

Qualitätsbericht 2015 / 2016

Dr. med. Stefan Bilger
Facharzt für Allgemeinmedizin
Ärztliches Qualitätsmanagement
Umweltmedizin

Handschuhsheimer Landstr. 11
69221 Dossenheim

VITALiS
bergstraße





Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie lässt sich die Qualität ärztlicher Versorgung darstellen? Woran erkennt eine Patientin / ein Patient, ob eine Arztpraxis qualitativ gut arbeitet? Diese Fragen sind nicht einfach zu beantworten. Von den Patienten werden häufig nur Ausschnitte der medizinischen Arbeit wahrgenommen, z. B. das optische Erscheinungsbild der Praxis, die Wartezeiten, die Ausstattung mit medizinischen Geräten, die Freundlichkeit des Personals oder Aufmerksamkeit und Zuwendung durch den Arzt. Andere Aspekte wie Fortbildung, die Erfüllung bestimmter formaler Qualitätsanforderungen, Strategien der praxisinternen und praxisübergreifenden Qualitätsförderung, Fehlermanagement und andere sicherheitsrelevante Bereiche bleiben im Dunkeln. Dieser Qualitätsbericht über meine Praxis soll in diesen Punkten Informationen bieten und Transparenz schaffen. Er soll dazu beitragen, wichtige Bereiche meiner hausärztlichen Arbeit nachvollziehbar zu machen und letztlich auch Kritik und Mitgestaltung durch unsere „Kunden“, die Patientinnen und Patienten der Praxen, befördern.

Der Gesetzgeber hat im Sozialgesetzbuch V alle medizinischen Einrichtungen (Krankenhäuser, Arztpraxen) zur Einführung eines einrichtungsübergreifenden Qualitätsmanagements verpflichtet. Diese Verpflichtung haben wir bereits vor der gesetzten Frist erfüllt. Qualitätsberichte veröffentlichen bisher fast ausschließlich die Krankenhäuser, für Arztpraxen sind solche Qualitätsberichte eher die Ausnahme. Nach dem ersten Qualitätsbericht 2008, noch gemeinsam mit Dr. Wachsmuth, ist dies die aktuelle Neuauflage, diesmal für die Hausarztpraxis Dr. Bilger. Ich hoffe, dass diese Veröffentlichung Ihr Interesse findet.

Dossenheim, 15. Dezember 2015

A handwritten signature in black ink that reads "S. Bilger". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dr. med. Stefan Bilger

Überblick / Organisatorisches

Meine hausärztliche Praxis in Dossenheim besteht seit 1989. Durch den Umzug ins Ärztehaus „VITALiS bergstraße“ erfolgte der Zusammenschluss mit einem hausärztlich tätigen Internisten, der inzwischen aus Altersgründen ausgeschieden ist. So arbeite ich seit 2013 wieder alleine, unterstützt durch ein Team von Medizinischen Fachangestellten (MFA, früher „Arzthelferin“) und eine Ärztin in Weiterbildung.

Maßnahmen zur Qualitätsförderung und Qualitätsmanagement werden in meiner Praxis kontinuierlich geplant und systematisch umgesetzt. Dazu gehören insbesondere:

- Teilnahme an der Qualitätssicherung der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg
- Regelmäßige Teilnahme an Ärztlichen Qualitätszirkeln
- Regelmäßige Fortbildung der Ärzte
- Regelmäßige Fortbildung der nichtärztlichen Mitarbeiterinnen
- Einführung und kontinuierliche Pflege eines hausarztspezifischen Qualitätsmanagement
- Zertifizierung durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“
- Anerkennung als Weiterbildungsstätte durch die Bezirksärztekammer Nordbaden
- Akkreditierung als „Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg“

1. Teilnahme an der Qualitätssicherung der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg

Folgende Genehmigungen nach den Qualitätssicherungsrichtlinien der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg (früher: Kassenärztliche Vereinigung Nordbaden) liegen vor:

