kontrolle der Haltbarkeitsdaten der Notfallmedikamente einschl. Verantwortlichkeiten	
Instrumente: Interview / Praxisbegehung		

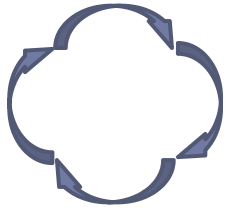
Unterstützungsinstrument EPA

Praxisbegehung / Interview, u.a.



- Infrastruktur, Notfallausstattung
- Hygiene
- Fehlermanagement / Fehlerkommunikation
- Gerätemanagement
- Labor
- Arbeitsschutz / Arbeitssicherheit, Datenschutz
- Personalmanagement
- Patientendokumentation

Perspektive der Patienten



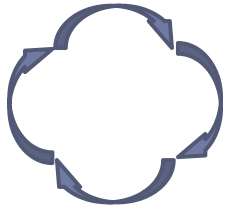
- Arzt-Patienten-Beziehung

  (u.a. sich erinnern, zuhören, interessiert sein, Zeit haben, erklären, informieren, einbeziehen)

- Mitarbeiter-Patienten-Beziehung

  (Hilfsbereitschaft, sich erinnern)

Perspektive der Patienten



- Medizinisch-technische Versorgung

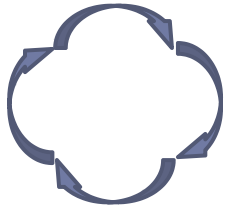
  (u.a. Beschwerdelinderung, Hilfestellung für Alltagsaktivitäten, Wahrnehmung der Untersuchungsqualität, Überleitung in andere Versorgungsbereiche)

- Praxisorganisation

  (u.a. Terminvergabe, telefonische Erreichbarkeit, Datenschutz, Wartezeit)

epa QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS

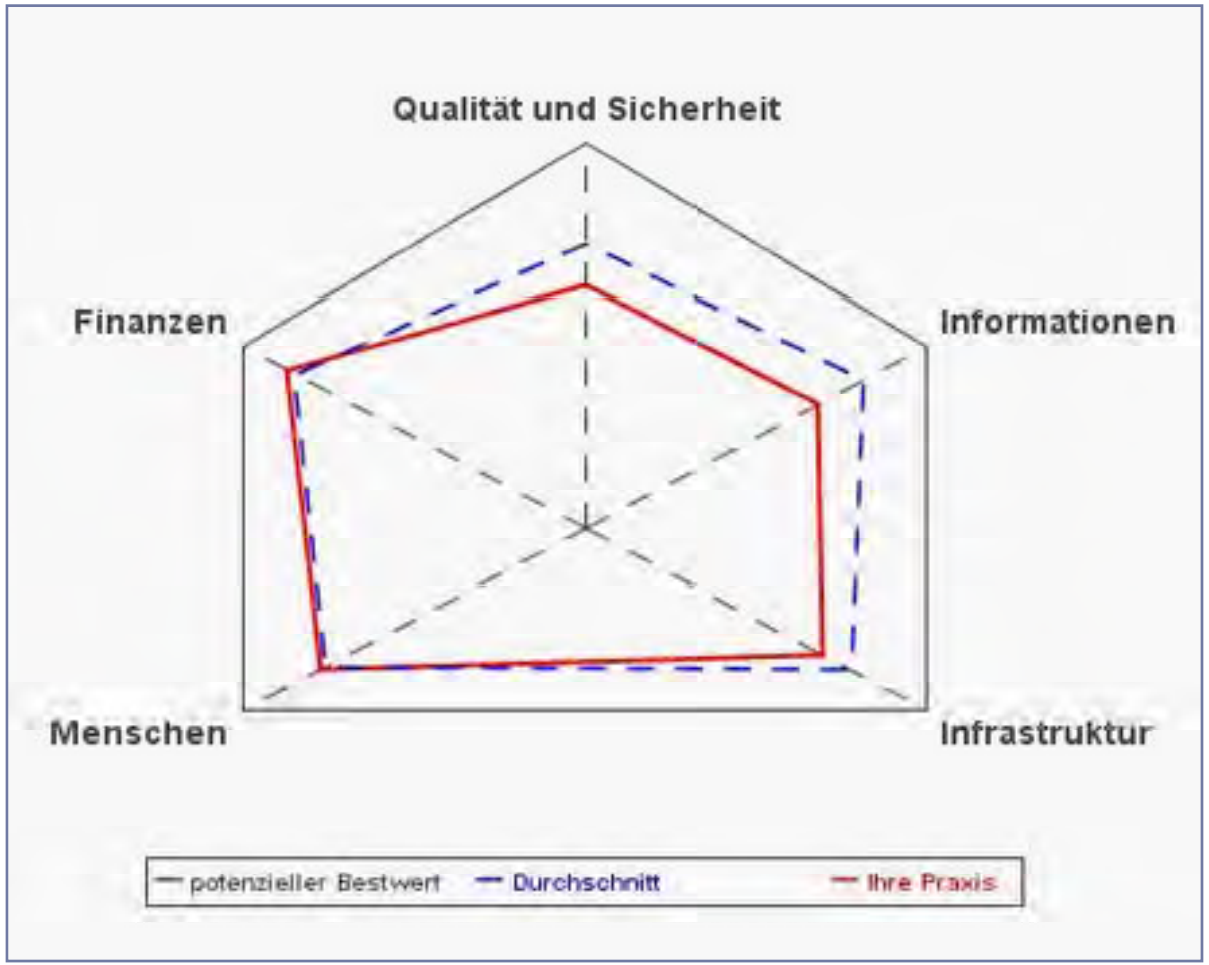
Perspektive der Mitarbeiterinnen



- Arbeitssituation, u.a.

  Belastung, Abwechslung, Verantwortung
- Teamsituation (Kollegen, Arbeitsatmosphäre, Zuständigkeiten, Personalentwicklung)
- Kommunikation / Risikokommunikation, u.a.
  - Anerkennung
  - Umgang mit Verbesserungsvorschlägen
  - Fehlerkultur
  - Teambesprechungen
  - Mitarbeitergespräche

Risiken analysieren / bewerten



epa QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS

Unterstützungsinstrument EPA

- strukturierter Lern- und Entwicklungsprozess
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Benchmark
- zugeschnitten auf die individuelle Praxis
- keine übermäßige Bürokratisierung / Dokumentenlastigkeit
- zeit- und ressourcenschonend

Patientensicherheit – Tools für den Praxisalltag

PDCA-Zyklus	Umsetzung bei EPA
Risiken erkennen	Datenerhebung
Risiken analysieren	Ergebnisanalyse
Risiken bewerten	z.B. Benchmark
Risiken bewältigen	Maßnahmen / Qualitätsziele / Qualitätsprojekte

epa QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS

Wo du sicher bist,
setze Fragezeichen.

Wieslaw Brudzinski (1920-1996), poln. Schriftsteller

Soviel Sicherheit wie nötig,
soviel Handlungsfreiheit wie möglich.