

Kapitel 5

Moderatorenfortbildung QEP®

5.1 ‚QEP im QZ‘: Überblick und Einstieg

5 Moderatorenfortbildung ‚QEP im QZ‘

5.1 ‚QEP im QZ‘: Überblick und Einstieg (Modul 1)

Autoren der Abschnitte 5.1–5.7

Stephan Gotsmich, Silke Brandt, Steffi Busch, Bernd Deckenbach, Franziska Diel, Joseph Gross, Brigitte Kluthe, Werner Kock, Peter Leupold, Stefano Manna†, Tatjana Mecklenburg, Karlheinz Pralle, Ingrid Quasdorf, Sigrid Rybka, Ulrike Schmitt, Claudia Schumann, Marcus Siebolds, Arthur Sterzing, Johann Warns

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|---|---|----|
| 5.1.1 | Arbeitsziele | 1 |
| 5.1.2 | Themenhintergrund | 2 |
| 5.1.3 | Methodische und formale Grundlagen | 3 |
| 5.1.4 | Abfolge der Module | 4 |
| 5.1.5 | Modul 1: ‚QEP im Qualitätszirkel‘: Überblick und Einstieg | 6 |
| 5.1.5.1 | Arbeitsziele | 6 |
| 5.1.5.2 | Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels | 7 |
| 5.1.5.3 | Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit | 7 |
| 5.1.5.4 | Moderationsmedien und unterstützende Materialien | 11 |
| 5.1.5.5 | Kurzversion | 21 |
| 5.1.6 | Tabellenverzeichnis | 22 |
| 5.1.7 | Literaturquellen | 22 |
| Anlage (auf CD-ROM): Präsentation ‚QEP im QZ‘ – Einstieg und Überblick | | |

5.1.1 Arbeitsziele

Für Tutoren:

Die Tutoren sind befähigt, im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung einen Überblick über die Module ‚QEP im Qualitätszirkel (QZ)‘ zu geben und Inhalte sowie erforderliche Umsetzungskompetenzen an Moderatoren zu vermitteln. Sie sind in der Lage, eine beratende und unterstützende Funktion für die Moderatoren in sachlichen und organisatorischen Fragen wahrzunehmen. Insbesondere

- ▲ haben sie fundierte Kenntnis zu allen Modulen ‚QEP im QZ‘,
- ▲ können sie die einzelnen Module einschließlich der dazugehörigen Moderationsmedien und unterstützenden Materialien präsentieren,
- ▲ verfügen sie über eine fundierte Kenntnis der jeweiligen Qualitätsziele und deren Nachweise aus dem QEP-Qualitätsziel-Katalog® sowie der dazugehörigen Umsetzungsvorschläge und Musterdokumente aus dem QEP Manual® und können diese vermitteln,
- ▲ kennen sie die Inhalte und Übungen des QEP-Einführungsseminars® (QEP-ES),
- ▲ verfügen sie über Hintergrundwissen zum jeweiligen Themenfeld und
- ▲ können sie Bezüge zum QEP-Qualitätsziel-Katalog herstellen bzw. ausgewählte Praxisbeispiele auf Qualitätsziele übertragen.

Für Moderatoren:

Die Moderatoren sind befähigt, die Teilnehmer im Rahmen der QZ-Sitzungen bei der Umsetzung der Qualitätsziele und der praxisspezifischen Ausgestaltung der QM-Dokumente zu unterstützen. Sie verfügen insbesondere über

- ▲ Kenntnis zu allen Modulen ‚QEP im QZ‘,
- ▲ Kenntnis und Fähigkeit zur erfolgreichen Umsetzung bzw. Anwendung des jeweiligen Moduls einschließlich der dazugehörigen Moderationsmedien und unterstützenden Materialien,
- ▲ Kompetenz zur Bearbeitung der QEP-Qualitätsziele und der erforderlichen Nachweise mit den Teilnehmern sowie zur Anwendung der dazugehörigen Um-

setzungsvorschläge und Musterdokumente aus dem QEP-Manual,

- ▲ Hintergrundwissen zum jeweiligen Themenfeld und
- ▲ die Fähigkeit, den Bezug zum QEP-Qualitätsziel-Katalog herzustellen bzw. ausgewählte Praxisbeispiele auf Qualitätsziele übertragen zu können.

Für Qualitätszirkel-Teilnehmer:

Die Qualitätszirkel-Teilnehmer sind befähigt, die Inhalte der Module und die bearbeiteten Qualitätsziele in ihrer täglichen Praxis umzusetzen, die hierfür erforderlichen Dokumente zu erstellen sowie erlernte Techniken und Instrumente anzuwenden. Sie besitzen insbesondere die Kompetenz

- ▲ die jeweiligen QEP-Qualitätsziele zu bearbeiten und deren Nachweise umzusetzen,
- ▲ die dazugehörigen Umsetzungsvorschläge und Musterdokumente aus dem QEP-Manual korrekt auszuwählen und anzuwenden,
- ▲ die praxisspezifischen Qualitätsmanagement-Dokumente zu erarbeiten,
- ▲ mit dem Praxisteam weitere Qualitätsziele umzusetzen und
- ▲ ausgewählte Praxisbeispiele auf Qualitätsziele übertragen zu können.

5.1.2 Themenhintergrund

Entstehungsgeschichte und Zielsetzung

Mit der Entwicklung und Verbreitung des von Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV) und Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) entwickelten Qualitätsmanagement-Systems „QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®“ einerseits und der erfolgreichen Einführung des Tutorenkonzeptes für die Qualitätszirkelarbeit andererseits entstand die Idee, beide Konzepte zu kombinieren. Die sich i.d.R. über einen längeren Zeitraum erstreckende Einführung von Qualitätsmanagement (QM) in den Praxen lässt ein kontinuierliches Begleit- und Unterstützungsangebot nicht nur als sinnvoll, sondern auch als notwendig erscheinen. Mit QEP ist u.a. die Zielsetzung verbunden, ein QM-System „von Ärzten und Psychotherapeuten für Ärzte und Psychotherapeuten“ bereitzustellen, das kostengünstig und weitestgehend ohne externe Unterstützung umsetzbar ist. Hierbei bieten Qualitätszirkel (QZ) die Chance, den Erfahrungsschatz aller Teilnehmer zu nutzen, um gemeinsam praktikable und einfach anwendbare Lösungswege zu finden. Die nachfolgenden Module stellen somit eine konkrete Hilfestellung für Praxen dar, QM in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben mit Unterstützung eines Qualitätszirkels einzuführen. Positiver Nebeneffekt ist, dass die Zusammenarbeit im QZ die

Kommunikation zwischen und die Vernetzung von Praxen fördert.

Bisherige Erfahrungen

QM ist ein systematisches Vorgehen, sich in der Praxis mit allen Aspekten von Qualität zu beschäftigen. QEP ist ein QM-Modell, das aus der ärztlichen/psychotherapeutischen Selbstverwaltung heraus entwickelt wurde und sich an den praxisrelevanten Aspekten der bekannten QM-Ansätze orientiert. Die Einführung von QM in den Praxen stellt die Leitung und Mitarbeiter, insbesondere in Einzelpraxen, vor einen nicht unerheblichen organisatorischen, zeitlichen, personellen und finanziellen Aufwand. Häufig kommt es bei QM-Themen zu deutlichen Widerständen.

Wenn sich die Mitarbeiter auf den Prozess der Einführung von QM eingelassen haben, stellen sie oft fest, dass sich der ganze Aufwand gelohnt hat. Die Arbeit im Team und die Kommunikation in der Praxis werden transparenter und verbessert, die Abläufe sind genauer definiert und klarer gegliedert und ermöglichen eine schnellere Reaktion auf äußere, sich wandelnde Anforderungen. Neue Mitarbeiter haben ein klares und übersichtliches Arbeitsfeld und übernehmen in ihren Arbeitsbereichen zunehmend Verantwortung. Bisher unerkannte Probleme werden aufgedeckt und können bearbeitet werden. So werden auf längere Sicht auch Kosten gespart.

In kleinen Praxen konzentriert sich der Aufbau des QM-Systems (QMS) meist auf wenige zentrale Aspekte/ Prozesse/Schnittstellen, was den Aufwand reduziert.

