

ÖÄK-CPD-Richtlinie

Angewandtes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

1. Ziel

Mit dem CPD in „Angewandtes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“ erhält jede Ärztin / jeder Arzt praxisorientiertes Wissen und Werkzeuge für die Qualitätsmanagement-Arbeit in der eigenen Praxis. Themen-Schwerpunkte sind:

- Grundlagen des Qualitätsmanagement
- Abläufe in der Ordination prüfen und gestalten
- Befundmanagement, Vertraulichkeit und Sicherheit in der Praxis
- Umgang mit kritischen Ereignissen (Notfallsplan, Training, ...)
- Zufriedene Patienten
- Mitarbeiterführung

2. Zielgruppe

Niedergelassene und niederlassungsinteressierten ÄrztInnen mit Erfahrung im Ordinationsbetrieb

3. Weiterbildungsdauer und zeitliche Gliederung

Die Lehrinhalte sollen in Veranstaltungsmodulen vermittelt werden, deren Dauer ca. 3,5 – 4 Stunden beträgt. 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 ist nicht zwingend erforderlich.

Um die Praxisorientierung und Interaktivität der Veranstaltung sicherzustellen, sind die einzelnen Module mit max. 25 Teilnehmern zu begrenzen.

Eine Kursunterlage über Vorträge, mit praktischen Arbeitshilfen und eine Literaturliste ist bereitzustellen.

Die Referenten müssen in diesen Themengebieten erfahrene ÄrztInnen sein oder Vortragende aus anderen Berufsgruppen, die über umfassendes Wissen und Erfahrung zum Themenbereich, in der Gestaltung von Workshops und in der Zusammenarbeit mit niedergelassenen ÄrztInnen und Ordinationsabläufen verfügen.

Damit wird das in diesem Themenbereich hohe Know How sowie unerlässliche hohe Praxisorientierung der Vorträge, Fallbeispiele und Diskussionen sichergestellt.

4. Lehrinhalte

Die Lehrinhalte werden in Modul-Form vermittelt, empfohlen werden 4 Module, bestehend aus Pflicht und Wahlthemen (optionale Themen).

4.1. Modul 1 – Einführung in das Qualitätsmanagement

4.1.1. Einführung des QM in der Arztpraxis

Inhalte:

Qualität in der Arztpraxis, Qualitätsmanagement
Qualitätsmanagement versus Qualitätskontrolle
Praxischeck und Selbsteinschätzung
Das Praxishandbuch

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen

- die Vorteile und den Aufwand für ein Qualitätsmanagement bzw. für Stufen eines Qualitätsmanagement-Systems
- den Sinn und Aufbau eines Praxishandbuchs: ansprechen und auf Leitfaden aus Linz verweisen

TeilnehmerInnen können den Unterschied eines Qualitätsmanagements zur gesetzlichen Evaluierung als Qualitätskontrolle benennen und führen einen Selbstcheck Ihrer Ordination durch (SWOT; Kurzfragebogen zum Qualitätsmanagement-Reifegrad).

optionale Themen

Vorgehensweise und Bericht einer Qualitätsmanagement-Einführung
Systeme

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen können den zeitlichen und finanziellen Aufwand einer QM Einführung abschätzen und kennen die Qualitätsmanagement-Systeme ISO, EFQM, KTQ, EPA und die wesentlichen Elemente eines Qualitätsmanagements und Methoden der Anerkennung von außen.

4.1.2. Leitbild und Strategie

Ordinationsziele

Erarbeiten von strategischen Zielen in der Arztpraxis

Sinnvolle Kennzahlen für die Erfolgsmessung

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen die Rolle der Leitung im Qualitätsmanagement/Betriebsführung und erhalten eine Anleitung zur Definition ihrer Ordinationsziele und der kritischen Erfolgsfaktoren.

Sie können aus Ihren Ordinationszielen strategische und operative Ziele formulieren und erhalten eine Liste der möglichen Kennzahlen (mittelfristig Muster-BSC)

4.2. Modul 2 – Abläufe optimieren

4.2.1. **Routinemanagement, Ablaufbeschreibung**

Inhalte

Ablaufanalyse exemplarisch

Analyse von kritischen Stellen und Fehlerberichten

Arzneimittel und medizinisches Verbrauchsmaterial

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen erhalten methodische und inhaltliche Hilfestellungen zur Ablauforganisation, Analyseinstrumente, Verfahrensanweisungen, Checklisten.

TeilnehmerInnen führen anhand eines Beispiels eine Ablaufanalyse durch, anhand der die Techniken von schriftlichen Arbeitsanweisungen und Checklisten gezeigt werden und in einem 2. Schritt kritische Punkte in diesen Abläufen analysiert werden unter Zuhilfenahme von Fehlerberichten aus www.jeder-fehler-zaehlt.de und cirsmedical.de.

Wiederholungsverschreibungen

Kontrolluntersuchungen

Untersuchungsabläufe

Therapieabläufe

Dokumentation von Abläufen

Hausbesuche

Lagerung, Verfügbarkeit

optionale Themen:

Patientenwege

Zeitmanagement

Hausbesuche

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen erarbeiten die 3 wichtigsten Faktoren für Wartezeiten in Ihrer Ordination und erhalten einen Vorschlag für die Vorgangsweise zur Optimierung der Wartezeit.

