

Anlage 30 zur Verordnung über ärztliche Weiterbildung

ÖÄK-CPD Angewandtes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

1. Ziel

Mit dem ÖÄK-CPD „Angewandtes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“ erhält jeder Arzt praxisorientiertes Wissen und Werkzeuge für die Qualitätsmanagement-Arbeit in der eigenen Praxis. Themenschwerpunkte sind:

- Qualitätsmanagement in der Arztpraxis
- Prozessmanagement
- Änderungsmanagement
- Management kritischer Ereignisse
- Informationswesen und Sicherheit in der Praxis
- Mitarbeiter- und Patientenorientierung

2. Zielgruppe

Zielgruppe sind Ärzte für Allgemeinmedizin sowie Fachärzte aller Sonderfächer, insbesondere niedergelassene und niederrassungsinteressierte Ärzte mit Erfahrung im Ordinationsbetrieb sowie Ärzte, die in Primär-Versorgungs-Einheiten (PVE) oder in Primärversorgungseinheit-Netzwerken tätig sind.

3. Weiterbildungsdauer

Die Weiterbildung umfasst insgesamt mindestens 16 Unterrichtseinheiten. Die Lehrinhalte sollen in Veranstaltungsmodulen vermittelt werden. Zwischen den Modulen soll die Praxiserprobung des Erlernten möglich sein, sodass jeweils im Zuge des Folgemoduls auch ein Erfahrungsaustausch der Teilnehmer möglich ist. Der zeitliche Abstand der einzelnen Module wird empfohlen, ist jedoch nicht zwingend erforderlich.

Um die Praxisorientierung und Interaktivität der Veranstaltung sicherzustellen, sind die einzelnen Module mit maximal 25 Teilnehmern zu begrenzen. Die in den jeweiligen Modulen in Theorie vermittelten Qualitätsmanagement-Grundlagen müssen mit konkreten Fallbeispielen aus der Praxis

begleitet werden. Daher sind Kursunterlagen, praktische Arbeitshilfen und eine Literaturliste bereitzustellen.

Die Referenten müssen in den Themengebieten erfahrene Ärzte oder Vortragende aus anderen Berufsgruppen sein, die über umfassendes Wissen und Erfahrung im jeweiligen Thema, in der Gestaltung von Workshops, in der Zusammenarbeit mit niedergelassenen Ärzten und über Ordinationsabläufe verfügen. Dadurch werden das erforderliche themenspezifische Know-how sowie die hohe Praxisorientierung der Vorträge, Fallbeispiele und Diskussionen sichergestellt.

4. Weiterbildungsinhalte und zeitliche Gliederung

Die Lehrinhalte sollten in Form von folgenden vier Modulen vermittelt werden.

4.1. Modul 1 – Einführung in das Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

4.1.1. Überblick über das Qualitätsmanagement

Inhalte:

- Qualität in der Arztpraxis
- Die Rolle des Qualitätsmanagements für die erfolgreiche Arztpraxis
- Qualitätsmanagement versus Qualitätssicherung
- Praxischeck und Selbsteinschätzung
- Das Praxishandbuch
- Qualitätsmanagementsysteme und -zertifizierungen

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer kennen

- die Vorteile und Bestandteile eines Qualitätsmanagement-Systems in der Praxis
- den Unterschied eines Qualitätsmanagements zur gesetzlichen Evaluierung als Qualitätssicherung
- den Nutzen und Aufbau eines Praxishandbuchs
- die wesentlichen Qualitätsmanagementsysteme und -zertifizierungen

Die Teilnehmer können Schwachstellen im aktuellen Praxismanagement erkennen und eine Einschätzung des Reifegrades des Qualitätsmanagements in ihrer Praxis durchführen. Die gesamte Weiterbildung sollte praxisorientiert sein und das Qualitätsmanagement in der Praxis anhand von Fallbeispielen eingeführt werden.

4.1.2. Prozesse analysieren und optimieren

Inhalte:

- Grundlegende Prozessbegriffe, Prozessvisualisierungs- und Prozessanalysetools anhand der Patientenbehandlung/-betreuung
- Analyse von kritischen Stellen und häufigen Fehlerquellen im Ordinationsbetrieb
- Optimierte Prozesse in zentralen Bereichen des Ordinationsbetriebs
 - Termin- und Zeitmanagement
 - Arzneimittel und Medizinprodukte
 - Akutlabor und/oder Hausbesuche

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer verstehen die Kernprozesse des Ordinationsbetriebs als das effiziente und effektive Management verschiedener Patientenwege. Sie lernen die wesentlichen Prozesselemente – Rollen, Verfahren und Abläufe – und die wichtigsten Prozessbegriffe wie Durchflussmenge, -zeit und -einheit anhand realer Patientenbehandlung in der Praxis kennen und können diese mit Visualisierungstools, wie z.B. Schwimmlinien-Diagrammen, dokumentieren.