Durch die Bearbeitung von QM im Qualitätszirkel ergeben sich folgende positive Effekte:

- ▲ Steigerung der Motivation
- ▲ arbeitsteiliges Arbeiten im QZ/Entlastung des Einzelnen/des Praxisteam
- ▲ Austausch von Erfahrungen/Anregungen/Arbeitsergebnissen (Musterdokumente)
- ▲ kritischer, konstruktiver Vergleich der Praxen
- ▲ Vorgabe einer (auch zeitlichen) Struktur (Qualitätszirkel-Ressource), auch in Form von Musterdokumenten (QEP-Ressource)
- ▲ strukturierte Einbindung der Mitarbeiter
- ▲ „dosiertes“ Delegieren von Aufgaben
- ▲ Gewöhnungseffekt durch diszipliniertes Bearbeiten von Praxisaufgaben
- ▲ Vermeiden von häufigen Fehlern/zeitnahe Fehlerkorrektur
- ▲ schnelleres Umsetzen der Qualitätsziele, schnellere Erfolgserlebnisse
- ▲ geringere Kosten (Synergieeffekte)

5.1.3 Methodische und formale Grundlagen

Die nachfolgenden Ausführungen in diesem Abschnitt gelten – sofern nicht anders angegeben – für alle Module zur Einführung von QEP im Rahmen eines Qualitätszirkels.

Voraussetzungen

- ▲ Die Teilnahme an einem QEP-Einführungsseminar (QEP-ES) vor Beginn der Qualitätszirkelarbeit ist verpflichtend.
- ▲ Die Moderation von QEP-Qualitätszirkeln erfordert eine umfangreiche inhaltliche Vorbereitung. Die Moderatoren müssen über QM-Fachkenntnisse verfügen und sich auf die Themen fundiert vorbereiten. Die Komplexität der Module ist hoch und die Zeitvorgaben erfordern eine straffe Moderation.

Teilnahme/Mitwirkungspflichten

- ▲ Die kontinuierliche, regelmäßige Teilnahme an den Zirkelsitzungen wird vorausgesetzt. Dies wird mit einer „Verbindlichkeitserklärung“ vor Beginn von allen Teilnehmern bestätigt.
- ▲ Die Teilnahme von Praxismitarbeitern/Medizinischen Fachangestellten (MFA) ist fester Bestandteil des Konzeptes.
- ▲ Die Gruppe sollte idealerweise aus 8–10 Praxen mit jeweils zwei Personen (Praxisinhaber und Mitarbeiter) bestehen, um interaktiv arbeiten zu können.

Von der Peergruppe zur Projektgruppe

Um QEP in verschiedenen Praxen strukturiert und koordiniert einzuführen, ist es erforderlich, im Gruppenprozess eine Mischung von Austausch, Wissensvermittlung und Training zur Erzielung der Kompetenzen umzusetzen. Hierzu entwickelt sich der Zirkel von der Peergruppe zur Lehr-Lern-/Projektgruppe. Ziel ist, die für den QZ ausgewählten QEP-Qualitätsziele (Kernziele) in den teilnehmenden Praxen umzusetzen und das praxisinterne QM-System ständig fortzuentwickeln. Dafür wird die kontinuierliche Zunahme von Kompetenz angestrebt, damit die Teilnehmer selbstständig oder gemeinsam im QZ auch die übrigen Kernziele bearbeiten können. Dabei geht es um:

- ▲ Vermittlung von Kompetenzen
- ▲ eigenverantwortliches Arbeiten
- ▲ Entwicklung einer Denkkultur im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- ▲ Übertragung der Arbeitsergebnisse aus dem QZ in den Praxisalltag (Wissenstransfer)
- ▲ Berücksichtigung, dass die bearbeiteten Themen exemplarisch sind und das Gesamtsystem immer im Auge behalten werden muss
- ▲ ein besonderes Gruppen-Setting und spezifische Regeln zur Zusammenarbeit (Verbindlichkeitserklärung)

Die Praxisleitung hat Vorbildfunktion und sollte die Mitarbeiter zu QM motivieren, indem sie QM im täglichen Handeln umsetzt. Hierunter fällt auch, den zusätzlichen Aufwand mitzutragen und die Arbeit der Qualitätsmanagement-Koordinatorin (QMK) aktiv zu unterstützen. Letztlich ist das QM-System wertschöpfend für die Praxis.

Im Anschluss an jede Sitzung sollten alle Nachweise/Indikatoren (Regelungen, Dokumente etc.) der thematisierten Qualitätsziele von der Praxis ggf. gemeinsam fertiggestellt werden.

Setting

Die Angaben zum Setting gelten für alle Module ,QEP im QZ'.

- ▲ Gruppengröße: Teilnehmer aus max. 8–10 Praxen mit zwei Personen pro Praxis
- ▲ geschlossene Gruppe für die Laufzeit des Qualitätszirkels
- ▲ Zwischen den Sitzungen sind Praxisaufgaben zu bearbeiten, deren Ergebnisse die Voraussetzung für die Durchführung der jeweiligen Folgesitzung sind.
- ▲ Absprache über Laufzeit des QZ, Frequenz der QZ-Sitzungen, Räumlichkeiten
- ▲ Bildung von Kleingruppen aus jeweils zwei Praxen soll möglich sein
- ▲ QZ-Typ: Projektgruppe, Lehr-/Lerngruppe
- ▲ Vertraulichkeit, Bereitschaft zum offenen Erfahrungsaustausch, Wertschätzung, Verbindlichkeit getroffener Entscheidungen, Einhaltung der Vereinbarungen aus der Verbindlichkeitserklärung (regelmäßige Teilnahme, verlässliche Bearbeitung der Praxisaufgaben, Abbruchkriterien)
- ▲ Jedes QEP-Qualitätsziel soll i.d.R. in einer Moderationsphase bearbeitet werden, es sei denn, zwei Ziele sind thematisch sehr eng miteinander verbunden.

Vorgaben zur Nutzung spezieller Instrumente und Methoden

Grundausrüstung des QZ sollte ein Laptop mit Beamer sein, auf dem die Präsentationen und Musterdokumente installiert sind und bearbeitet werden können. Idealerweise sollte jede Praxis einen eigenen Laptop mitbringen, um ihre Dokumente unmittelbar in der Sitzung zu bearbeiten. Alternativ können zur Präsentation der Inhalte und Arbeitsergebnisse Flipcharts, Plakate oder Folien genutzt werden. Teilen Sie den Teilnehmern vorab mit, dass idealerweise ein Laptop und immer der QEP-Qualitätsziel-Katalog für die Sitzungen mitgenommen werden sollen. Für die Einladung zur Informationssitzung „Überblick und Modul 1: Einstieg“ sowie die Anmeldung der Teilnehmer können Sie die Arbeitsblätter (AB) 1 und 2 „Muster-Einladungsschreiben“ und „Anmeldung Informationsveranstaltung“ verwenden.

Sonstige Arbeitsmaterialien

- ▲ QEP-Qualitätsziel-Katalog® – ein Exemplar pro Praxis
- ▲ QEP-Manual mit CD-ROM und Musterdokumenten
- ▲ weitere Informationen und Materialien zum Download auf www.kbv.de/qm (z.B. Erfahrungsberichte, Artikel, Filme)

Erläuterung wichtiger Begriffe

Begriffserläuterungen finden sich im Glossar des QEP-Qualitätsziel-Kataloges oder des QEP-Manuals.

Wesentliche Aspekte der Moderationshaltung des Moderators

Der Moderator muss von QM und QEP überzeugt sein! Er muss die Inhalte und Instrumente von QM kennen und die damit verbundenen Widerstände ernst nehmen. Dabei sollte er auf die positiven Erfahrungen aus anderen Praxen zurückgreifen, die sich allerdings oft erst beim Ausprobieren von QEP einstellen, und Mut machen! Ein wertschätzender Umgang mit Fehlern und Schwächen in Praxen, das Erkennen und Betonen von Stärken sowie das Einhalten der Struktur- und Inhaltvorgaben der QZ-Module werden dem Moderator die Arbeit erleichtern.

Spezielle Anforderungen an die Dokumentation

Es ist sinnvoll, alle QM-Dokumente per EDV zu erstellen. Dies erleichtert die gesamte Umsetzung sowohl im QZ als auch in den Praxen. Hierfür sind EDV-Grundkenntnisse notwendig. Tipps zur praktischen Anwendung können im QZ anhand von konkreten Beispielen weitergegeben werden. Handschriftlich erstellte Dokumente sind i.d.R. nicht zweckmäßig, da sie bei späterer Aktualisierung nicht weiterverwendet werden können. Bei der Auswahl der QM-Koordinatorin (QMK) für die Praxis sollte aus den genannten Gründen daher auch auf vorhandene PC-Kenntnisse (vor allem Textverarbeitung) geachtet werden.