- Genehmigung zur Ableitung von Langzeit-EKG
- Genehmigung zur Durchführung der Psychosomatischen Grundversorgung
- Genehmigung zur Beantragung von Leistungen der medizinischen Rehabilitation
- Genehmigung zur Teilnahme an den Disease-Management-Programmen Diabetes mellitus Typ 2, Koronare Herzkrankheit und Asthma bronchiale/COPD
- Genehmigung zur Durchführung der Substitutionsbehandlung bei Drogenabhängigkeit

Außerdem nimmt Praxen an den Verträgen zur Hausarztzentrierte Versorgung teil, u. a. mit der AOK Baden-Württemberg, den Ersatzkassen Baden-Württemberg, der IKK Classic, der BKK Bosch, der BKK VAG und dem BKK-Verbund BW. Die Qualifikationsanforderungen dieser Verträge werden ebenfalls erfüllt.

2. Regelmäßige Teilnahme an Ärztlichen Qualitätszirkeln

Die Ärzte der Praxis nehmen regelmäßig an folgenden Ärztlichen Qualitätszirkeln teil: Hausärztlicher Qualitätszirkel Dossenheim, Qualitätszirkel Pharmakotherapie, Qualitätszirkel der Lehrärzte für Allgemeinmedizin.

3. Regelmäßig Fortbildung der Ärzte

Die Verpflichtung zu kontinuierlicher, berufsbegleitender Fortbildung ist u. a. durch die Berufsordnung der Landesärztekammer Baden-Württemberg geregelt. Für die Teilnahme an zahlreichen Fortbildungsveranstaltungen habe ich 2014 erneut das Fortbildungszertifikat der Landesärztekammer Baden-Württemberg erhalten.

4. Regelmäßige Fortbildung der nichtärztlichen Mitarbeiterinnen

Die Medizinischen Fachangestellten der Praxis haben regelmäßig an praxisinternen und externen Fortbildungsveranstaltungen teilgenommen, z. B. den „Tagen der Allgemeinmedizin“ der Universität Heidelberg und an MFA-Qualitätszirkeln des Deutschen Hausärztesverbandes. Eine Mitarbeiterin hat 2013 die berufsbegleitende Fortbildung zur „Versorgungsassistentin in der Hausarztpraxis (VERAH)“ absolviert und diese mit einer Prüfung erfolgreich abgeschlossen.

5. Einführung und kontinuierliche Pflege eines hausarztspezifischen Qualitätsmanagement

Die Einführung eines einrichtungsübergreifenden Qualitätsmanagements ist nach dem Sozialgesetzbuch V für alle Arztpraxen verpflichtend. Allerdings können die Praxen diese Verpflichtung sehr unterschiedlich umsetzen. Wir haben uns für EPA - Europäisches Praxisassessment entschieden, das speziell auf die Situation hausärztlicher Praxen zugeschnitten ist und in sechs Europäischen Ländern entwickelt und wissenschaftlich evaluiert wurde.

Das „Europäische Praxisassessment (EPA)“ ist ein Qualitätsmanagementsystem, das die ärztliche Praxis anhand fachspezifischer, wissenschaftlich abgestimmter Indikatoren abbildet. Es zeigt Möglichkeiten zur Verbesserung auf und begleitet den Entwicklungsprozess in der Praxis.

Wie bereits 2009 wurde im Dezember 2015 erneut der Stand der Praxisorganisation mit Hilfe verschiedener Instrumente / Maßnahmen erhoben. Diese Instrumente waren:

