

*„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“
(Philip Rosenthal)*

Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Akzeptanz und Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems in Arztpraxen zu untersuchen. Hierfür wurde eine schriftliche Befragung in 82 Hausarztpraxen durchgeführt, die ein internes Qualitätsmanagement nach dem Europäischen Praxisassessment (EPA) eingeführt haben. Von besonderem Interesse waren bei der Bearbeitung des Themas, inwieweit die Konzepte des „Change Management“ und der „Lernenden Organisation“, die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems unterstützen können.

Die Befragungsergebnisse spiegeln eine hohe Zufriedenheit der Teilnehmer mit EPA wider. Das Nutzungsverhalten der befragten Praxen ist durchaus unterschiedlich. Ärzte nutzen häufiger als die Mitarbeiter Visotool® und die Online-Materialien. Aufgetretene Probleme bezogen sich zum größten Teil auf fehlendes Wissen über Visotool® oder technische Schwierigkeiten. Aufgrund der Ergebnisse und der vorgestellten Modelle „Change Management“ und „Lernende Organisation“ wurden Maßnahmen zur Unterstützung der Ärzte und Mitarbeiter während der Implementierung des Qualitätsmanagementsystems EPA ermittelt.

Die verpflichtende Einführung von Qualitätsmanagement in Arztpraxen kann nicht „Allheilmittel“ und alleiniger Motor für die Verbesserung der Qualität sein. Der Erfolg ist maßgeblich vom Engagement und der Motivation aller am Prozess Beteiligten abhängig sowie von Angeboten zur Wissensvermittlung und Unterstützung.

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	III	5.4.3	Unterstützende Materialien.....	43	
Abbildungsverzeichnis	IV	5.4.4	Zertifizierung	44	
Abkürzungsverzeichnis	V	5.5	Ablauf in der Arztpraxis	45	
1	Einleitung	1	6	Methodische Vorgehensweise	46
2	Relevante Begriffe zum Thema Qualität.....	5	6.1	Zielgruppe	46
2.1	Qualität	5	6.2	Untersuchungsmethode	47
2.2	Verschiedene Qualitätskategorien	7	6.3	Der Fragebogen.....	48
2.3	Qualitätsmanagement.....	10	6.4	Durchführung	50
3	Qualitätsmanagement in der hausärztlichen Versorgung	14	6.5	Auswertung	51
3.1	Rahmenbedingungen der Hausärzte in Deutschland	18	7	Darstellung der Ergebnisse.....	53
3.2	Gesetzliche Grundlagen für Qualitätsmanagement in der vertragsärztlichen Versorgung	18	7.1	Erfahrungen mit EPA.....	54
3.3	Verpflichtende Anforderungen an das Qualitätsmanagement.....	20	7.2	Nutzung von Visotool®.....	66
4	Wandel durch Qualitätsmanagement	24	7.3	Wünsche zur Unterstützung	73
4.1	Phasen des Veränderungsprozesses	24	7.4	Hypothesenprüfung	76
4.2	Lernende Organisation	29	8	Diskussion der Ergebnisse	79
5	Das Europäische Praxisassessment.....	32	8.1	Inhaltliche Diskussion.....	80
5.1	Entwicklung und Hintergründe	32	8.2	Methodenkritik.....	84
5.2	Philosophie von EPA	34	9	Fazit.....	87
5.3	Instrumente von EPA.....	35	10	Zusammenfassung.....	91
5.3.1	Befragungen	35	Glossar	95	
5.3.2	Visitation	37	Literaturverzeichnis	98	
5.4	Weitere Entwicklungen von EPA in Deutschland	41	Anhang	102	
5.4.1	Internetdatenbank Visotool®.....	41			
5.4.2	Benchmarking.....	42			