Alle Dokumente sollen im Anschluss an eine Sitzung von den Teilnehmern für ihre Praxis individuell fertiggestellt werden. Die Anforderungen an die Dokumentenlenkung (s. QEP-Einführungsseminar und/oder Musterdokumente aus QEP-Manual) sollten von vornherein bei allen zu erstellenden Praxisdokumenten berücksichtigt werden.

Qualifikationsvoraussetzungen

Für die Vermittlung dieser Module sind praktische Erfahrungen zur Umsetzung von QEP in der eigenen Praxis der Tutoren und der Moderatoren eine wichtige Voraussetzung. Des Weiteren sind spezielle und aktuelle Kenntnisse, bspw. zum Hygiene-, Arbeitsschutz- oder Notfallmanagement, hilfreich. Die Qualifikationsvoraussetzungen, Funktionen und Aufgaben der beteiligten Akteure sind im Folgenden dargestellt (s. Tab. 1 und 2). Aktuelle Listen der QEP Trainer finden Sie auf der Website der KBV (www.kbv.de/qm), über entsprechende Qualifizierungsmöglichkeiten erteilen KVen und KBV Auskunft.

5.1.4 Abfolge der Module

Um das Konzept ‚QEP im QZ‘ effizient umzusetzen, sind regelmäßige und strukturierte QZ-Sitzungen erforderlich. Ein einheitlicher, verlässlicher Stand an QM- und QEP-Kenntnissen aller Teilnehmer ist unabdingbar. Daher ist der Besuch eines **QEP-Einführungsseminars** für alle Personen sinnvolle Voraussetzung für die Teilnahme an QEP-Qualitätszirkeln. Das **Modul 1** ‚QEP im QZ‘: Überblick und Einstieg beinhaltet grundlegende Informationen für die Teilnehmer und einen ersten Einstieg in die interaktive QM-Arbeit. Diese wird mit thematischen Schwerpunkten in den **Modulen 2 bis 6** fortgeführt. Tabelle 3 gibt dazu einen Überblick.

Tabelle 1: Akteure im Rahmen von ‚QEP im QZ‘

| Qualifikationsanforderung / Akteure | Moderatoren - ausbildung | Tutoren- ausbildung | Teilnahme QEP-ES | QEP in der eigenen Praxis | Allg. QM- Kenntnisse | Fortbildung ,QEP im QZ‘ |
|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| QEP-Tutor | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| QEP-Moderator | ● | – | ● | ● | ● | ● |

Tabelle 2: Überblick über Funktionen/Aufgaben im Rahmen von ‚QEP im QZ‘

| Funktion/Aufgabe / Akteure | ,QEP im QZ‘ | Supervision ,QEP im QZ‘ | QEP-ES | Back-Office ¹ | Schulung Moderatoren ,QEP im QZ‘ |
|----------------------------|-------------|----------------------------|--------|--------------------------|-------------------------------------|
| QEP-Tutor | ● | ● ² | ● | ● | ● |
| QEP-Moderator | ● | – | – | – | – |

¹ für Zirkel ‚QEP im QZ‘ und QEP-Moderatoren

² nur Tutoren, die auch QEP Trainer sind

● Voraussetzung für Ausübung der Funktion

– nicht erforderlich für Ausübung der Funktion

Tabelle 3: Überblick Module ,QEP im Qualitätszirkel'

| ,QEP im QZ' | Thema | Bezug QEP-Qualitätsziel-Katalog | Inhalt | Moderationsphasen |
|-------------|--|--|---|---|
| Modul 1 | Überblick und Einstieg (mit Verbindlichkeitserklärung) | | Vorteile der Unterstützung durch QZ; Ablauf, Zeitrahmen, Besonderheiten (regelmäßige Teilnahme, Einbindung Mitarbeiter, Praxisaufgaben, Ressourcen/Aufwand, technische Anforderungen); Erwartungen, Befürchtungen, Verbindlichkeitserklärung; Übersichtslisten; Zeit- und Maßnahmenplan aus QEP-Einführungsseminar (Zeitplan, Ressourcen, Aufwand, Mitarbeiter) und Dokumentenlenkung | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vorstellungsrunde 2. Folienvortrag: Ablauf des Projektes ,QEP im QZ' vorstellen 3. Kleingruppenarbeit: Erwartungen und Befürchtungen 4. Verbindlichkeitserklärung 5. Vorstellung der Praxisaufgaben (Fertigstellung Übungen aus QEP-Einführungsseminar inklusive Dokumentenlenkung, Zeit- und Maßnahmenplan) |
| Modul 2 | Grundlagen und Organisation | 1.1.1 (1) Leistungsspektrum 4.1.2 (1) Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten | Wiederholung Bearbeitung der Kernziele (QEP-Einführungsseminar) und Selbstbewertung anhand von Qualitätszielen; Erstellung Organigramm und Festlegung der Verantwortlichkeiten | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aufgabe post (aus Modul 1): Dokumente aus QEP-Einführungsseminar 2. Qualitätsziele: Organisationsstruktur, Verantwortlichkeiten 3. Aufgabe prä (für Modul 3): Fertigstellung Verantwortlichkeitsmatrix + Durchführung Teambesprechung |
| Modul 3 | Kommunikation | 3.1.3 (1) Teambesprechungen und Kommunikation 1.4.1 (1) Interne Kooperation und Kommunikation (fakultat.: 1.4.2 (1) Externe Kooperation und Kommunikation) | Struktur einer Teambesprechung; technische Voraussetzungen für Protokollierung; Handzeichenliste; zeitnahe Weitergabe patientenbezogener Informationen im Team; Regelung zeitnaher und vollständiger Umsetzung von Anordnungen Fakultativ: Regelungen zur Überleitung in andere Einrichtungen; Lesbarkeit und Vollständigkeit Formulare; Befundübermittlung; Persönliche Kontaktaufnahme/Fallbesprechung | <ol style="list-style-type: none"> 1. Einführung: „Kommunikation“ 2. Aufgabe post (aus Modul 2): Teambesprechung 3. Qualitätsziel: Interne Information und Kommunikation 4. (fakultativ Qualitätsziel: Externe Kooperation und Kommunikation) 5. Aufgabe prä (für Modul 4): Fertigstellung Dokumente + Umsetzung, Sammlung Fortbildungsplan, QM-System (Zeit- und Maßnahmenplan) und QM-Handbuch |
| Modul 4 | QM-System/ Praxis-Handbuch/Fortbildung | 5.1.2 (1) QM-Ziele 5.1.3 (1) QM-System 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch 3.2.2 (1) Fortbildung und Qualifizierung | QM-Ziele, aktueller Zeit- und Maßnahmenplan als Bindeglied zum QEP-Einführungsseminar und Modul 1; Aufbau QM-System; Struktur QM-Handbuch; Praxisindividueller Fortbildungsplan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aufgabe post (aus Modul 3): Dokumente Fortbildungsplan und Zeit- und Maßnahmenplan 2. Qualitätsziel: QM-System 3. Qualitätsziel: QM-Handbuch und Prüfung der Zielerreichung 4. Qualitätsziel: Fortbildungsplan 5. Aufgabe präsentieren: Fertigstellung Dokumente + Notfallausstattung-Ist-Status (für Modul 5) |

