



Kassenärztliche
Bundesvereinigung
Körperschaft des öffentlichen Rechts

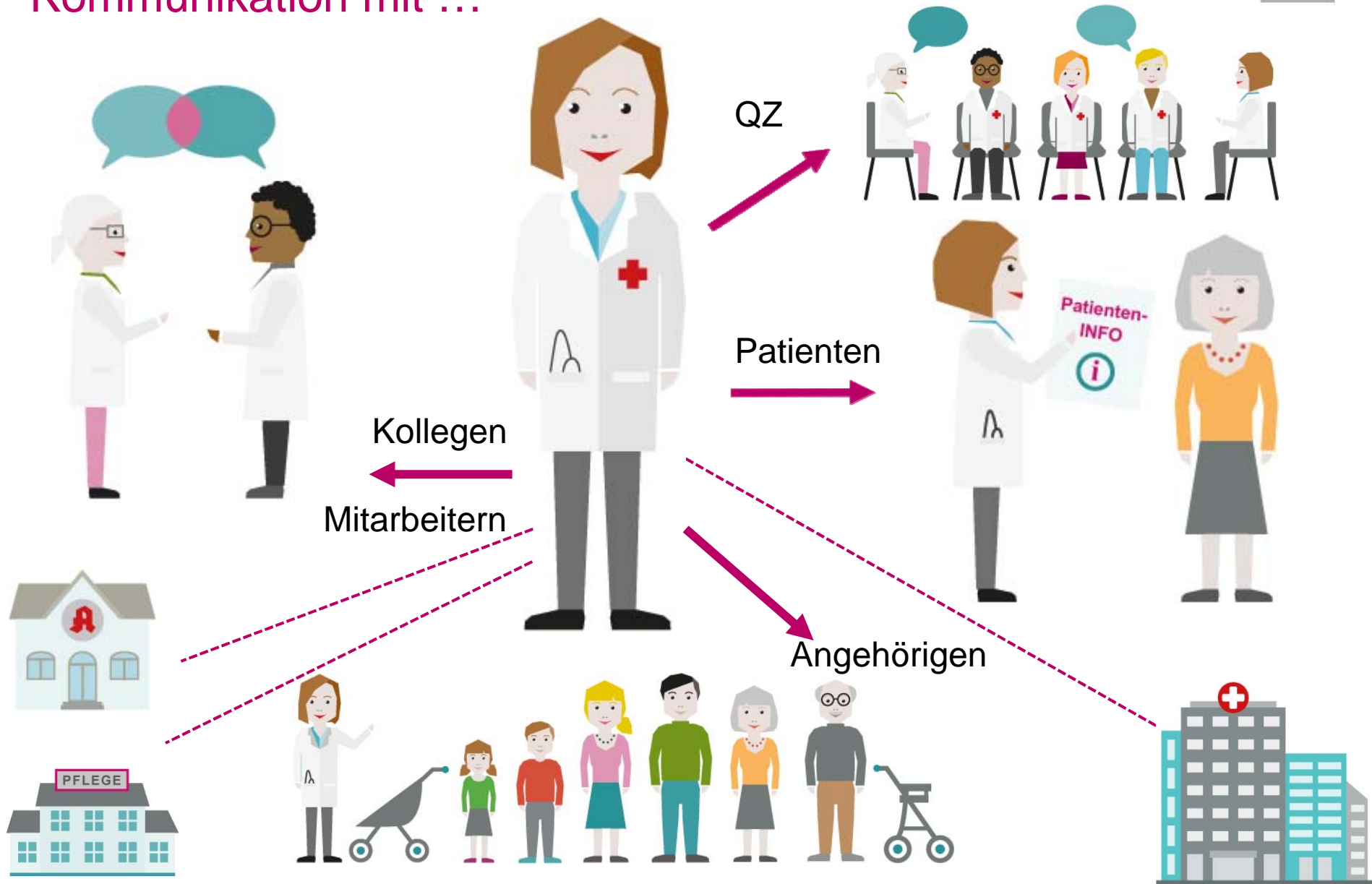
Workshop 22:

Kollegiale Kommunikation im Qualitätszirkel – im Interesse der Patienten

APS-Jahrestagung am 5. Mai 2017

Dipl. oec. Ingrid Quasdorf, Senior-Referentin
Dezernat 7 - Sektorenübergreifende Qualitäts- und Versorgungskonzepte

Kommunikation mit ...