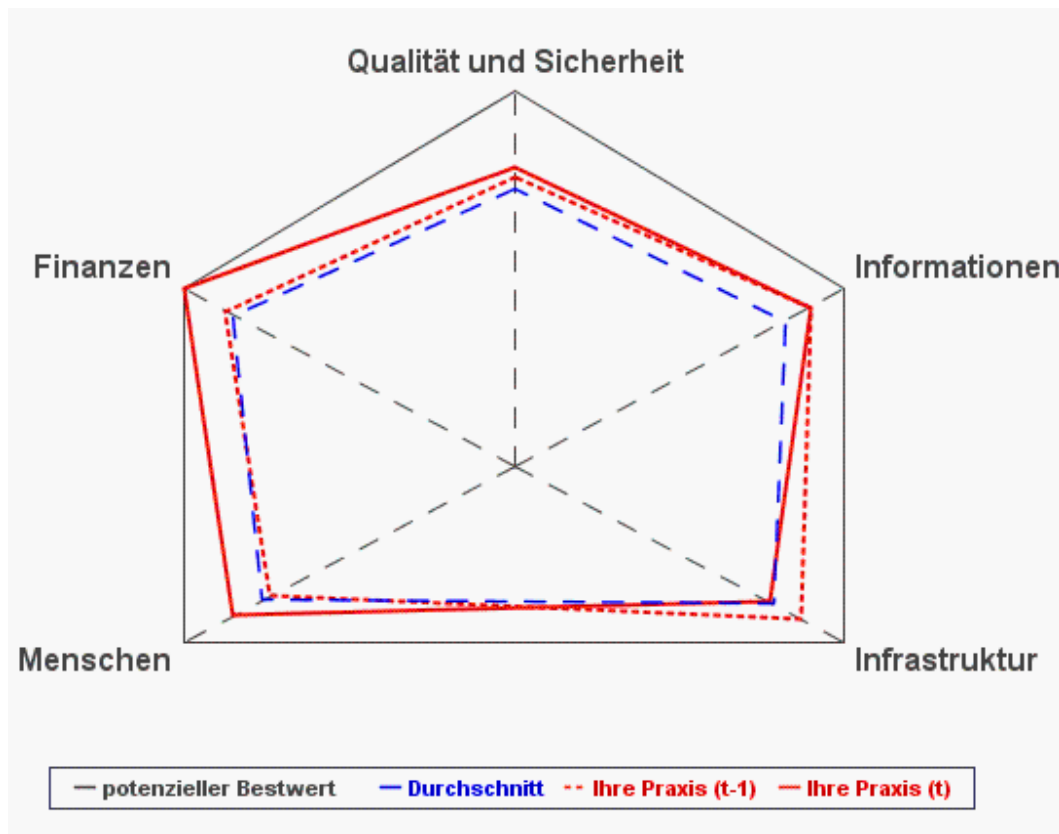
- Schriftliche Patientenbefragung
- Schriftliche Mitarbeiterbefragung
- Schriftliche Befragung der Praxisleitung
- Begehung der Praxis anhand einer Checkliste durch einen akkreditierten Visitor
- Interview durch den akkreditierten Visitor.

Die Visitation wurde erfolgreich durchgeführt, so dass anhand der erhobenen Daten eine detaillierte Analyse der Organisation der Praxis erfolgen konnte. Im Anschluss an die Visitation erfolgte eine strukturierte Besprechung der Ergebnisse des Assessments durch den Visitor mit dem gesamten Praxisteam. Hier wurden auch erste Maßnahmen zur Umsetzung von Verbesserungen diskutiert und geplant.

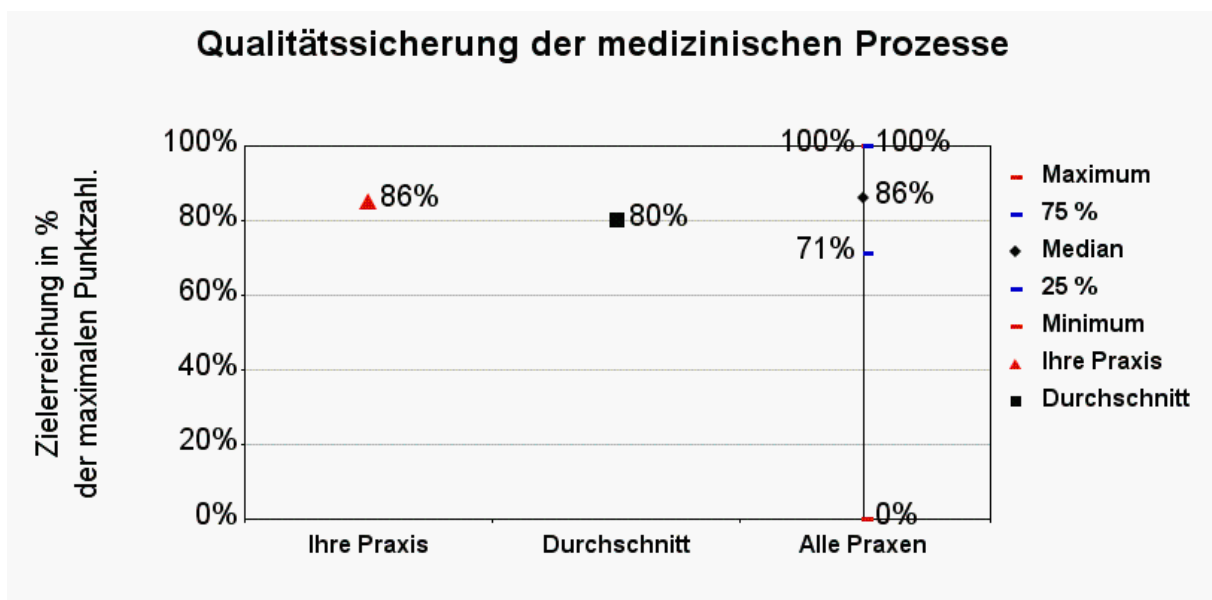
Aus dem umfangreichen Beratungsbericht geben wir hier einige Ergebnisse wieder.

