

## Liebe Leserin, lieber Leser,

Patientenorientierung ist ein derzeit vieldiskutiertes Thema. Es ist auch fester Bestandteil der Arbeit in der Abteilung Qualitätsmanagement der KBV sowie von QZ-Tutoren und –Moderatoren. Umso mehr freuen wir uns, dass wir zu diesem Thema zwei positive Mitteilungen für Sie haben: Stiftung Warentest hat in ihrer aktuellen November-Ausgabe verschiedene QM-Systeme für Niedergelassene bewertet. Nur das von KBV und Ärzten entwickelte QM-System "QEP® - Qualität und Entwicklung in Praxen" hat sowohl bei der Patientenversorgung und als auch bei der Praxisorganisation aus Patientensicht das Top-Urteil „Stark ausgeprägt“ erhalten. Wir haben somit ein QM-System geschaffen, welches wirklich bei den Patienten ankommt.

Auch die QZ-Tutoren treibt das Thema Patientenorientierung um. So wird auf dem diesjährigen Nationalen Treffen der QZ-Tutoren Ende November eine neue Qualitätszirkel-Dramaturgie zum Erstellen von evidenzbasierten Patienteninformationen präsentiert und geschult. Ziel ist die Entwicklung leicht verständlicher, pharma-unabhängiger Flyer zu ausgewählten Indikationen, die der betroffene Patient aus der Arztpraxis mit nach Hause nehmen kann.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre,



Dr. Franziska Diel  
Dezernentin Sektorenübergreifende Qualitätsförderung und –darstellung der KBV

## Termine zur Qualitätszirkelarbeit im Jahr 2009

- |                |  |
|----------------|--|
| 13./14.11.2009 | Teil II der 6. Ausbildungsstaffel für Tutoren  |
| 20./21.11.2009 | Teil III der 6. Ausbildungsstaffel für Tutoren |
| 27./28.11.2009 | 5. Nationales Tutorentreffen                   |

## Nachruf

Vielen Ärzten, QZ-Tutoren und bayrischen QZ-Moderatoren war er als überaus engagierter Kollege bekannt und vertraut: Dr. med. Stefano Manna - Facharzt für Allgemeinmedizin, aktiver QZ-Moderator der ersten Stunde, QZ-Tutor, bayrischer Tutorensprecher und Mitautor des Handbuchs Qualitätszirkel der KBV sowie QEP®-Trainer und -Visitor. Er setzte sich beispielgebend für die Weiterentwicklung des Qualitätszirkelkonzeptes und die Verstetigung des Tutorengedankens ein. Wir alle haben seine Ideen und Mitarbeit stets sehr geschätzt.

Stefano Manna starb im September 2009 nach kurzer, schwerer Krankheit.



Bild: S. Manna

## Impressum

Herausgeber: Kassenärztliche Bundesvereinigung KBV, Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin

Redaktion: Ingrid Quasdorf, Tanja Klein-Reick, Dr. Franziska Diel (v. i. S. d. P.)

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.



## Von der Idee zur Entstehung einer neuen Dramaturgie

Am 27. und 28. November findet in Berlin das 5. Nationale Treffen der QZ-Tutoren statt. Der erste Veranstaltungstag steht im Zeichen aktueller Informationen zur QZ-Arbeit und bietet Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch. Am zweiten Tag werden neue Dramaturgien für die Anwendung in Qualitätszirkeln vorgestellt und geschult.

In intensiver Zusammenarbeit mit Tutoren verschiedener KV-Bereiche entstanden 2009 Curricula zu den Themen „Arzneimittelmonographie“, „Anwendung von Qualitätsindikatoren in QZ und Praxen“ und „Erstellen einer evidenzbasierten Patienteninformation“. Die Schulungen erfolgen halbtags und werden von den Autoren der jeweiligen Dramaturgie durchgeführt.

Einer der Entwickler von QZ-Dramaturgien ist Karlheinz Pralle, Facharzt für Allgemeinmedizin und Tutor in Niedersachsen. Als Mitautor der neuen Dramaturgie zur Entwicklung evidenzbasierter Patienteninformationen wird er gemeinsam mit Dr. Johann Warns interessierte Tutoren in dieser Dramaturgie ausbilden.