Tabelle 3: Fortsetzung

| ‚QEP im QZ‘ | Thema | Bezug QEP-Qualitätsziel-Katalog | Inhalt | Moderationsphasen |
|-------------|-------------------|--|--|---|
| Modul 5 | Notfallmanagement | 1.3.4 (1, 2) Notfallmanagement | Leitliniengerechte Reanimation; Vorgehen im Notfall und Schnittstellen der Versorgung; Notfallplan; Identifikation von Notfällen in der Praxis und am Telefon; Notfallausstattung, -instrumente und -medikamente; Analyse stattgefundener Notfallsituationen | 1. Aufgabe post (aus Modul 4): Liste Notfallinstrumente und Medikamente 2. Qualitätsziele: Notfallmanagement 3. Aufgabe prä (für Modul 6): Checkliste Notfallkriterien, Notfallplan |
| Modul 6 | Terminvergabe | 1.1.4 (1) Telefonische Anfragen 1.1.3 (1) Terminvergabe 1.3.4 Notfallmanagement | Auskunft am Telefon und auskunftsberechtigte Personen, auch unter organisatorischen Aspekten und Aspekten der Vertraulichkeit; Terminvergabesystem mit Dringlichkeiten und Planungszeiten, Vorgehen bei ungeduldigen Patienten; Abstimmung weiteres Vorgehen (z.B. Thema der nächsten Sitzung/Sitzungssequenzen ggf. unter Einbezug des Übersichtsschemas) | 1. Aufgabe post (aus Modul 5): Checkliste Notfallkriterien, Notfallplan 2. Qualitätsziele: Telefonische Anfragen 3. Qualitätsziele: Terminvergabe 4. Aufgabe prä (für nächstes Sitzung): Interne Regelung zur bedarfsgerechten Terminvergabe |
| Modul 7* | Internes Feedback | Das Modul kann für eine eigenständige Sitzung genutzt oder in Kurzform mit anderen thematischen Modulen kombiniert werden. | Austausch und Reflexion von Erfahrungen; Klären offener Fragen; Optimierung des Lernprozesses; Abstimmung bezüglich Umsetzungsstand in beteiligten Praxen; Problemlösungszyklus | 1. QEP-bezogenes thematisches Feedback 2. Feedback zum Arbeitsprozess |

* (die Platzierung und Frequenz des Moduls kann je nach Erfordernissen variabel erfolgen)

Um dafür Sorge zu tragen, dass alle Teilnehmer die bearbeiteten Qualitätsziele und Themen inhaltlich nachvollziehen und mit den anderen teilnehmenden Praxen Schritt halten können, wurde das Modul ‚Internes Feedback‘ (Modul 7) konzipiert. Dadurch besteht regelmäßig die Gelegenheit, offene Fragen klären zu können und ggf. das Vorgehen anzupassen sowie das Konzept weiterzuentwickeln. Das Interne Feedback kann in beliebiger Frequenz eingesetzt werden.

5.1.5 Modul 1: ‚QEP im Qualitätszirkel‘: Überblick und Einstieg

5.1.5.1 Arbeitsziele

Für Tutoren:

- ▲ Der Tutor kennt die Vorteile, die die Umsetzung von QEP im Rahmen eines Qualitätszirkels hat und kann diese vermitteln.
- ▲ Er kennt den inhaltlichen und organisatorischen Ablauf von ‚QEP im QZ‘ inklusive der Besonderheiten und der Verbindlichkeitserklärung und besitzt die Kompetenz, dies an Moderatoren zu vermitteln.
- ▲ Der Tutor kennt die Qualifikationsvoraussetzungen für die beteiligten Akteure und deren Aufgaben.

Für Moderatoren:

- ▲ Der Moderator kennt die Vorteile der Umsetzung von QEP im Rahmen eines Qualitätszirkels und kann diese vermitteln.
- ▲ Er kennt den inhaltlichen und organisatorischen Ablauf von ‚QEP im QZ‘ inklusive der besonderen Teilnahmebedingungen und der Verbindlichkeitserklärung und kann diese an die Zirkelteilnehmer vermitteln.
- ▲ Er kennt die Qualifikationsvoraussetzungen für die beteiligten Akteure und deren Aufgaben.

Für Qualitätszirkel-Teilnehmer:

- ▲ Die Teilnehmer kennen den inhaltlichen und organisatorischen Ablauf von ‚QEP im QZ‘ inklusive der Verbindlichkeitserklärung.
- ▲ Sie verfügen über die Kompetenz, sich für oder gegen die Teilnahme an ‚QEP im QZ‘ zu entscheiden.
- ▲ Sie haben die Kompetenz, sich für oder gegen die Unterzeichnung der Verbindlichkeitserklärung zu entscheiden.
- ▲ Sie sind befähigt, im eigenen Praxisteam zu vermitteln, was geplant ist.
- ▲ Sie haben die Fähigkeit einzuschätzen, welche Bedeutung und Effekte die Einführung von QEP in der Praxis haben kann.

- ▲ Sie können die erforderlichen Ressourcen (insbesondere Zeit und Kosten) einschätzen.

5.1.5.2 Bedeutung des Themas für die Teilnehmer des Qualitätszirkels

Damit die Teilnehmer des Qualitätszirkels eine fundierte Entscheidung treffen können, müssen vorab klare Informationen über Zielsetzung, Inhalt und organisatorischen Ablauf der Zirkelsitzungen ,QEP im QZ' vermittelt werden. Um über einen längeren Zeitraum gemeinsam in einer Gruppe konstruktiv arbeiten zu können, ist es wichtig, dass alle Teilnehmer dafür ihre Bereitschaft erklären. Im Interesse der teilnehmenden Praxen muss hier der Gedanke der Freiwilligkeit bei den üblichen QZ-Sitzungen in den Hintergrund treten. Um dennoch den motivierenden Aspekt der Freiwilligkeit nutzen zu können, wird von den Teilnehmern eine Art Selbstverpflichtung eingefordert. Diese schriftliche Verbindlichkeitserklärung gibt der Entscheidung einen formellen und damit bindenden Charakter.

5.1.5.3 Gestaltung der QZ-Moderation und QZ-Arbeit

Daten- und Informationsbeschaffung. Im Vorfeld sollten Sie sich als Moderator eine Liste mit den Terminen der nächsten QEP-Einführungsseminare bei Ihrer KV erbitten.

Verbindlichkeitserklärung. Arbeitsgrundlage für das gemeinsame Projekt ,QEP im QZ' ist eine Verbindlichkeitserklärung. Sie ist auf die Projektlaufzeit begrenzt und schließt folgende Kernkriterien ein:

- ▲ Ziel und Gegenstand
- ▲ Vereinbarungen zur Zusammenarbeit (u.a. Teilnahme von Praxisinhabern und Mitarbeitern, regelmäßige Teilnahme und Zusammenarbeit, Mitwirkungspflicht, Laufzeit, Absprache mit KV)
- ▲ Abbruchkriterien

Die Verbindlichkeitserklärung soll eine aktivierende Haltung der Teilnehmer fördern. Sie beugt dem scheinbaren Konflikt zwischen dem Freiwilligkeitsgedanken der Qualitätszirkel und der Selbstverpflichtung vor und stellt Folgendes sicher:

- ▲ die verbindliche Zusammenarbeit über die definierte Laufzeit (Motivationsanreiz)
- ▲ die Rahmenbedingungen des Projektes (inklusive Hinweis zum Aufwand)
- ▲ die aktive Mitarbeit der Teilnehmenden
- ▲ die Begleitung bei der Umsetzung von QEP
- ▲ die Regeln für den Ausstieg/Abbruch

Phasenablauf der Moderation. Die Moderation gliedert sich in fünf Phasen, die in ca. zwei Stunden bearbeitet werden können.

| Phase I: Vorstellung der Teilnehmer | |
|---|--|
| Bezug Qualitätsziel: – keiner – | |
| Zeitbedarf: 5–10 Minuten bei einander bekannten Teilnehmern, 30 Minuten bei einander unbekanntem Teilnehmern | |
| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
| <p>1. Bitten Sie die Teilnehmer, sich reihum kurz vorzustellen und dabei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name, • Fachrichtung, • Praxisart und -größe (z.B. Gemeinschaftspraxis, Anzahl Mitarbeiter), • Funktion in der Praxis, • Stand der Umsetzung von QM in der Praxis sowie • persönliche QM-Vorkenntnisse zu nennen. <p>Methodische Hinweise: Wenn es sich um einen neu gegründeten Zirkel handelt, ist ggf. mehr Zeit für die Vorstellung der Teilnehmer, für Diskussionen und das Kennenlernen einzuplanen. Ermuntern Sie die Medizinischen Fachangestellten (MFA), sich tatsächlich selbst vorzustellen und nicht den Praxisinhaber sprechen zu lassen. Achten Sie darauf, dass alle Teilnehmer ihre Namensschilder deutlich lesbar vor sich stehen haben.</p> | Namensschilder |
| Übergreifende Hinweise zur Phase I: – keine – | |
| Ziele der Phase I | |
| 1. | Die Teilnehmer haben sich kennengelernt. |
| 2. | Die Medizinischen Fachangestellten sind von vornherein in die QZ-Arbeit einbezogen. |
| 3. | Der Moderator hat einen Überblick über Spezifika, Umsetzungsstand in den beteiligten Praxen und die persönlichen Vorkenntnisse der Teilnehmer. |