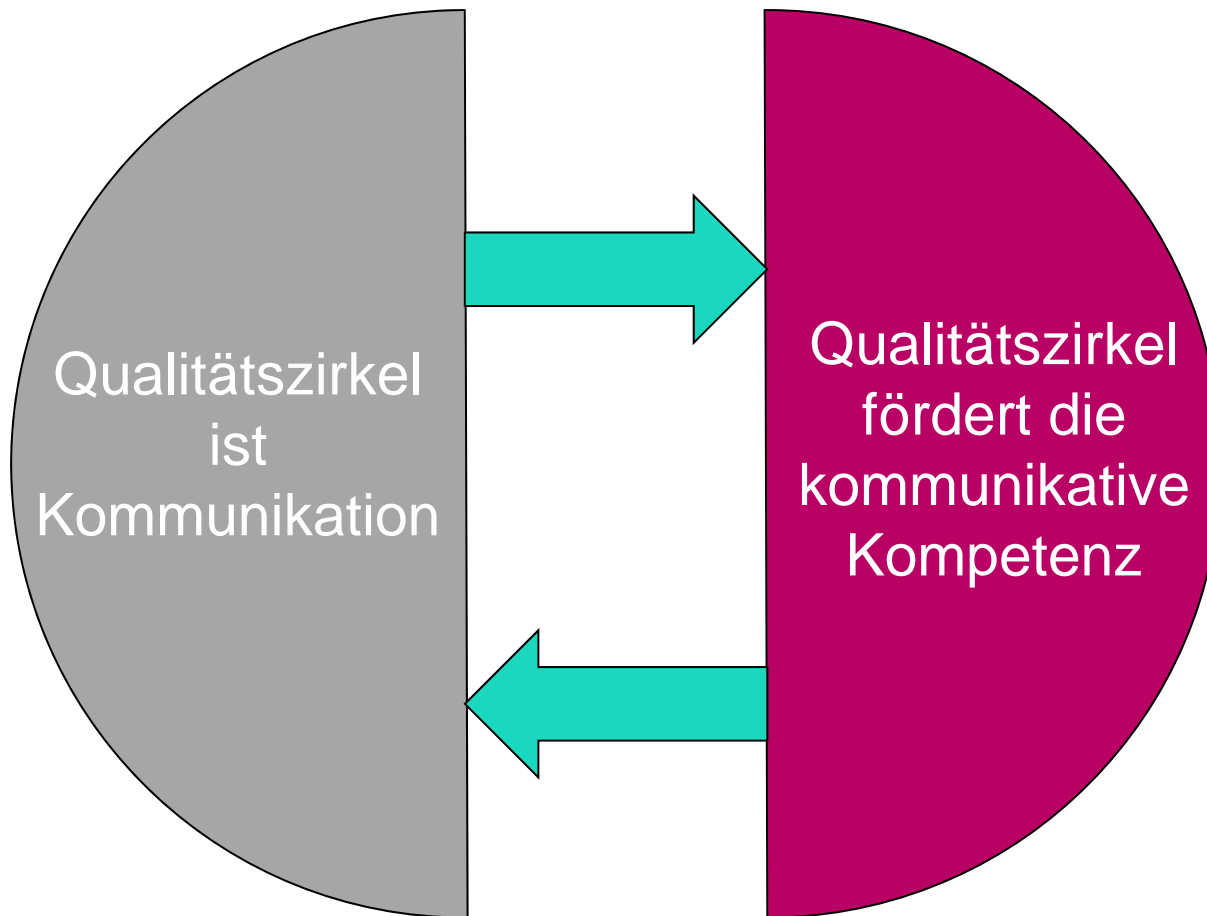


» Wir arbeiten für Ihr Leben gern.« www.ihre-aerzte.de

Kommunikation als zentrales Element ärztlicher Tätigkeit und des praxisinternen Qualitätsmanagements

- **Arzt-Patienten-Gespräch**
(Anamnese, Diagnostik, Erläuterung Therapie, Aufklärung, Shared decision making, Informationen zu Gesundheitsförderung und Prävention, telefonische Anfragen, ggf. Patientenschulungen)
- **Interne Kommunikation** mit den Teammitgliedern
(Kollegen/MFA: Information, Fortbildung, Mitarbeitergespräche)
- **Externe Kommunikation**
(Mitbehandlung, Krankenhauseinweisungen, Pflegedienste)
- **Kommunikation** als Bestandteil des praxisinternen Qualitätsmanagements

Kommunikation im Qualitätszirkel



Ziel: Weiterentwicklung der Patientenversorgung und Patientensicherheit

Qualitätszirkel

Lehr-Lern-Gruppen von Vertragsärzten/-psychotherapeuten

- kritische Reflexion des eigenen Handelns mit dem Ziel der Weiterentwicklung
- auf freiwilliger Basis
- mit selbstgewählten Themen
- erfahrungsbezogen
- auf der Grundlage von Peer Review
- mit Moderator
- mit Evaluation der Ergebnisse
- kontinuierlich (mind. 4x/a)
- mit festem Teilnehmerkreis (5-20 Personen)

Instrument der Qualitätsförderung



Qualitätszirkel-Konzept der KBV



- didaktische Konzepte (Module) für die inhaltliche Arbeit im QZ
- Phasenmodell für die Sitzungsmoderation
- Moderationsmedien/CD-ROM

KBV

Qualifizierung
erfahrener
Moderatoren zu
Tutoren

KVen

Aus- und Fortbildung
von Moderatoren
durch Tutoren

KBV+
Tutoren

Entwicklung von
QZ-Modulen für die
Zirkelarbeit

Train-the-Trainer-Prinzip

Erörterung von schwierigen Patientenfällen und Weiterentwicklung der Behandlungspraxis im kollegialen Dialog