Weiters formulieren die TeilnehmerInnen Kriterien, anhand derer die Ordinations-Mitarbeiter über einen Hausbesuch entscheiden können.

4.2.2. **Management kritischer Ereignisse**

Inhalte

Notfallsplan

Notfallstraining

Analyse von Vorfällen (=Notfälle und unerwünschte Ereignisse) im Team

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen erhalten einen Muster-Notfallsplan oder ein Raster dafür (was muss der Notfallsplan beinhalten),

TeilnehmerInnen wissen

- um Bedeutung des Notfalltrainings und überprüfen die aktuelle Notwendigkeit in Ihrer Ordination
- um Bedeutung einer positiven Fehlerkultur Leitfragen / Formular zu Fehler/Vorfälle

optionale Themen

Vermeidungsstrategien

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen die wichtigsten Vermeidungsstrategien

4.3. Modul 3 – Informationswesen und Sicherheit in der Praxis

4.3.1. Informationswesen

Inhalte

Befundmanagement inkl. Befundinfo an Patienten
Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen das Qualitätskriterium sowie Möglichkeiten der Umsetzung und erhalten Informationen zur formalen Absicherung zur Verschwiegenheit und Hinweise zu räumlichen und organisatorischen Regelungen, welche die Vertraulichkeit fördern oder hemmen.

optionale Themen

EDV Sicherheit und Datenschutz

Erreichbarkeit der Ordination: Telefon, Anrufbeantworter, Schild, Vertretung

4.3.2. Sicherheit in der Praxis

Inhalte

Medizinisch elektronische Ausstattung
Abfall
Hygieneplan und dessen Überwachung

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen erhalten Informationen, welche Prüfpflichten gesetzlich einzuhalten sind.
TeilnehmerInnen kennen

- die gesetzlichen Verpflichtungen
- kennen die Anforderungen an einen Hygieneplan und deren Überwachung.

optionale Themen

Notfallkoffer

Notfallmedikamente

Infektionsschutz

Feuerlöscher / Blitzschutz

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen die wichtigsten Maßnahmen zum Infektionsschutz.

4.4. Modul 4 – Zufriedene Mitarbeiter und zufriedene Patienten

4.4.1. Zufriedene Mitarbeiter

Inhalte

Führen mit Zielen, das Mitarbeitergespräch

Aufgabenverteilung und Verantwortungsbereiche inkl. Vertretungsregelung

Mitarbeiterbesprechung und –schulung

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen

- das Instrument des Mitarbeitergesprächs
- kennen die Qualitätskriterien und deren praktische Umsetzung

optionale Themen

Motivations- und Demotivationsfaktoren

Voraussetzungen für positive Entwicklungsprozesse

Mitarbeiterauswahl

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen

- die wichtigsten Wünsche der MitarbeiterInnen als Erfolgsfaktoren und Motivatoren (bessere Info; aktive Mitarbeit, Weiterbildung)
- wichtige Voraussetzungen für positive Entwicklungsprozesse
- wichtige Gesichtspunkte für die Mitarbeiterauswahl

4.4.2. Zufriedene Patienten

Inhalte

Patientenaufklärung und Befundinfo

Umgang mit Beschwerden

Patientenbefragung

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen

- das Qualitätskriterium und die praktische Umsetzung
- Beschwerden als eine Quelle für Verbesserungsanregungen
- die wichtigsten Möglichkeiten, um Patientenfeedback zu sammeln

TeilnehmerInnen erhalten

- Tips zum Umgang mit Patienten, die sich beschweren
- das Infopaket zur Durchführung einer Patientenbefragung

optionale Themen

Kommunikation und Atmosphäre

Ambiente

Behindertengerechte Ordination und Infopflicht

Lehr- und Lernziele:

TeilnehmerInnen kennen

- die Wichtigkeit der Kommunikation aufgrund von Untersuchungen
 - das Qualitätskriterium und die praktische Umsetzung
- TeilnehmerInnen erhalten
- Anleitung zu klarer und wertschätzender Kommunikation
 - erhalten Hinweise auf Kommunikationstrainings
 - Entlastungstipps für die tägliche Kommunikation
 - Anregungen für Verbesserung des Ambientes

5. Evaluation und Abschluss

Der Nachweis über den Besuch aller Teilseminare ist dem CPD-Antrag beizulegen.

6. CPD-Verantwortlicher

Der CPD-Verantwortliche wird vom Bildungsausschuss der Österreichischen Ärztekammer bestellt.

7. Der CPD-Antrag

Die administrative Durchführung dieser Richtlinie erfolgt durch die österreichische akademie der ärzte. Der CPD-Antrag ist mit den Kopien der Teilnahmebestätigungen der einzelnen Kursmodule an die österreichische akademie der ärzte zu richten.

8. Übergangsbestimmungen

Ärztinnen und Ärzten, die vor dem Inkrafttreten dieser CPD Richtlinie eine Weiterbildung im Sinne dieser Richtlinie absolviert haben und nachweisen können, wird entsprechende CPD nach Prüfung und Zustimmung des CPD Verantwortlichen zuerkannt.

In Kraft getreten lt. Beschluss des Vorstandes der Österreichischen Ärztekammer am: 25.10.2006