Phase II: Konzept ‚QEP im QZ‘

Bezug Qualitätsziel: – keiner –

Zeitbedarf: 20 Minuten

| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
|---|---|
| <p>1 Stellen Sie auf Basis der vorbereiteten Folien das Konzept von ‚QEP im QZ‘ vor. Knüpfen Sie an das Wissen aus dem QEP-Einführungsseminar (QEP-ES) an, indem Sie die verschiedenen Bausteine von QEP wiederholen und dann den neuen Baustein ‚QEP im QZ‘ vorstellen. Wichtig ist, die Vorteile der gemeinsamen Bearbeitung im Zirkel herauszuarbeiten.</p> <p>Je nachdem, ob es sich um einen bestehenden oder einen neu gegründeten Zirkel handelt, können Sie die entsprechenden Folien zur Ablaufstruktur zeigen. Wichtig ist dabei zu verdeutlichen, dass die Module jeweils bestimmte Themengebiete und mehrere Qualitätsziele abdecken. Die Themen sind Grundlagen jedes Praxisalltags und für den Einstieg in das Qualitätsmanagement essentiell. Das Modul 1 (heutige Sitzung) bereitet informativ und organisatorisch die thematischen Module vor. Das Modul 7 (Internes Feedback) fällt dabei aus dem Rahmen, weil es flexibel einsetzbar ist. Diesem Modul kommt eine wichtige Sicherungsfunktion zu, indem offene Sachfragen zu Qualitätszielen sowie zur Umsetzung und Vorgehensweise in den Praxen geklärt werden können.</p> <p>Praxisaufgaben stellen das Bindeglied zwischen den einzelnen Sitzungen dar.</p> <p>Sie sollten bereits jetzt darauf hinweisen, dass der Zirkel grundsätzlich auch nach den Modulen 2–6 miteinander weiterarbeiten kann, bei Wunsch ggf. bis zu einer QEP-Zertifizierung.</p> <p>Methodische Hinweise: Ablaufstruktur, Themen und Besonderheiten sollten Sie gut kennen, um auf Zwischenfragen souverän reagieren zu können. Bedarfsweise können Sie den Teilnehmern die Bearbeitung von Dokumenten (z.B. Kopf-/Fußzeile) aus dem QEP-Manual persönlich demonstrieren.</p> <p>Bringen Sie möglichst viele konkrete und praktische Beispiele aus der Praxis ein. Beziehen Sie sich auf die Inhalte des QEP-ES und ggf. auch auf den Einleitungstext des QEP-Qualitätsziel-Kataloges. Es wird außerdem empfohlen, die Präsentation als Handout für die Teilnehmer zu kopieren.</p> | <p>Präsentation: Einstieg und Überblick</p> |
| <p>2 Nachdem Struktur und Themen in einer Übersicht verdeutlicht wurden, können Sie jetzt die Besonderheiten von ‚QEP im QZ‘ vorstellen (regelmäßige verpflichtende Teilnahme, Teilnahme von Praxisleitung und einem Mitarbeiter, verlässliche Bearbeitung von Praxisaufgaben, Teilnahme am QEP-ES als Voraussetzung, variable Dauer der Sitzungen, Verbindlichkeitserklärung).</p> <p>Anschließend können Sie die einzelnen Schritte genauer beschreiben und bspw. den zeitlichen Aufwand zur Teilnahme am QEP-ES oder zur Erledigung der Praxisaufgaben ansprechen.</p> <p>Methodische Hinweise: Gehen Sie an dieser Stelle nur kurz auf die Verbindlichkeitserklärung ein (s. nächste Phase) und weisen Sie auf die Entwicklung und Einhaltung der Settingregeln hin.</p> | |
| <p>Übergreifende Hinweise zur Phase II: In dieser Phase soll ein erster orientierender Überblick über das gesamte Konzept gegeben werden. Lassen Sie Verständnisfragen zu Einzelheiten können später diskutiert werden.</p> | |
| <p>Ziele der Phase II</p> | |
| 1. | Die Teilnehmer kennen Konzept, Vorteile, Ablaufstruktur und Besonderheiten von ‚QEP im QZ‘ und können diese im eigenen Praxisteam vermitteln. |
| 2. | Sie können den ungefähren zeitlichen und finanziellen Aufwand der Teilnahme am Zirkel einschätzen. |
| 3. | Sie kennen die Besonderheiten von QEP-Qualitätszirkeln. |

Phase III: Kleingruppenarbeit „Erwartungen und Befürchtungen“

Bezug Qualitätsziel: – keiner –

Zeitbedarf: 25 Minuten

| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
|--|--|
| <p>1 Bitten Sie die Teilnehmer zunächst einzeln (oder zu zweit im Praxisteam), auf der DIN A4-Kopie des Moderationsplakates ihre Erwartungen und Befürchtungen zur Einführung von QM bzw. QEP einzutragen.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p> | <p>Flipchart DIN A4-Kopien des MP 1: Erwartungen und Befürchtungen</p> |
| <p>2 Die Praxisteams suchen sich nun Vertreter einer anderen Praxis und tauschen sich zu ihren Erwartungen und Befürchtungen in der Kleingruppe aus.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p> | |
| <p>3 Ein Freiwilliger jeder Kleingruppe beginnt damit, die Überlegungen/Argumente der Gruppe auf das MP oder ein Flipchart zu übertragen und kurz zu erläutern. Die anderen ca. vier Gruppen fahren auf dieselbe Weise fort. Bitten Sie alle, das Vorgetragene um neue Aspekte zu ergänzen. Anschließend können die Teilnehmer sich dazu austauschen und diskutieren.</p> <p>Methodische Hinweise: Lassen Sie es zu, wenn Scheiterungsszenarien entwickelt werden („Was könnte im schlimmsten Fall passieren?“). Lassen Sie die Gruppe möglichst selbst Argumente und Gegenargumente finden. Geben Sie die Befürchtungen und Erwartungen immer wieder ins Plenum zurück: Was meinen die anderen? Wer hat eine Antwort hierauf/eine Lösung hierfür? Wer hat eine gegenteilige Erwartung/Befürchtung? Entkräften Sie Befürchtungen nicht zu stark mit eigenen „Überzeugungsargumenten“. Die Teilnehmer sollen sich bewusst und eindeutig für ,QEP im QZ' entscheiden. Sie können aber auf bisherige eigene Erfahrungen oder die anderer Praxen verweisen: „Ich kann Ihnen sicherlich nicht alle Befürchtungen nehmen/nicht garantieren, dass dies oder jenes nicht eintritt/kann garantieren, dass Arbeit auf Sie zukommt, aber demgegenüber stehen folgende positive Erfahrungen/Erfolgsaussichten ...“.</p> | <p>MP 1: Erwartungen und Befürchtungen oder Flipchart</p> |

Übergreifende Hinweise zur Phase III:

Es sollten keine berufspolitischen Diskussionen geführt werden.

Ziele der Phase III

1. Erwartungen und Befürchtungen im Hinblick auf die Einführung von QM sind offengelegt und die Gruppe hat sich dazu ausgetauscht.
2. Die Teilnehmer sind in der Lage, eine aktive Entscheidung für oder gegen ,QEP im QZ' zu treffen.

