



DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE ERFOLGREICHE PRAXISFÜHRUNG

Kein Qualitätsmanagement ohne Messung
der Patientenzufriedenheit



www.megapharm.de



Qualitätsmanagement in der Praxis:
Erfüllen Sie bereits alle gesetzlichen
Anforderungen?

megapharm GmbH:
Onkologie aus einer Hand



Der rechtliche Rahmen ist gesteckt

Seit dem 01.01.2004 verpflichtet der § 135 (a) SGB V alle Vertragsärzte, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen, aufzubauen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Die grundsätzlichen Anforderungen hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in seiner Richtlinie zum Qualitätsmanagement festgelegt. Niedergelassene Ärzte müssen bis Ende 2009 ein QM-System in ihrer Praxis implementiert haben. Seit Anfang 2010 ist die Übergangsphase für die Planung und Einführung eines QM-Systems ausgelaufen. Ein QM-System muss jetzt ausgewählt und eingeführt worden sein. Hierfür werden jährlich auf der Grundlage von Stichproben die QM-Systeme von 2,5% aller ambulanten Leistungserbringer durch die KVen überprüft.

Eine Zertifizierung ist nicht verpflichtend – wird jedoch empfohlen.

Der Gesetzgeber fordert heute (noch) kein Zertifikat, um die Wirksamkeit Ihres Systems nachzuweisen. Trotzdem kann eine Zertifizierung sinnvoll sein.

Denken Sie etwa an Verhandlungen mit Krankenkassen, hier speziell in Hinblick auf die Selektivverträge? Oder möchten Sie beispielsweise ein IV-Projekt initiieren oder daran teilnehmen?

Ein Zertifikat verbessert in jedem Fall Ihre Verhandlungsposition.

Auch weiß der aufgeklärte Patient mittlerweile, was sich hinter dem Begriff „Qualitätsmanagement“ verbirgt. Ein Zertifikat – ausgestellt durch einen unabhängigen Dritten – kann eine positive Wirkung auf das Vertrauen in Ihre medizinischen Leistungen haben.

Wir unterstützen Sie bei der Einführung Ihres QM-Systems nach QEP®.

In Zusammenarbeit mit Fachärzten haben wir ein onkologiespezifisches Handbuch entwickelt, das wir in enger Abstimmung mit Ihnen an Ihre Gegebenheiten anpassen. Mit einer Einführungsveranstaltung für Ihr Praxisteam können Sie nun den Startschuss für das Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis geben – und Ihre Mitarbeiter für ein gemeinsames Ziel motivieren.

Anschließend bauen wir gemeinsam mit Ihrem Team Ihr internes QM-System auf. Mithilfe

der Vorlagen unseres onkologiespezifischen Handbuchs reduziert sich Ihr Aufwand erheblich. Selbstverständlich unterstützen wir Sie bei der Implementierung: Wir vereinbaren regelmäßige Vor-Ort-Termine und geben Ihnen einen festen Ansprechpartner an die Hand, der Sie auf Wunsch bis zur Zertifizierung begleitet.

Innerhalb unseres QM-Systems hat sich die Ermittlung der Patientenzufriedenheit zu einem zentralen Baustein entwickelt.

Wissen Sie, wie zufrieden Ihre Patienten sind?

Wussten Sie, dass auf den ersten Blick unwesentlich erscheinende Aspekte wie ein freundliches Praxisteam oder kurze Wartezeiten einen wesentlichen Beitrag zur Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis leisten können?

Auf der Grundlage quantitativer Methoden haben wir einen standardisierten Fragebogen entwickelt, der sichere Aussagen zur Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis zulässt.

Ihre Patienten füllen den Fragebogen anonym in Ihrer Praxis aus. Wir analysieren und interpretieren die gewonnenen Daten für Sie – auch im Vergleich zu anderen Praxen (Benchmarking).

Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis? Mehr als ein Vorteil!

- Sie erhalten eine Rückmeldung über die Qualität Ihrer Arbeit, Ihrer Arbeitsprozesse und der Praxisatmosphäre.
- Sie lernen Ihren Patientenstamm besser kennen – und erfahren, was Ihren Patienten wirklich wichtig ist.
- Sie gewinnen klare Hinweise auf Verbesserungspotenziale.
- In von Ihnen definierten Intervallen wiederholen wir die Befragung. So können Sie Verbesserungen in Ihrer Praxis dokumentieren und präsentieren.

Erfahrung zählt.

- Aktuell koordinieren wir rund 50 unterschiedliche Erhebungen in diesem Bereich.



- Wir verfügen heute über einen Datenpool von mehr als 21.000 validierten Datensätzen.

Wir liefern mehr als nur reine Zahlenwelten – wir beraten Sie auch bei der Interpretation der Auswertungen. Gemeinsam entwickeln wir Strategien, um Ihr Leistungsangebot und die Zufriedenheit Ihrer Patienten zu optimieren.

Alle weiterführenden Fragen zur „Patientenzufriedenheit“ in Ihrer Praxis beantwortet Ihnen gerne Mariola Fischer. Als Sozialwissenschaftlerin mit mehrjähriger Erfahrung in medizinischen und sozialen Forschungsprojekten betreut sie bei megapharm u. a. den Bereich „Patientenzufriedenheit“.



Mariola Fischer
02241 9357-5626 · m.fischer@megapharm.de

Sie haben Fragen zum Qualitätsmanagement in Ihrer onkologischen Praxis? Als Qualitätsmanagementbeauftragte berät Kinga Wycisk medizinische Leistungserbringer bei der Implementierung und Weiterentwicklung von QM-Systemen sowie bei der Vorbereitung zur Zertifizierung zum Onkologischen Zentrum.



Kinga Wycisk
02241 9357-5661 · k.wycisk@megapharm.de

Impressum:

Copyright© 2010 megapharm GmbH
Herausgeber:
megapharm GmbH · Rathausallee 10
D-53757 Sankt Augustin
Tel.: 02241 9357-0
www.megapharm.de · www.megamanager.de

Geschäftsführer:
Dr. Ralf Lieb, Michael Deeter, Helmut Trahmer
Siegburg HRB 10246
Redaktion:
Mariola Fischer, Kinga Wycisk (beide verantwortlich),
Birgit Wiora

Kontakt:
b.wiora@megapharm.de
Alle Beiträge werden mit großer Sorgfalt
recherchiert. Dennoch ist eine Haftung –
auch für telefonische Auskünfte –
ausgeschlossen.

Gestaltung:
Hamid Torabli, Art Director
www.ad.torabli.de
Druck:
Pilgram-Druck GmbH & Co. KG
51503 Rösrath-Hoffnungsthal