

# Mit patientinnenzentriertem Qualitätsmanagement zur idealen frauenärztlichen Praxis

G. F. Riegl

Frauenärztinnen und Frauenärzte haben eine der anspruchsvollsten, aber auch eine der chancenreichsten Klientel des Gesundheitswesens. Patientinnen in diesen Praxen sind vergleichsweise jung, gut informiert, relativ gesund, emanzipiert und wegen vieler Verpflichtungen zeitgestresst. Zugleich sind Frauen die gesundheitsbewusstesten Patienten und sie treffen generell über 80% aller Gesundheitsentscheidungen in der Schweiz.

Gynäkologen sind gut beraten, wenn sie genau wissen, wie sie im Qualitätsvergleich zum Fachgebiet oder zu Nachbarkollegen/-kolleginnen am Ort stehen, was heute bei Frauenärzten üblich ist und was sie für Patientinnen «einzigartig, unaustauschbar und unverzichtbar» macht. Sie erhalten diese Informationen im Vergleichstest von Praxen, dem sogenannten Benchmarking: Sich selbst als Besten erkennen oder lernen von den Besten.

Volle Terminpläne sind unter den aktuellen Bestimmungen des KVG, aber auch bei einer allfälligen Aufhebung des Kontrahierungszwangs noch keine eindeutigen Qualitätsbeweise und genügen nicht automatisch zur Zukunftssicherung der Praxis. Selbst der tägliche persönliche Kontakt mit Patientinnen in der Praxis schützt nicht vor Betriebsblindheit.

## Sich an den Besten messen

Unter dieser Motivation startete bereits 1997 das SWISS GYN Benchmarking I. An diesem kantonalen und regionalen Praxisvergleichstest nahmen 120 gynäkologische Praxen aus der Deutsch- und Westschweiz (französische Fragebogen) mit ihren Patientinnen teil. Insgesamt wurden 9000 Patientinnenbefragungen, durchschnittlich 75 je Praxis, nach allen Regeln der Evaluation und des Qualitätsmanagements ausgewertet.

Die Qualitätsinitiative soll im Jahr 2005 auf Wunsch der Schweizerischen Gesellschaft für Geburtshilfe und Gynäkologie (SGGG) als SWISS GYN Benchmarking II in aktualisierter Form neu starten und fortgeschrieben werden. Unterstützt wird das Programm zur Weiterentwicklung

frauenärztlicher Praxen als «Center of Excellence» von der Firma Organon AG, Pfäffikon/SZ.

Das SWISS GYN Benchmarking bietet für die Teilnehmer einen hohen Mehrwert wegen seiner frauenarztspezifischen Gestaltung des Qualitätsmanagements sowie wegen der Fortschreibung früherer Ergebnisse aus 120 Praxen mit 9000 Schweizerinnen.

Es ist von Interesse, was die Schweizer Frauenärzte inzwischen verändert haben und wie sich die steigenden Ansprüche der Frauen auf die Praxen auswirken.

## Verbesserungen in Schweizer Frauenarztpraxen

Vor 7 Jahren waren zwei Drittel der Schweizerinnen (67%) voll zufrieden, und es gab aus Sicht der Patientinnen 25% Kompetenzüberschneidung zwischen frauenärztlicher und hausärztlicher Betreuung.

Hauptanziehungskräfte und wichtige Wettbewerbsvorteile der frauenärztlichen Praxis waren für 72% die zeitlichen Zuwendungen, für 52% die gute Einrichtung und das Ambiente der Praxis und an dritter Stelle mit 47% die herausragende frauenärztliche Leistung.

35% wünschten mehr Naturheilkunde beim Frauenarzt. In der Beratung erwarteten 24% mehr Aufklärung zu Vor- und Nachteilen der Pille.

Im Wartezimmer war für jede 5. Patientin die diskretionsfördernde Hintergrundmusik ein wichtiger Verbesserungsvorschlag. 64% der Frauen wünschten in der Praxis genau bestimmte zusätzliche Informationsmittel. Jede Patientin zeigte im Durchschnitt ein Interesse an 2,2 frauenärztlichen Leistungen, die nicht von der Grundversicherung übernommen werden.