Phase IV: Verbindlichkeitserklärung

Bezug Qualitätsziel: – keiner –

Zeitbedarf: 15 Minuten

| Schritte | Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente |
|--|---|
| <p>1 Beziehen Sie sich eingangs kurz auf die Präsentation in Phase II (Besonderheiten). Teilen Sie die Verbindlichkeitserklärung (AB 3) an alle Teilnehmer aus. Lesen Sie den Text vor und erläutern Sie dabei die Inhalte ausführlicher als in Phase II. Klären Sie ggf. vorhandene offene Fragen hierzu. Bei Bedarf kann eine kurze Diskussion geführt werden.</p> <p>Methodische Hinweise: Halten Sie die Diskussion relativ kurz, die Argumente wurden bereits in Phase III ausgetauscht. Die Verbindlichkeitserklärung soll ein effizientes Arbeiten für alle ermöglichen. Wer sich dadurch zu sehr eingeengt fühlt, kann sicher einen guten anderen Weg für die Einführung von QM finden.</p> | <p>AB 3: Verbindlichkeitserklärung</p> |
| <p>2 Die Praxen müssen sich nun über eine Teilnahme am Qualitätszirkel ,QEP im QZ' entscheiden. Vereinbaren Sie einen zeitnahen Termin für die verbindliche Rückmeldung. Wer bereits zur Mitarbeit entschlossen ist, kann die Erklärung schon in dieser Sitzung abgeben oder dem Moderator bis zum vereinbarten Termin zusenden. Legen Sie mit den Teilnehmern einen Termin für die nächste Zirkelsitzung fest.</p> <p>Methodische Hinweise: – keine –</p> | |

Übergreifende Hinweise zur Phase IV:

– keine –

Ziele der Phase IV

1. Die Teilnehmer kennen die Inhalte der Verbindlichkeitserklärung im Detail.
2. Sie verfügen über die Kompetenz, sich für oder gegen eine Teilnahme an ‚QEP im QZ‘ zu entscheiden.
3. Der erste Termin für eine thematische Zirkelsitzung ist festgelegt.

Phase V: Vorstellung der Praxisaufgaben**Bezug Qualitätsziel:** – keiner –**Zeitbedarf:** 15–20 Minuten**Schritte****Hinweis Moderationsplakat (MP)
Dokumente/Instrumente**

1.
 1. Bitten Sie die Teilnehmer folgende Themen des QEP-ES zu wiederholen:
 - Dokumentenlenkung [Qualitätsziel 5.3.1 (1, 2) QM-Handbuch und div. Mustersdokumente QEP-Manual]
 - Projektplanung [5.1.3 (1) QM-System] zieht sich als „Querschnittsziel“ durch alle folgenden Module. Ein vorhandener Zeit- und Maßnahmenplan kann um die Umsetzung von ‚QEP im QZ‘ ergänzt werden.
 2. Die Praxen sollen jeweils die passende Art der Dokumentenlenkung für sich – vorläufig – festlegen (Kopf- und Fußzeile der Dokumente).
 3. Die Praxen sollen jeweils die Internen Regelungen/sonstigen Dokumente der im QEP-ES bearbeiteten Qualitätsziele fertigstellen:
 - 1.1.1 (1) Leistungsspektrum
 4. Bitten Sie die Praxen um Wiederholung und Vertiefung der Ausführungen des QEP-ES zum folgenden Thema. Sie sollen für die nächste QZ-Sitzung bereits erste Überlegungen für ihre Praxis hierzu sammeln und sich anhand des QEP-Qualitätsziel-Kataloges und QEP-Manuals vertraut machen mit dem Ziel:
 - 4.1.2 (1) Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten
 5. Die Praxen sollen alle jeweils in der Praxis bereits vorhandenen Dokumente zu den auf dieser Seite genannten Qualitätszielen [1.1.1 (1), 4.1.2 (1), 5.1.3 (1) und 5.3.1 (1, 2)] in die nächste Sitzung mitbringen.
 6. Bitten Sie alle Praxen, den QEP-Qualitätsziel-Katalog und möglichst auch ein QEP-Manual zur nächsten Sitzung mitzubringen.

**AB 4: Merkblatt Praxisaufgaben
QEP-Qualitätsziel-Katalog****Methodische Hinweise:**

Betonen Sie, dass die Erledigung der Praxisaufgaben für die erfolgreiche Umsetzung von QEP und den Fortgang des Projektes unerlässlich ist. In Vorbereitung auf das Modul 2 sollten sich die Teilnehmer auf drei bis fünf Aufgaben beschränken.

2. Erläutern Sie abschließend nochmals Ihre Rolle als Moderator, dessen Aufgabe es ist, immer wieder auf die Einhaltung der Verbindlichkeitserklärung hinzuweisen. Die Umsetzung des Vorhabens kommt aus der Gruppe selbst. Lassen Sie jetzt noch die Teilnehmerliste (AB 5) mit Adress- und Kontaktdaten herumgehen. Sofern alle einverstanden sind, wird die Liste für alle Teilnehmer kopiert. Sollte eine Praxis noch nicht zur Teilnahme entschlossen sein, können ihre Angaben später ergänzt oder gestrichen werden. Teilen Sie nun für jede Praxis das AB 6 „Übersicht für Praxen“ aus dem QEP-Manual aus. Erläutern Sie, dass sich jede Praxis anhand dieses AB individuell auf die QZ-Sitzungen vorbereiten und den Umsetzungsstand verfolgen kann. Zeigen Sie nun auch die „Gesamtübersicht über alle Ziele“, in der die im QZ behandelten Themen nach/vor jeder Sitzung abgehakt werden und der Umsetzungsstand aller teilnehmenden Praxen erfasst wird.

AB 5: Teilnehmer und Kontaktdaten
AB 6: Übersicht für Praxen zur Vorbereitung der QZ-Sitzungen
AB 7: Gesamtübersicht über alle Ziele
Methodische Hinweise:

Die Tabelle (Gesamtübersicht) dient damit sowohl dem Internen Feedback als auch der Dokumentation und Sicherung eines gemeinsamen Voranschreitens aller QZ-Praxen.

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Weisen Sie auf die geplante kontinuierliche Evaluation der Sitzungen hin, für die es einen vorbereiteten Evaluationsbogen gibt. Zeigen Sie diesen bei Bedarf kurz. Bitten Sie die Teilnehmer nach der heutigen Sitzung um ein kurzes Blitzlicht-Feedback. | AB 8: Evaluation der Qualitätszirkel-Sitzungen |
| Methodische Hinweise: Die Evaluationsbogen werden erst ab dem Modul 2 genutzt, da sie auf thematische Handlungsempfehlungen zugeschnitten sind. | | |
| Übergreifende Hinweise zur Phase V: – keine – | | |
| Ziele der Phase V | | |
| 1. | Die Teilnehmer sind ausreichend über Ziel und Zweck der Praxisaufgaben informiert. | |
| 2. | Die zu bearbeitenden Praxisaufgaben sind bekannt. | |
| 3. | Sie können die „Übersicht für Praxen“ zur Vorbereitung der Themen für den QZ nutzen. | |
| 4. | Der Moderator verfügt über vollständige Teilnehmer- und Kontaktdaten. | |

Umgang mit kritischen Moderationssituationen. Die Teilnehmer des Qualitätszirkels werden meist unterschiedliche Vorkenntnisse zu QM und EDV haben. Diese Unterschiede finden sich sowohl zwischen den teilnehmenden Praxen als auch innerhalb einer Praxis zwischen Praxisleitung und Mitarbeitern oder zwischen den Mitarbeitern untereinander (MFA kennt sich besser mit der EDV aus oder Auszubildende ist versierter als langjährige Mitarbeiterin). Der Moderator sollte daher besonders auf das Prinzip der Wertschätzung achten. Oft kann auch eine Mitarbeiterin den EDV-Part übernehmen. Weitere Schwierigkeiten könnten sein:

- ▲ unzureichende Bearbeitung der Praxisaufgaben
- ▲ konsumierende Haltung der Zirkelteilnehmer
- ▲ Ängste vor Erstellung der Dokumente
- ▲ Sinnfrage (zu QM und den Instrumenten)
- ▲ berufspolitische Diskussionen
- ▲ unzulängliche zeitliche und technische Ressourcen der teilnehmenden Praxen

Hilfreich kann es sein, mit den teilnehmenden Ärzten und Psychotherapeuten die Rolle des Praxisinhabers als Unternehmer zu thematisieren und nutzbringende Argumente für die Einführung von QM zu nennen.

5.1.5.4 Moderationsmedien und unterstützende Materialien

Die Moderationsplakate können Sie in jedem Copyshop als DIN A0-Ausdrucke herstellen lassen, um bequem in den Plakaten schreiben zu können. Alternativ können Sie die Plakate mit der Gruppe am Laptop bearbeiten und mittels Beamer für alle sichtbar projizieren. Da in diesem Fall jeweils nur ein Plakat bearbeitet werden kann, ist eine zusammenhängende Darstellung verschiedener Aspekte nicht möglich.

Zu den Moderationsmedien und unterstützenden Arbeitsmaterialien gehören neben den bewährten Moderationsplakaten, Mustervorlagen, Arbeitsblättern, Checklisten (CL) und Schaubildern grundsätzlich der QEP-Qualitätsziel-Katalog, das Curriculum des QEP-Einführungsseminars, ggf. das QEP-Manual sowie als neues Element Merkblätter für Praxisaufgaben.