Die zusammenfassende Übersicht (Pentagraph) zeigt die erreichte Gesamtpunktzahlen für die Bereiche Qualität und Sicherheit, Information, Infrastruktur, Menschen und Finanzen. Hier schneidet die Praxisgemeinschaft in fast allen Bereichen überdurchschnittlich ab (rote, durchgezogene Linie).

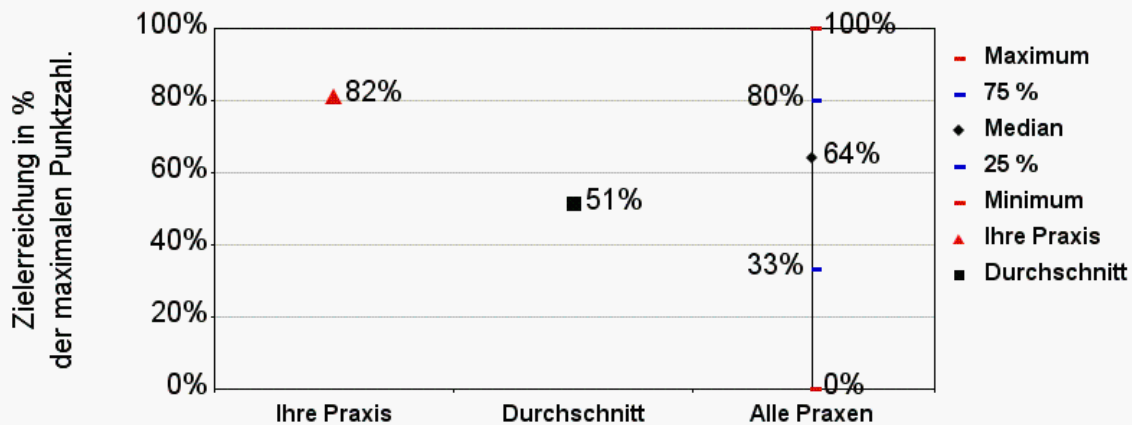
I



Als weitere Beispiele sind hier die Bereiche „Qualitätssicherung medizinischer Prozesse“ und „Information für Patienten“ wieder gegeben.



Informationen für Patienten über die Praxis, Praxis-Politik und die lokalen Gegebenheiten



Obwohl die Ergebnisse der Patientenbefragung durchgängig eine hohe Zufriedenheit belegen, planen wir konkrete Verbesserungen in den Bereichen, wo nur gute bis befriedigende Werte (70 – 79 % Zustimmung statt 80 – 93%) erreicht wurden. Dies betrifft insbesondere Aspekte der Kommunikation (Erläuterung zu Behandlungsmaßnahmen), Angebote zur Krankheitsvorbeugung und Wartezeiten (damit waren unsere befragten Patienten am wenigsten zufrieden; allerdings mit 71,5% immer noch mehr als im Durchschnitt aller teilnehmenden Praxen 68,6 %).

Weitere Maßnahmen, die aufgrund des Assessments eingeleitet wurden, betreffen die Verbesserung organisatorischer Abläufe mit Hilfe von Check-Listen und die Erweiterung des Angebots an Patienteninformationen.