Foto: K. Pralle

Er spricht nachfolgend über seine Beweggründe und den Ablauf der Dramaturgie-Entwicklung:

„Evidenzbasierte Patienteninformationen sind seit langem Bestandteil des Interaktionsprozesses in der ärztlichen Praxis. Laut O'Connor geht die Benutzung schriftlicher Patienteninformationen und medizinischer Entscheidungshilfen mit verringerter Angst des Patienten und Zunahme von Sicherheit sowie Therapie-Adhärenz einher (O'Connor et al.; Cochrane Database of Syst. Rev.; 2003 1. CD001431). Andererseits fehlen solche Informationen zu vielen Krankheitsbildern bzw. viele Informationsblätter und webbasierte Patienteninformationen weisen erhebliche Mängel auf.

Im Handbuch Qualitätszirkel der KBV existiert zwar eine Dramaturgie zur Bewertung von Patienteninformationen (Handbuch QZ, 2. Auflage, Kap. 4.5.4), jedoch keine zum Erstellen solcher Informationen. Um dies zu ändern, traf sich im Jahr 2008 mehrfach eine kleine Gruppe Lüchower Hausärzte mit dem Ziel, eine evidenzbasierte Patienteninformation zum Thema Erkältungskrankheiten zu entwickeln.

Aus den Ergebnissen dieser Arbeit und unter Zuhilfenahme der „Didaktischen Handreichung Dramaturgieentwicklung“ ist eine Rohversion der Dramaturgie entstanden. Diese wurde im April 2009 zusammen mit den Tutoren der KV Niedersachsen Claudia Schumann, Johann Warns und Bernd-Werner Kock in einer gemeinsamen Sitzung in Hannover zu einer vorläufigen Version ausgearbeitet. Nach Revision dieser Fassung durch Ingrid Quasdorf (KBV) und Dr. Sylvia Sänger (äzq) sowie anschließender Diskussion im Kreis der Autoren konnte im Oktober 2009 anlässlich einer Supervision für QZ-Tutoren in Berlin die nun vorerst endgültige Version vorgestellt werden. Unsere Vorstellung geht dahin, dass QZ-Moderatoren auf der Basis des von uns entwickelten Handlungskonzeptes auch mit ihrem Zirkel ähnliche Informationen zum Nutzen von Patienten und beteiligten Ärzten erarbeiten können. Dabei handelt es sich um einen Leitfaden für die Arbeit im Zirkel, der jederzeit Modifikationen durch den QZ-Teilnehmer zulässt.

**Alle Besitzer eines Handbuchs Qualitätszirkel der KBV erhalten die Ergänzungsdrucke automatisch und kostenlos nach Erscheinen!**



## Dramaturgie „Anwendung von Qualitätsindikatoren in QZ und Praxen“

Am 30. September 2009 fand in den Räumen der KBV in Berlin eine Informationsveranstaltung zur Entwicklung von Qualitätsindikatoren statt. Hintergrund war die Veröffentlichung der Ergebnisse des KBV-Projektes "AQUIK® - Ambulante Qualitätsindikatoren und Kennzahlen" und eines ersten Qualitätsindikatorensets für die ambulante Versorgung. Diskutiert wurden Möglichkeiten und Grenzen von Qualitätsindikatoren (QI) sowie deren praktische Anwendung. Das AQUIK-Set umfasst 48 strukturiert entwickelte, von Fachexperten bewertete und in über 100 Praxen getestete Qualitätsindikatoren für die haus- und fachärztliche Indikatoren. Auch QZ-Tutoren zählten mit zu den Testpraxen.

Qualitätsindikatoren eröffnen vielfältige Möglichkeiten, u. a. für die Darstellung und Bewertung von Aspekten der Versorgungsqualität. Deshalb hat die KBV in enger Zusammenarbeit mit den QZ-Tutoren bzw. –Moderatoren Dr. Klaus Blum (Westfalen-Lippe), Dr. Stephan Gotsmich (Bayern), Dr. Detlef Reineck (Niedersachsen) und Dr. Medard Reis (Rheinland-Pfalz) Überlegungen angestellt, wie Indikatoren sinnvoll in die QZ-Arbeit integriert werden und zur Qualitätsentwicklung genutzt werden können. Im Ergebnis steht eine Dramaturgie zur Verfügung, die Qualitätszirkeln den Einstieg in das Thema erleichtert, den Nutzen von QI für den Praxisalltag verdeutlicht und die Anwendung von QI für die Identifikation von Qualitätsunterschieden und die Erarbeitung von Veränderungsstrategien unterstützt. Die Autoren geben wertvolle Hinweise für die Informationsbeschaffung, die Aufbereitung von Praxisdaten und notwendige Settingregeln. Darüber hinaus beinhaltet die Dramaturgie eine Einführung in das Thema unterstützt durch eine Powerpoint-Präsentation sowie Hinweise zu Datenerhebung, die Auswahl geeigneter QI und die Analyse der erhobenen Werte. In einem weiteren Schritt fließen die gewonnenen Erkenntnisse in die Erarbeitung von konkreten Verbesserungsmaßnahmen ein.