MUSTER**Einladungsschreiben für die Informationsveranstaltung QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Qualitätsmanagement (QM) ist das, was Sie zum großen Teil schon immer in Ihrer Praxis machen. Es gilt, diese gute Arbeit zu strukturieren, um sie im Innenverhältnis transparent und bewusst sowie im Außenverhältnis bei Bedarf darstellbar zu machen.

Seit dem 01.01.2004 ist im SGB V (§ 135a) die Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagement-Systems in den Praxen gesetzlich vorgeschrieben. Die zum 01.01.2006 in Kraft getretene Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung) gibt dazu die inhaltlichen Anforderungen und den zeitlichen Rahmen für die Umsetzung vor. Die KBV hat gemeinsam mit den Kassenärztlichen Vereinigungen sowie Ärzten und Psychotherapeuten als Serviceangebot ein auf den niedergelassenen Bereich zugeschnittenes QM-System (QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®) entwickelt. Sie haben bereits ein QEP-Einführungseminar besucht und die Grundzüge des Konzeptes sind Ihnen bekannt. Um Ihnen die Einführung zu erleichtern, besteht die Möglichkeit, dieses Thema in die Qualitätszirkelarbeit einzubinden (Neugründung oder Umwidmung eines Zirkels).

Die frühzeitige Einbeziehung Ihrer Mitarbeiter/-innen in das Qualitätsmanagement stellt ein wesentliches Kriterium des Gelingens dar. Deshalb möchte/n ich/wir Sie gemeinsam mit Ihrer zukünftig für QM verantwortlichen MFA bzw. zukünftigen QM-Koordinatorin (QMK) zu einer

Informationsveranstaltung

„QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen im Qualitätszirkel“

am _____

um _____

in _____

einladen. Für die Auswahl Ihrer QMK ist es überaus hilfreich, wenn diese über EDV-Grundkenntnisse (insbesondere Textverarbeitung) verfügt.

Vorgesehene Inhalte der Veranstaltung sind:

- Impulsreferat zum Thema „QEP im Qualitätszirkel“
- Darstellung des Projektablaufs
- Vorstellung der sogenannten Verbindlichkeitserklärung
- Möglichkeit zu Rückfragen und Diskussion

Wir bitten um verbindliche Anmeldung bis zum _____ auf beiliegendem Antwortfax oder per E-Mail.

Mit freundlichen Grüßen

[Name des Veranstaltenden]

MUSTER**Anmeldung zur Informationsveranstaltung****,QEP im Qualitätszirkel'**

am _____ um _____ in _____

Rücksendung erbeten an:

_____ *[hier Name des Veranstaltenden eintragen]*per Fax: _____ *[hier Faxnummer eintragen]*per Mail: _____ *[hier Mailadresse eintragen]*bis zum _____ *[hier Datum eintragen]*

Praxisanschrift/Stempel des Absenders:

Name Praxisinhaber/-in:

[Bitte in Druckschrift eintragen]

Name Mitarbeiter/-in:

[Datum und Unterschrift]

Name Mitarbeiterer/-in:

*[Bitte in Druckschrift eintragen]*_____
*[Datum und Unterschrift]***AB 2:** Anmeldung Infoveranstaltung

| Datum: | |
|--|---------------|
| Erwartungen und Befürchtungen bzgl. der Einführung von QM/QEP in der Praxis (Kleingruppenarbeit und Präsentation) | |
| Erwartungen | Befürchtungen |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Verbindlichkeitserklärung | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Moderator/in: | | |
| Name des Qualitätszirkels: | | |
| Pos. | Inhalt | Erläuterung |
| 1 | Ziel und Gegenstand | <p>Voraussetzung: Teilnahme am ES</p> <p>Kontinuierliche Teilnahme am QZ begleitend zur Einführung von QEP über die gesamte Laufzeit des vereinbarten Projektes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bei Bedarf Unterstützung/Beratung des Zirkels durch einen QEP-Tutor • QZ-Sitzungen mit den Themen: <ul style="list-style-type: none"> – Grundlagen und Organisation – Kommunikation – Fortbildung/QM-System/QM-Handbuch – Notfallmanagement – Terminvergabe – Internes Feedback • optional weitere verbindliche Sitzungen |
| 2 | Vereinbarungen zur Zusammenarbeit | <ul style="list-style-type: none"> • gemeinsame Teilnahme von Ärztin/Arzt/Psychotherapeut/-in und Mitarbeiter/-in (falls vorhanden) an <u>allen</u> Sitzungen des QZ • Bereitschaft zum Austausch von Ideen und Materialien • Erstellung verbindlicher, gemeinsamer Gruppenregeln (Verschwiegenheit) • regelmäßige Bearbeitung der Praxisaufgaben in der Praxis |
| 3 | Abbruchkriterien | <ul style="list-style-type: none"> • unregelmäßige Teilnahme von Ärztin/Arzt/Psychotherapeut/-in oder Mitarbeiter/-in • nicht erfolgte Bearbeitung der Praxisaufgaben |
| | Praxis: | Unterschriften: |
| | | Ärztin/Arzt/Psychotherapeut/-in und Mitarbeiter/-in |
| 4 | | Datum: |
| | | Unterschrift: |
| | | Datum: |
| | | Unterschrift: |

AB 3: Verbindlichkeitserklärung

Merkblatt Praxisaufgaben



Qualitätszirkelsitzung ‚QEP im QZ‘: Überblick und Einstieg

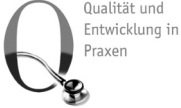
Zur Verfestigung der im QEP-Einführungsseminar (QEP-ES) bearbeiteten Inhalte und Dokumente sowie zur Vorbereitung der nächsten Qualitätszirkelsitzung bitten wir Sie um Folgendes:

1. Wiederholen und vertiefen Sie die Darlegungen im QEP-ES zu den Themen:
 - QM-Handbuch – Dokumentenlenkung [Qualitätsziel 5.3.1 (1, 2)]
 - Qualitätsmanagement-System – Zeit- und Maßnahmenplan [Qualitätsziel 5.1.3 (1)]
2. Legen Sie die für Ihre Praxis passende Art der Dokumentenlenkung – vorläufig – fest (Kopf- und Fußzeile der Dokumente).
3. Stellen Sie für Ihre Praxis die Internen Regelungen/sonstigen Dokumente der im QEP-ES bearbeiteten Qualitätsziele fertig:
 - 1.1.1 (1) Leistungsspektrum
4. Wiederholen und vertiefen Sie die Ausführungen im QEP-ES zum folgenden Thema und machen Sie sich anhand des QEP-Qualitätsziel-Katalogs und QEP-Manuals vertraut mit dem Ziel:
 - 4.1.2 (1) Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten
5. Bringen Sie bitte alle in Ihrer Praxis bereits vorhandenen Dokumente zu den auf dieser Seite genannten Qualitätszielen [1.1.1 (1), 4.1.2 (1), 5.1.3 (1), 5.3.1 (1, 2)] und den QEP-Qualitätsziel-Katalog in die nächste Sitzung mit.


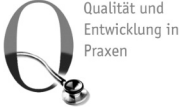
Viel Erfolg
bei der Umsetzung!

| Teilnehmerliste: Adress- und Kontaktdaten | | | | | |
|---|------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|
| | Praxis/Anschrift | Arzt/Ärztin/ Psychotherapeut/-in | Mitarbeiter/-in, QMK | Telefon und Fax | Internet/E-Mail |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

