

Schulungskompodium

Fragen und Antworten zum Qualitätsmanagement

Einführung in das MCSS Schulungskompodium

Das digitale MCSS Schulungs- und Einweisungssystem basiert auf den jeweils aktuellen Rahmenbedingungen für die Rechtskonformität in medizinischen Einrichtungen. Für die Anwendung der innovativen didaktischen Schulungen gelten folgende Richtlinien.

- Pro Frage sind etwa 1,5 – 2,0 Minuten aufzuwenden.
- Zuerst wird die Frage reflektiert und überlegt, welche Antworten gegeben werden können (evtl. mit schriftlichen Notizen).
- Anschließend werden die Überlegungen/Notizen mit den richtigen Antworten verglichen.
- Nach ca. 45 Minuten (ca. 20 Fragen und Antworten) sollte eine Konzentrationspause eingelegt werden.

Die Anwendung wird in MCSS protokolliert und die Anwendungsstatistik gilt als Nachweisdokument für die rechtlichen Audit Anforderungen.

Teil 0: Qualitätsmanagement und Datenschutz-Einführung

Teil 0: QM + DS Einführung

Nach welchen Rechtsgrundlagen werden Datenschutz und Qualitätsmanagement in Praxen eingeführt?



Nach welchen Rechtsgrundlagen wird Datenschutz und QM in Praxen eingeführt?

Die Einführung von QM und DS in Arztpraxen und Kliniken ist rechtlich (Gesetze und Verordnungen) vorgeschrieben. Für das QM gilt das Sozialgesetzbuch V (SGB V) § 136 ff.

Danach müssen alle Praxen, die an der GKV beteiligt sind, ein strukturiertes QM-System (QMS) einsetzen.

Der Datenschutz ist durch die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und die konkreten Empfehlungen der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung geregelt.

Teil 0: QM + DS Einführung

Welche Vorteile bietet QM in der Arztpraxis?



Welche Vorteile bietet QM in der Arztpraxis?

Die folgenden Vorteile können mit professionellem QM nachweislich erreicht werden:

- Mehr Arbeitszufriedenheit durch transparente Abläufe
- Höhere Patientenzufriedenheit durch besseren Patientenservice
- Mehr Wirtschaftlichkeit durch höhere Produktivität
- Konkrete Zukunftssicherung durch höheren Praxiswert

Teil 0: QM + DS Einführung

Welche Vorteile bietet der
Datenschutz in der Arztpraxis?



Welche Vorteile bietet der Datenschutz in der Arztpraxis?

In der heutigen Zeit werden von vielen Institutionen Daten von Personen erhoben und verarbeitet. Dadurch werden viele Menschen verunsichert und befürchten einen Missbrauch ihrer personenbezogenen Daten. Mit einem transparenten DS können Patienten sicher sein, dass ihre Daten nur im Rahmen der erlaubten Maßnahmen verwendet werden. Das stärkt das Arzt-Patienten-Verhältnis und schafft vertrauenswürdige Rahmenbedingungen in der Praxis.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie können QM und DS wirtschaftlich in der Praxis eingesetzt werden?



Wie kann QM und Datenschutz wirtschaftlich in der Praxis eingesetzt werden?

Beide gesetzlichen Forderungen (DS und QM) setzen für die wirtschaftliche Anwendung eine professionelle Planung unter folgenden Gesichtspunkten voraus:

- Die Einführung wird unter Berücksichtigung ausreichender Kapazitäten (bestehend oder neu) geplant.
- Die Zeitplanung ist realistisch und transparent (beispielsweise in 2-6 Jahren)
- Es sind klare Verantwortungsbereiche und Rollen definiert

Digitale und analoge Managementsysteme (QMS, Datenschutzmanagementsystem [DSMS]) sind zeit-, kosten- und nervenschonend.

Teil 0: QM + DS Einführung

Welche Rollen sind für QM und DS zu definieren?



Welche Rollen sind für QM und Datenschutz zu definieren?

Grundsätzlich hat für beide Bereiche die Leitung (Arzt) die übergeordnete Verantwortung. Der Arzt sollte durch folgende qualifizierte Mitarbeiter unterstützt werden:

- QMB (Qualitätsmanagementbeauftragte/r)
- QMK (Qualitätsmanagementkoordinator/in)
- QMF (QM-Fachkraft)
- DSB (Datenschutzbeauftragte/r)
- DSK (Datenschutzkoordinator/in)
- DSF (Datenschutzfachkraft)

Die exakte Rollenverteilung richtet sich nach Größe und Struktur der Praxis.

Teil 0: QM + DS Einführung

In welchen Schritten wird QM und DS eingeführt?



In welchen Schritten wird Qualitätsmanagement und Datenschutz eingeführt?

Mit Einhaltung der folgenden Schritte kann man eine wirtschaftliche Einführung von QM und DS gewährleisten:

- Entwicklung Zeitplan, z.B. Curriculum für 12-, 24-, 36-Monate
- Definition der Rollen und Festlegung der Kapazitäten
- Basis-Schulungen der Mitarbeiter
- Gemeinsame Entwicklung von Prozessen und Verfahren mit Dokumentation
- Erprobung der Verfahren und Optimierungsabläufe (PDCA)

Grundsatz: So rechtskonform wie nötig und so pragmatisch wie möglich

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie wird ein Curriculum (Ziel- und Zeitplan) entwickelt?