Neben den klassischen Arbeitsmaterialien wie Moderationsplakate, Musteranschreiben und Arbeitsblätter wird mit der Dramaturgie auch ein leicht zu bedienendes Benchmark-Tool zur Verfügung gestellt, das die Qualitätszirkel bei der Auswertung der erhobenen Daten unterstützt.

## Neue Tutorenstaffel

Um den Nachwuchs für das Tutoren-Konzept muss einem nicht Bange sein: Am 23. Oktober 2009 starteten acht engagierte Qualitätszirkel-Moderatoren in den Räumen der KBV ihre Tutorenausbildung. Die Teilnehmer der 6. Ausbildungsstaffel für QZ-Tutoren beschäftigen sich an drei Wochenenden u. a. mit den Themen Gruppenleitung, Ausbildung von Moderatoren, Evidenzbasierte Medizin sowie verschiedenen inhaltlichen Dramaturgien.

Neben Kollegen aus Berlin und Brandenburg nehmen erstmals auch zwei Moderatoren aus dem Bereich der KV Sachsen an der Ausbildung teil. Sie werden dort nach Abschluss der Ausbildung Tutoren-Pionierarbeit leisten. Prof. Marcus Siebolds leitete den ersten Teil der Ausbildung. Er ist auch für die Themen des dritten Ausbildungswochenendes verantwortlich. Teil II – Evidenzbasierte Medizin und Leitlinienarbeit im QZ – wird von Mitarbeiterinnen des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin (äzq) übernommen.





## QZ-Konzept der KBV

An dieser Stelle möchten wir Sie wieder über Qualitätszirkel-Dramaturgien aus dem Handbuch Qualitätszirkel der KBV informieren. Zu beziehen ist das Handbuch über den Deutschen Ärzte-Verlag unter der ISBN 978-3-7691-3417-9.

### Dramaturgie "Methoden und Techniken der EbM – evidenzbasierte Leitlinien"

Die Dramaturgie umfasst die Arbeitsziele, den Themenhintergrund, Vorgaben/Hilfen für den Moderator, den Phasenablauf für die Moderation des Themas sowie Moderationsmedien und unterstützende Materialien. Alles steht sowohl in Papier- als auch in Dateiform zur Verfügung. Nachfolgend sind die wichtigsten Aspekte der Vermittlung der Thematik in der so genannten **Kurzversion (für Eilige)** dargestellt:

Phase I: Auswahl/ Fallbeispiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auswahl der Krankheitsentität und der zu klärenden Frage bzw. Anwenden des Fallbeispiels</li> <li>▪ Formulieren der suchtauglichen Frage</li> </ul>	<b>10 Min.</b>
Phase II: Einführung und Klärung von Fragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einführung in die LL-Thematik durch den Moderator</li> <li>▪ Erläuterung des Sinns einer methodischen Bewertung von LL</li> <li>▪ Überprüfen der wesentlichen Qualitätsmerkmale der LL nach DELBI</li> <li>▪ Klären von Verständnisproblemen</li> </ul>	<b>15 Min.</b>
Phase III: Bewerten der LL an- hand DELBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ggf. Priorisierung eines Fragensets aus DELBI durch Kartenabfrage zu Anforderungen an eine gute LL</li> </ul>	<b>30 Min.</b>
Phase IV: Gesamtbe- urteilung der LL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Präsentation der Bewertungsergebnisse</li> <li>▪ Darstellung der Ergebnisse auf dem MP</li> <li>▪ Beurteilung der methodischen Qualität der LL durch die Gruppe</li> <li>▪ Dokumentation der Stärken und Schwächen der LL auf dem MP</li> </ul>	<b>20 Min.</b>