Die Teilnehmer erhalten

- Prozessanalyseinstrumente und können mit diesen kritische Punkte in Praxisbeispielen identifizieren
- optimierte Beispiel-Abläufe, Verfahrensanweisungen und Checklisten in den Bereichen Termin- und Zeitmanagement, Arzneimittel und Medizinprodukte, Akutlabor und/oder Hausbesuche, z.B. betreffend Terminmanagement für verschiedene Leistungen, bewilligungspflichtige Medikamente und Wiederholungsverschreibungen und Untersuchungs- und Therapieabläufe

4.2. Modul 2 – Änderungsmanagement

4.2.1. Änderungsmanagement und strategische Unternehmensführung

Inhalte:

- Probleme und Widerstände, die während der Umsetzung von Änderungen in der Praxis auftreten können
- erprobte Methoden für das Änderungsmanagement, z.B. 8-Stufen-Prozess von John P. Kotter
- die Rolle von Menschenführung im erfolgreichen Änderungsmanagement
- Persönlichkeitsprofile im Team und für die Praxis adäquate Leadership-Stile
- Methoden zur Ausarbeitung von Vision, Mission, Strategie und Zielen, z.B. Szenarioplanung

Lehr- und Lernziele:

- Die Teilnehmer begreifen Qualitätsmanagement in der Praxis als einen kontinuierlichen Prozess, der aktiv gelenkt werden muss.
- Sie können häufige Hindernisse bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement in der Praxis antizipieren und die Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Änderungsprozess schaffen.

Die Teilnehmer erhalten Instrumente, um

- Verbesserungspotentiale im Team und im eigenen Führungsstil zu erkennen
- Vision/Leitbild, Mission und strategische Ziele der Praxis zu konkretisieren

4.2.2. Vertiefung des Änderungsmanagements: Kommunikation und Leistungskennzahlen

Inhalte:

- die Rolle von Kommunikation im erfolgreichen Änderungsmanagement
- wichtigste Kommunikationsprinzipien und Methoden
- die Rolle von Leistungsindikatoren und regelmäßiger Evaluierung der Umsetzung im erfolgreichen Änderungsmanagement
- Prozessadaptierung nach Evaluierung unter Berücksichtigung von Risikominimierung

- praxistaugliche Kennzahlen für die Erfolgsmessung
- Implementierungs- und Ergebnisüberprüfungen

Lehr- und Lernziele:

- Die Teilnehmer begreifen wichtige Kommunikationsprinzipien und können diese in Praxisbeispielen anwenden.
- Sie verstehen die Bedeutung von Monitoring in der Unternehmensführung und im Änderungsmanagement und können
 - die formulierte Vision und Strategie mittels strategischer und operativer Ziele konkretisieren
 - praxistaugliche Kennzahlen und kritische Erfolgsfaktoren definieren
 - ein Schema für regelmäßige Implementierungs- und Ergebnisüberprüfungen ausarbeiten

4.3. Modul 3 – Kritische Ereignisse und Sicherheit

4.3.1. Management kritischer Ereignisse

Inhalte:

- Notfallplan
- Notfallstraining und -kommunikation
- Analyse von Risiken und unerwünschten Ereignissen im Team

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer kennen

- den Nutzen und Aufbau eines Notfallplans
- den Unterschied zwischen Kommunikation im Normalbetrieb und in Notfallsituationen und können notfallgerechte Kommunikation umsetzen
- die wichtigsten Vermeidungsstrategien

Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung

- des Notfalltrainings und können die aktuelle Notwendigkeit in ihrer Ordination überprüfen
- einer positiven Fehlerkultur und erhalten eine Anleitung zur Analyse von Notfällen und unerwünschten Ereignissen, z.B. Leitfragen/Formulare, Critical Incidents Reporting Systems

4.3.2. Informationswesen und Sicherheit in der Praxis

Inhalte:

- Befundmanagement inklusive Befundinformation an Patienten
- Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung
- Außenauftritt und Erreichbarkeit der Ordination
- Absicherung der Praxisräume, EDV-Sicherheit und Datenschutz
- medizinisch-elektronische Ausstattung
- Abfallmanagement
- Hygieneplan
- Arbeitssicherheit
- Arzneimittelsicherheit