Wie wird ein Curriculum (Ziel- und Zeitplan) entwickelt?

Die Einführungsplanung mit einem Curriculum orientiert sich immer an der individuellen Situation und den vorhandenen Ressourcen und Potenzialen. Zuerst wählt man den Zeitraum und verteilt dann die Ziele auf die Perioden (im Regelfall Quartale). Mit einem Curriculum erfüllt man die rechtliche Forderung nach einer zeitnahen Planung der QM- und DS-Einführung.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie wird die Basis-Schulung des Praxis-Teams durchgeführt?



Wie wird die Basis-Schulung des Praxis-Teams durchgeführt?

Im Schulungsplan für QM und DS kann man im Wesentlichen drei Bereiche unterscheiden:

- Schulung für Mitarbeiter in der Patientenversorgung
- Schulung für Mitarbeiter im Bereich Verwaltung einschließlich Informationstechnologie
- Schulung für Management und Leitungsaufgaben

Die Basisschulungen können in internen Meetings, im Selbststudium oder über Webinare (E-Learning) realisiert werden.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie entstehen
Verfahrensanweisungen bzw.
Prozessbeschreibungen?



Wie entstehen Verfahrensanweisungen bzw. Prozessbeschreibungen?

In modernen Arztpraxen gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Abläufe vom Empfang bis zur Abrechnung eines Behandlungsfalles. Es bietet sich deshalb an, bei der Entwicklung von Verfahrensanweisungen auf Vorlagen zurückzugreifen und diese nach Prozess-Segmenten zu gestalten.

Teil 0: QM + DS Einführung

Welche Prozess-Segmente können z.B. in der Patientenversorgung unterschieden werden?



Welche Prozess-Segmente können z.B. in der Patientenversorgung unterschieden werden?

Die wesentlichen Prozess-Segmente:

- Patienten-Empfang und -Registrierung
- Besuchsgrund- und Anamnese-Ermittlung
- Voruntersuchung
- Ärztliche Untersuchung
- Spezialuntersuchung (z.B. Röntgen)
- Diagnosestellung
- Therapie-Entwicklung (Behandlungsplan)
- Patienten Aufklärung

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie werden Abläufe und Prozesse in der Praxis optimiert?



Wie werden Abläufe und Prozesse in der Praxis optimiert?

Sobald bestimmte Prozesse nach strukturierten Verfahrensanweisungen eine bestimmte Zeit durchgeführt wurden, erstellt man eine Beurteilung, ob die Verfahren die gewünschten Ergebnisse erbringen konnten. Man nennt diesen Prozess auch den PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act). Defizite werden dabei mit neuen und angepassten Abläufen ausgeglichen.

Teil 0: QM + DS Einführung

Welche Hilfsmittel stehen für die QM- und die DS-Einführung zur Verfügung?



Welche Hilfsmittel stehen für die QM- und die DS-Einführung zur Verfügung?

Für die DS- und QM-Einführung können innovative und professionelle Instrumente eingesetzt werden:

- Digitale z.B. cloudbasierte Managementsysteme (MCSS)
- Digitale und analoge Handbücher
- E-Learning in Webinaren und Online-Schulungen
- Online-Wissensdatenbanken etc.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie wird das analoge Handbuch eingesetzt?



Wie wird das analoge Handbuch eingesetzt?

Für die MCSS Anwender stehen 2 Aktenordner zur Verfügung:

- Ordner 1 = Archivordner und Nachschlagewerk
- Ordner 2 = Individuelles QMS und DSMS der Praxis

Ordner 1 wird mit allen relevanten Dokumenten und Vorlagen (350+ Seiten) geliefert.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie entsteht ein individuelles Handbuch für QM und DS?



Wie entsteht ein individuelles Handbuch für QM und Datenschutz?

Entsprechend der Planung im Curriculum werden monatlich oder quartalsweise Bereiche bearbeitet und dabei Dokumente des Archivordners (Ordner 1) individualisiert. Die so individualisierten Dokumente werden in den Praxisordner (Ordner 2) übernommen. So entsteht beispielsweise in 2-3 Jahren eine Dokumentensammlung, die die konkrete Situation in der eigenen Praxis abbildet.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie werden Webinare genutzt?



Wie werden Webinare genutzt?

Vom MCSS Team oder anderen Organisationen (KV, Datenschutzbehörde, Dienstleister) werden Online-Schulungen (Webinare) angeboten. Dazu registrieren sich die Anwender und verfolgen Präsentationen über das Internet am eigenen Bildschirm.

Teil 0: QM + DS Einführung

Wie kann man Unterstützung bei Fragen erhalten?



Wie kann man Unterstützung bei Fragen erhalten?

MCSS bietet einen Helpdesk per E-Mail an. Man kann digital Fragen an das MCSS Expertenteam stellen und erhält Antworten per E-Mail. Außerdem können bei den Webinaren Fragen auch online gestellt und von den Referenten beantwortet werden.