AB 5: Teilnehmer und Kontaktdaten

| Übersicht für Praxen | |  | |
|--|---|---|-----------------|
| zur Vorbereitung der im QEP-Zirkel behandelten Themen und Ziele | | | |
| Die Übersicht dient der <u>einzelnen</u> Praxis zur individuellen Abstimmung und Vorbereitung auf die Inhalte der jeweiligen QEP-Qualitätszirkel-Sitzung bzw. -Module. | | | |
| Modul 1: Überblick und Einstieg | | verantwortlich | erledigt |
| Im QEP-Einführungsseminar werden/wurden ggf. bereits folgende Qualitätsziele bearbeitet. Prüfen Sie, ob Ihnen individuelle, auf Ihre Praxisbedingungen angepasste Dokumente vorliegen. (Hinweis: Die Inhalte des QEP-ES können variieren und nicht immer werden die hier aufgeführten Themen bereits vollständig bearbeitet.) | | | |
| 1.1.1 (1) | Leistungsspektrum (z.B. Leistungsspektrum oder Flyer erstellt) | | |
| 1.3.5 (1) | Behandlungspfade, Leitlinien und Evidenzbasierte Medizin (z.B. Behandlungspfade mit Ablaufbeschreibungen erstellt) | | |
| 1.1.3 (1) | Terminvergabe (z.B. Interne Regelung Terminvergabe erstellt) | | |
| 3.1.3 (1) | Teambesprechungen und Kommunikation (z.B. Teambesprechungsprotokoll erstellt) | | |
| 1.2.3 (2) | Diagnostik (z.B. Ablaufbeschreibungen für diagnostische Maßnahmen erstellt) | | |
| 2.1.1 (1) | Aufklärung und Einwilligung der Patienten (z.B. Interne Regelung zur Aufklärung von Patienten erstellt) | | |
| 2.3.2 (1) | Schweigepflicht und Datenschutz (z.B. Interne Regelung zum Datenschutz erstellt) | | |
| 5.1.3 (1) und 5.2.6 (1) | QM-System und Verbesserungsmaßnahmen (z.B. QM-Zeit- und Maßnahmenplan erstellt, Verbesserungsmaßnahmen festgelegt) | | |
| Modul 2: Grundlagen und Organisation | | | |
| 1.1.1 (1) | Leistungsspektrum Leistungsspektrum oder Flyer | | |
| 4.1.2 (1) | Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten Organigramm, Aufgaben und Verantwortlichkeiten | | |
| ggf. Modul 7: Internes Feedback | | | |
| Modul 3: Kommunikation | | | |
| 1.4.1 (1) | Interne Kooperation und Kommunikation | | |
| 1.4.2 (1) | Externe Kooperation und Kommunikation (<i>fakultativ</i>) | | |
| Modul 4: QM-System, QM-Handbuch, Fortbildung | | | |
| 5.3.1 (1, 2) | QM-Handbuch | | |
| 3.2.2 (1) | Fortbildung und Qualifizierung Fortbildungsplan, Fortbildungsnachweise | | |
| ggf. Modul 7: Internes Feedback | | | |
| Modul 5: Notfallmanagement | | | |
| 1.3.4 (1, 2) | Notfallmanagement Checkliste Notfallkriterien, Notfallplan, Liste Notfallsausstattung | | |
| Modul 6: Terminvergabe | | | |
| 1.1.3 (1) | Terminvergabe Interne Regelung Terminvergabe | | |
| 1.1.4 (1) | Telefonische Anfragen Interne Regelung zu telefonischen Anfragen | | |
| ggf. Modul 7: Internes Feedback | | | |

AB 6: Übersicht für Praxen zur Vorbereitung der QZ-Sitzungen

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">QEP-Qualitätszirkel</h2> |  |
| Evaluation der heutigen Qualitätszirkel-Sitzung | | |
| Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den Aussagen über den heutigen QEP-Qualitätszirkel zustimmen können, indem Sie jeweils ein Kreuz in jede Reihe setzen. Vielen Dank! | | |
| | Stimmt genau ☺☺☺ ☺ | Stimmt gar nicht ☹ ☹☹ |
| Praxisaufgabe zur letzten Sitzung | | |
| 1. | Die Praxisaufgabe der letzten Sitzung haben wir gut bearbeiten können. | |
| 2. | Von den bisher im Zirkel bearbeiteten Qualitätszielen haben wir alle weitgehend umgesetzt. | |
| 3. | Die für heute erarbeiteten Dokumente schätze ich hilfreich ein für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter. | |
| Bearbeiten von Qualitätszielen | | |
| 4. | Das Thema der heutigen Sitzung ist für unsere Praxis wichtig. | |
| 5. | Ich fühle mich in der Lage, im Praxisteam die heutige Praxisaufgabe zu bearbeiten und die nötigen Dokumente zu erstellen. | |
| 6. | Ich fühle mich kompetent, die heute besprochenen Qualitätsziele in unserem Praxisteam zu vermitteln und umzusetzen. | |
| 7. | Mit der Entwicklung unseres praxisinternen Qualitätsmanagement-Systems bin ich zufrieden. | |
| Methodik | | |
| 8. | Die Beschäftigung mit dem Qualitätsziel im Zirkel ist für die Umsetzung hilfreich. | |
| 9. | Der/die ModeratorIn konnte die Arbeit der Gruppe gut unterstützen. | |
| 10. | Die Arbeit unserer QZ-Gruppe fand ich effektiv. | |
| Welche konkreten Ergebnisse haben sich für Sie als Teilnehmer für die Umsetzung in Ihrer Praxis ergeben – nur ein Satz („Take-home-message“)? | | |
| Kommentar/Anregung/Verbesserungsvorschlag für den Moderator: | | |

AB 8: Evaluation der Qualitätszirkel-Sitzung

5.1.5.5 Kurzversion

| Modul 1: ‚QEP im QZ‘ – Überblick und Einstieg | | |
|--|---|-------------------------------------|
| Phase | Wichtige Arbeitsschritte | Zeitbedarf |
| Phase I: Vorstellung der Teilnehmer | <ul style="list-style-type: none"> • Vorstellungsrunde: Name, Fachrichtung, Praxisart und -größe, Funktion in der Praxis, Stand der Umsetzung von QM in der Praxis sowie persönliche QM-Vorkenntnisse | 5–10 Min. (30 Min. bei neuem QZ) |
| Phase II: Konzept ‚QEP im QZ‘ | <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie auf der Grundlage der bereitgestellten Präsentation Vorteile, Zeitrahmen, Ablauf und Besonderheiten des Konzepts ‚QEP im QZ‘ vor. • Geben Sie die Möglichkeit zu Verständnisfragen. | 20 Min. |
| Phase III: Kleingruppenarbeit | <ul style="list-style-type: none"> • Bitten Sie die Teilnehmer, ihre Erwartungen und Befürchtungen zur Einführung von QEP zunächst in Zweiergruppen zu sammeln und auf der DIN A4-Kopie des MP „Erwartungen/Befürchtungen“ zusammenzustellen. • Erwartungen und Befürchtungen werden von den Kleingruppen im Plenum vorgestellt und auf das Moderationsplakat/Flipchart übertragen. • Diskutieren Sie über eventuelle Widerstände. | 25 Min. |
| Phase IV: Verbindlichkeits- erklärung | <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie die Inhalte der Verbindlichkeitserklärung vor, erläutern Sie diese und teilen Sie Kopien aus. • Klären Sie offene Fragen hierzu. • Vereinbaren Sie einen Termin mit den Teilnehmern für die erste Zirkelsitzung. | 15 Min. |
| Phase V: Praxisaufgaben | <p>Unter Verwendung des Merkblattes Praxisaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefen der Themen „Dokumentenlenkung“ und „QM-Zeit- und Maßnahmeplanung“ aus dem QEP-Einführungsseminar • Art der Dokumentenlenkung festlegen • Fertigstellen: <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 (1) Leistungsspektrum • Vertiefen und Vorbereiten: <ul style="list-style-type: none"> 4.1.2 (1) Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten • Alle ggf. vorhandenen Dokumente zu 1.1.1 (1), 4.1.2 (1), 5.1.3 (1) und 5.3.1 (1, 2) mitbringen. | 15–20 Min. |

5.1.6 Tabellenverzeichnis

| | |
|--|---|
| Tabelle 1 Akteure im Rahmen von ‚QEP im QZ‘ | 4 |
| Tabelle 2 Überblick über Funktionen/Aufgaben im Rahmen von ‚QEP im QZ‘ | 4 |
| Tabelle 3 Überblick Module ‚QEP im Qualitätszirkel‘ . | 5 |

5.1.7 Literaturquellen

(für die Abschnitte 5.1–5.7)

Seifert JW, Göbel H-P, Games, Gabal Verlag, Offenbach 1998

Schulz von Thun F, Miteinander reden I+II+III, rororo Verlag,
Reinbek, Sonderausgabe 2008

Diel F, Gibis B (Hrsg) QEP-Qualitätsziel-Katalog® Version
2010, Deutscher Ärzte-Verlag, Köln

Diel F, Gibis B (Hrsg) QEP-Manual®, Version 2010, Aktualisie-
rung 2012, Deutscher Ärzte-Verlag, Köln