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer kennen

- die Qualitätskriterien im Bereich Informationswesen und Sicherheit in der Praxis sowie Möglichkeiten der Umsetzung
- Möglichkeiten zur formalen Absicherung zur Verschwiegenheit
- räumliche und organisatorische Vorkehrungen, welche die Vertraulichkeit hemmen oder fördern
- die wichtigsten Inhalte der DSGVO und praktische Wege, diese in der Praxis umzusetzen
- gängige Kanäle, über die Patienten Informationen über die Praxis erfragen – Telefon/Anrufbeantworter, Schild, Website – und die Best Practices bei deren Gestaltung
- gesetzliche Prüfpflichten und Verpflichtungen betreffend medizinisch-elektronische Ausstattung, Abfälle, Hygiene, Arbeitssicherheit und Arzneimittelsicherheit und verfügen über praktische Umsetzungshilfen in diesen Bereichen, z.B. Instrumente zur Überwachung des Hygieneplans, Checklisten und Evaluierungsbögen

4.4. Modul 4 – Mitarbeiter- und Patientenorientierung

4.4.1. Mitarbeiterführung

Inhalte:

- Menschenführung: Motivations- und Demotivationsfaktoren
- Das Mitarbeitergespräch: Bewerbungsgespräch, Feedback und Entwicklung sowie Beendigung des Dienstverhältnisses
- Onboarding und Schulung
- Aufgabenverteilung und Verantwortungsbereiche inklusive Vertretungsregelung
- Personalplanung und -gewinnung
- Arbeitsrecht

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer können die Faktoren bestimmen, die bei Mitarbeitern zu gesteigerter Motivation und höherem Engagement führen.

Die Teilnehmer kennen

- die Rolle verschiedener Mitarbeitergespräche (Auswahl geeigneter und qualifizierter Mitarbeiter, Entwicklung, Vertrauensbildung im Team etc.), Qualitätskriterien und konkrete Beispiele für die Vorbereitung, Abwicklung und Nachbereitung
- praxiserprobte Beispiele der Rollenverteilung und Vertretungsregelung
- Grundvoraussetzungen für erfolgreiche Teams sowie Zweck und Abwicklung regelmäßiger Teambesprechungen
- die relevantesten Ansätze zur Personalplanung und -gewinnung
- die wichtigsten arbeitsrechtlichen Bestimmungen

Die Teilnehmer verstehen die zentrale Rolle von Einschulung sowie laufender Schulung der Mitarbeiter und können strukturierte Schulungspläne aufsetzen.

4.4.2. Zufriedene Patienten

Inhalte:

- patienten-adaptierte Kommunikation
- Patientenaufklärung und -schulung
- Umgang mit Wartezeit
- Übergang in andere Versorgungsbereiche
- Umgang mit Beschwerden
- Patientenfeedback

Lehr- und Lernziele:

Die Teilnehmer kennen

- die Wichtigkeit der patientengerechten Kommunikation und verfügen über Umsetzungshilfen für klare und wertschätzende Kommunikation
- den Informationsbedarf seitens Patienten und Angehörigen bei Befundung, Therapiepfaden und besonderen Krankheitsbildern und können effiziente und effektive Aufklärung bieten
- die Auswirkung von Wartezeiten auf die Patientenzufriedenheit und erprobte Wege, Wartezeit zu managen
- systematische Herangehensweisen an das Nahtstellenmanagement, Überweisungs-gespräche und Fallbesprechungen
- Tipps für den Umgang mit Beschwerden und Beschwerden als eine Quelle für laufende Verbesserungen
- Tipps für die Einholung von Patientenfeedback

5. Evaluation und Abschluss

Der Nachweis über die Absolvierung der Weiterbildung ist dem Antrag für das ÖÄK-CPD beizulegen.

6. Weiterbildungsverantwortlicher

Der Weiterbildungsverantwortliche wird vom Bildungsausschuss der Österreichischen Ärztekammer bestellt.

7. Antrag ÖÄK-CPD

Die administrative Durchführung dieser Anlage erfolgt durch die Österreichische Akademie der Ärzte GmbH. Der Antrag ist mit den Kopien der Teilnahmebestätigungen der einzelnen Kursmodule an die Österreichische Akademie der Ärzte GmbH zu richten.

8. Übergangsbestimmungen

Lehrgänge, welche vor dem 1.6.2021 starten, können nach den Bestimmungen der CPD-Richtlinie für das ÖÄK-CPD Angewandtes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis in der Fassung vom 25.10.2006 durchgeführt und abgeschlossen werden.

Die Anlage tritt laut Beschluss des Vorstandes der Österreichischen Ärztekammer in Kraft am: 03.03.2021