Eine Wiederholung des Verfahrens und eine erneute Zertifizierung sind für 2018 geplant.

6. Zertifizierung durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“

Aufgrund der erfolgreichen Durchführung des EPA-Verfahrens erhielt die Praxis am 9. Dezember 2015 erneut das Zertifikat der „Stiftung Praxissiegel e. V.“ Dieses Zertifikat bestätigt, dass die Praxis das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen hat und festgelegte Kernanforderungen erfüllt. Das Zertifikat macht dieses Engagement sichtbar. Gegenüber den Patienten dokumentiert dieses Zertifikat die Erfüllung sicherheitsrelevanter Standards.

7. Akkreditierung als „Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg“

Die allgemeinmedizinische Praxis Dr. Bilger bildet regelmäßig Medizinstudenten der Universität Heidelberg aus und ist nach den entsprechenden Richtlinien als Akademische Lehrpraxis der Universität Heidelberg anerkannt.

Anhang

Fortbildungszertifikat der Landesärztekammer Baden-Württemberg
(Nachweis, dass die berufsrechtlichen Fortbildungsanforderungen durch die Ärzte erfüllt werden)

Anerkennung als Akademische Lehrpraxis durch die Universität Heidelberg

Zertifikat der Stiftung Praxissiegel e. V.
(Erfolgreiche Einführung des Qualitätsmanagement-Systems EPA)

„Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“
(Checkliste für Patientinnen und Patienten“, äzq Schriftenreihe Band 34, Herausgeber: Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin)

LANDESÄRZTEKAMMER
BADEN-WÜRTTEMBERG
Körperschaft des öffentlichen Rechts



FORTBILDUNGSZERTIFIKAT

Herr Dr. med. Stephan Thomas Ernst Bilger

hat nach der Fortbildungsordnung
der Landesärztekammer Baden-Württemberg
vom 18.12.2013, (ÄBW 01/2014, S. 24-25),
das Fortbildungszertifikat (Laufnummer K201404370)
erworben.

Stuttgart, den 17.05.2014



Siegel

Dr. Ulrich Clever
Präsident



Medizinische Fakultät Heidelberg

Die Facharztpraxis für Allgemeinmedizin

von

Herrn Dr. med. Stefan Bilger

erhält für den Zeitraum vom

01.10.2015 - 30.09.2020

die Funktion einer

Akademischen Lehrpraxis der

Medizinischen Fakultät der

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

01. Oktober 2015

Prof. Dr. Andreas Draguhn
Studiendekan der Medizinischen Fakultät
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg



Prof. Dr. Joachim Szecsenyi
Abteilung Allgemeinmedizin und
Versorgungsforschung
Universitätsklinikum Heidelberg

Zertifikat

Hiermit wird bestätigt, dass die Praxis

Dr. med. Stefan Bilger

*Handschuhsheimer Landstraße 11
in 69221 Dossenheim*

ein Qualitätsmanagement-System gemäß den Kriterien von Stiftung Praxisiegel e. V. erfolgreich eingeführt hat und umsetzt.

Stiftung Praxisiegel e. V. bestätigt die erfolgreiche Teilnahme am Europäischen Praxisassessment (EPA Hausarzt) mit den Elementen

- Selbstbewertung der Praxis
- Patienten- und Mitarbeiterbefragung
- Begehung und Fremdbewertung durch einen akkreditierten Visitor
- moderierte Besprechung der Ergebnisse im Team

sowie die vollständige Erfüllung von Kernanforderungen in den Bereichen Sicherheit und Infrastruktur.

Registrier-Nr.: 1002793

Re-Zertifizierung: 9. Dezember 2015

Erstzertifizierung: 24. April 2004

Gültig bis: 9. Dezember 2018



PD Dr. phil. Katja Götz



Dr. med. Armin Mainz

Stiftung Praxisiegel e. V.
zertifikat@praxisiegel.de - www.praxisiegel.de

Im Überblick: „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? – Checkliste für Patientinnen und Patienten“

äzq Schriftenreihe Band 34

Herausgeber: Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

- Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
- Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?
- Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?
- Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?
- Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?