Die Gesamtentwicklung des Benchmarkings II, die wissenschaftlich unabhängige und umfassende externe schriftliche Qualitätsbegutachtung jeder einzelner Praxis im Vergleich zu teilnehmenden Nachbarpraxen sowie die Datenschutzgarantie übernimmt wieder das Gesundheitsforschungsinstitut von Prof. Dr. Gerhard F. Riegl, Augsburg/D. Dieses Institut hat bereits

Kontaktadresse:  
Prof. Dr. Gerhard F. Riegl  
Institut für Management  
im Gesundheitsdienst  
Prof. Riegl & Partner GmbH  
Provinoststrasse 11  
D-86153 Augsburg  
Website: [www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de)

über 5000 Vergleichstests mit Praxen in Europa, darunter mit 800 gynäkologischen Praxen auf der Basis von 400 000 Patientenevaluationen durchgeführt. Davon waren etwa 70 000 Patientinnen von Frauenärzten. In der Schweiz wurden unter anderem spezielle Benchmarkingaktionen mit IVF-Zentren und mit Geburtsspitalern realisiert.

### Das Neue an diesem QM-Projekt

Beim SWISS GYN Benchmarking lernen Ärzte und Praxisteams nicht nur, wie bei gängigen Programmen des Qualitätsmanagements, alles richtig oder besser zu machen (= Effizienzsteigerungen), sondern vor allem auch die für Patientinnen heute richtigen und wichtigen Dinge noch besser zu machen (= Effektivitätssteigerungen).

Team und Chef werden durch programmierte Unterweisung bei minimalem Zeiteinsatz ohne Praxisunterbrechung *befähigt*, die Qualitätsmessungen mit über 300 QM-relevanten Erfolgsindikatoren (Benchmarks) auszulösen. Die Hauptarbeit übernimmt das Institut Prof. Riegl.

Jede Praxis wird durch *Fremdbewertung* (per 100 nach Institutsempfehlungen ausgewählten Patientinnen) in ihrer Qualität analysiert und durch Benchmarks (= Peilgrößen) beurteilt. Individuelle Ergebnisse und Handlungsempfehlungen gibt es in einem Bericht zu allen wesentlichen QM-Merkmalen, zur Strukturqualität (z.B. Organisation, Lage der Praxis, Apparate, Ausstattung Sanitäreinrichtungen), zur Prozessqualität (z.B. Arbeitsabläufe, Recall, Patientinnenumgang, Kommunikation) und zur Ergebnisqualität (z.B. hinsichtlich Beratung, Diagnose, Therapie und Verordnung). Bei dieser umfangreichen Analyse muss die Praxis von keinem fremden Auditor/Visitor besucht und auch nicht tagelang beobachtet werden.

Parallel zur Patientinnenauskunft werden Arzt/Ärztin und zwei Angestellte zum Selbstbild (Beitrag zum Selfassessment) befragt.

Die Praxen erhalten nach der Befragung einen wissenschaftlich fundierten Praxisqualitätsbericht mit etwa 150 bis 200 Seiten sowie ein Qualitätszertifikat zur «Best-Practice-Methode» und können dies zur Qualitätsdarlegung für dritte einsetzen.

### Geringer Aufwand – grosser Effekt

Gynäkologische Praxen in der Schweiz können mit Hilfe des Qualitätsbenchmarks für ihre Patientinnen zur Qualitätsmarke aufsteigen. Die Ergebnisse dieses individuellen Praxisconsultings sind für weitere Verbesserungen der Praxisorganisation und der Qualitätssicherung bis hin zu einer etwaigen freiwilligen Zertifizierung nutzbar.

Es ist jedem Arzt zu empfehlen, die Qualitätsbeurteilungen, die exakten Zufriedenheiten und die Prioritäten der Frauen zu kennen. Zudem ist den Frauen zuzutrauen, dass sie gynäkologische Praxen beurteilen können.

### Teilnehmerinformation und Kontakt

Angelika Böck, Dipl.-Betriebswirtin (FH), Projektleiterin, Institut für Management im Gesundheitsdienst, Prof. Riegl & Partner GmbH, Provinoststrasse 11, D-86153 Augsburg, Tel. +49 821 567 144 0, Fax +49 821 567 144 15, E-Mail: [info@prof-riegl.de](mailto:info@prof-riegl.de), Website: [www.prof-riegl.de](http://www.prof-riegl.de)

Teilnehmende Gynäkologen erhalten zwanzig Credits für die Kernfortbildung der SGGG, was die offizielle Wertschätzung der Fachgesellschaft für dieses Programm untermauert.

Die Selbstkosten für die komplette Qualitätsanalyse mit schriftlicher Begutachtung, Dokumentation und Zertifikat vom externen Institut betragen Fr. 750.– plus Briefmarken.