



Benchmark: Der ideale Einstieg ins Qualitätsmanagement

Wer die eigene Leistung mit dem Qualitätsprofil einer adäquaten Gruppe vergleicht, kann Qualitätsstärken und -schwächen erkennen und optimieren.

■ Keine Frage: Qualitätsmanagement (QM) ist nach dem Willen des Gesundheits-Modernisierungs-Gesetzes (GMG) für jede Vertragsarztpraxis Pflicht. „Doch der Aufwand für Qualitätsbewertung und -sicherung darf in der Praxis nicht deren Nutzen für Kostenträger und Leistungserbringer übersteigen“, betont Prof. Dr. Gerhard Riegl, wissenschaftlicher Leiter des Instituts für Management im Gesundheitsdienst, Augsburg. Eine kostengünstige Einstiegslösung bietet das Qualitätsbenchmarking. „Dabei handelt es sich um den Volkswagen unter den Qualitätsprogrammen, dessen Nutzenanwendung erstaunlichen Mehrwert bringt“, so Riegl.

Sich am Besten messen

Das Prinzip des Benchmarking besteht darin, die eigene Leistung am Qualitätsprofil einer Vergleichsgruppe zu messen. Durch die Orientierung an der „Best Practice“ der jeweiligen Facharztgruppe können die relevanten Qualitätsstärken und -schwächen einer einzelnen Praxis besser als bei jeder Auditierung erkannt und optimiert werden. Dies hebt wiederum den Standard, und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess für die gesamte Vergleichsgruppe wird initiiert.

„Benchmarking motiviert die Leistungsträger und beflügelt das Interesse am Qualitätsmanagement“, so Riegl. Medizinische Dienstleistungen werden als einzigartige Qualitätsleistung in den Mittelpunkt gerückt. „Unser Institut konnte die Methode europaweit in über 5 000 Praxen mit mehr als 400 000 Patienten erproben und validieren“, berichtet Riegl.

Geringer Aufwand - großer Effekt

Eine Teilnahme am Benchmarking kann mit geringem Aufwand neben dem täglichen Praxisbetrieb realisiert werden, ohne dass Externe die Praxis betreten und belasten. Herzstück des Benchmarking ist die Selbst- und Fremdevaluation mit wissenschaftlich fundierten, validierten Fragebögen. Pro teilnehmender Praxis werden rund 150 Patienten, durchschnittlich drei Mitarbeiter sowie der Chef befragt. Zu den erhobenen Erfolgsindikatoren zählen alle wesentlichen QM-Merkmale der Strukturqualität (z.B. Organisation, Lage der Praxis, Apparateausstattung), Prozessqualität (z.B. Arbeitsabläufe, Patientenumgang, Wartezeiten) und Ergebnisqualität (z.B. hinsichtlich Diagnose und Therapie, Beratung, Rezidivraten).

Die Teilnehmer am Benchmarking erhalten einen individuellen Praxisqualitätsbericht. Dabei werden auch Leistungsreserven und Marktchancen aufgedeckt.

Die Daten werden ausgewertet und jeder Teilnehmer erhält einen vertraulichen, individuellen Praxisqualitätsbericht, der die Qualitätsmessungen dokumentiert. Analysiert werden Qualitätsstärken, die den Erfolg der Praxis ausmachen, sowie Schwachstellen, die verbesserungsbedürftig sind. Über diese obligatorische Qualitätsmessung hinaus bietet Benchmarking einen wichtigen Zusatznutzen: Auch Leistungsreserven und Marktchancen werden aufgedeckt, beispielsweise für neue Wertschöpfungen aus individuellen Gesundheitsleistungen.

Zeitmanagement optimieren

„Die Unternehmensberatung der Praxis orientiert sich dabei stets an der Patientenzufriedenheit“, erklärt Riegl. In einer Expertise werden konkrete Empfehlungen zur Qualitätssicherung entwickelt. Dazu zählen beispielsweise Strategien für eine verbesserte Praxisorganisation oder ein optimiertes Zeitmanagement bis hin zu Fortbildungsinitiativen für Mitarbeiter. Benchmarking kann flexibel in andere Systeme integriert und beispielsweise kompatibel durch QM-Handbücher, weiterführende Qualitätssysteme, QM-Seminare oder Qualitätszirkel ergänzt sowie für eine Zertifizierung genutzt werden. Um die erzielten Verbesserungen zu überprüfen, kann eine wiederholte Teilnahme am Benchmarking sinnvoll sein.

Eine Gesamtdurchführung von der Erhebung bis zum Beginn der Umsetzung ist innerhalb von 12 Wochen möglich. Die Kosten für einen Alles-Inklusive-Service liegen laut Riegl deutlich unter 300 Euro.

„Das Benchmarking ist übrigens bereits bei der Klientel selbst und in der Öffentlichkeit sehr marketingwirksam“, weiß Riegl.

Angelika Bauer-Delto

SERVICE



Weitere Unterstützung im Qualitätsmanagement erhalten Sie bei: Prof. Riegl & Partner GmbH, Institut für Management

im Gesundheitsdienst, Provinost. 11, 86153 Augsburg, Tel. 08 21/5 671 44-0, Fax 08 21/56 71 44-15
info@prof-riegl.de, www.prof-riegl.de