▪ Patientenfallkonferenz	▪ Experteninterview
▪ Evidenzbasierte	▪ Journal Club
▪ Arbeit mit Rück	▪ Patientensicherheit
▪ Anwendung von Qualitätsindikatoren	▪ Evidenzbasierte Patienteninformationen
▪ Pharmakotherapie	▪ Arzneimittelmonographie
▪ Differentialdiagnostik	▪ Multimedikation
▪ QEP® im Qualitätszirkel (7 Module)	▪ Selbstbewertung/Zertifiz
▪ Intervention bei häuslicher Gewalt	▪ Frühe Hilfen
▪ Hygienemanagement in Praxen/MVZ	▪ Barrieren in Praxen abbauen
▪ Geschlechtersensible Gesu	▪ Kultursensibilität in der Patientenverso
▪ Coaching im QZ	▪ Ethikberatung im QZ
▪ Suchtmittelgebrauch	▪ Ambulante Palliativversorgung
▪ Kommunikation	
▪ Moderatorenausb	▪ QZ-Gründung

Benchmarking mit Ziel Verbesserung der Versorgungsqualität im Gespräch mit Kollegen

Strukturierte Befragung

Fehlerdiskussion Fehlervermeidung

Schriftliche Arzt-Patienten-Kommunikation

Berufsgruppenübergreifender Austausch

Interkulturelle Kommunikation

Diskussion ethischer Fragen

Kommunikation mit Patienten, Angehörigen, Kollegen, anderen Professionen

Kollegiale Beratung

Motivierende Gesprächsführung Arzt-Patient

Kommunikative Kompetenz

QZ-Modul Kommunikation

Allgemeines

Arbeitsziele
 Themenhintergrund
 Daten- und Informationsbeschaffung
 Setting des Qualitätszirkels

Moderationsmedien

Präsentation
 Moderationsplakat
 Videobeispiele, Rollenspiele
 Links und Literatur

Phase I:

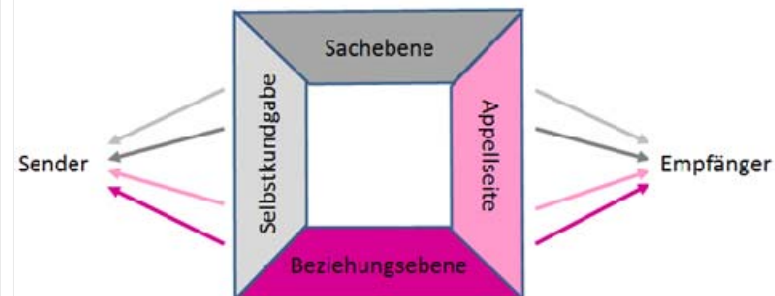
Einführung in die Kommunikationstheorie
 (u. a. 4-Ohren-Modell, Tipps für gute Kommunikation)

Phase II:

Kommunikation mit Patienten
 Arbeit an Praxisbeispielen, Selbstreflexion,
 aktives Zuhören, Fragetechniken,
 kommunikative Intervention, Optionen)

Phase III:

Kollegiale Kommunikation
 Arbeit an Beispielen, schwierige Situationen,
 Tipps



Tipps für eine gelungene Kommunikation

- Offene Fragen stellen
- Eigensprache aufnehmen
- Kernaussagen wiederholen
- Geschlossene Fragen
- Emotionen ansprechen
- Zusammenfassen
- Angepasstes Gesprächstempo

© GQMG, AG Kommunikation im Qualitäts- und Risikomanagement, 12.12.2016

» **Wir arbeiten für Ihr Leben gern.**« www.ihre-aerzte.de

Qualitätszirkel als Instrument innerärztlicher Qualitätsinitiativen

Arztbefragung zu Qualitätszirkeln (N=1.002): 82 Responder

- 79 (96,3%) kennen Qualitätszirkel (QZ)
- 70 (85,4%) haben bereits an QZ teilgenommen
- 53 (64,6%) nehmen regelmäßig an QZ teil
- 75 (91,5%) bewerten die Teilnahme an QZ als nützlich
- nutzen am häufigsten Tagungen (57), Literaturstudium (47) und QZ (45), um sich fortzubilden

Wie nutzen Qualitätszirkel dem Patienten?

QZ führen zu Qualitätsverbesserungen und Netzwerkbildung

- Abstimmung des Vorgehens bei bestimmten Krankheitsbildern
- Klären von Unsicherheiten in der Diagnosestellung
- Profitieren von den Erfahrungen älterer/anderer Kollegen
- Besprechen neuer Leitlinien
- Fallbesprechungen und das Finden alternativer Interventionen
- Entwicklung von Patientenpfaden bis hin ins Krankenhaus



Mehr Informationen
unter:
www.KBV.de



Kassenärztliche
Bundesvereinigung

PRAXIS info PATIENTEN info PRESSE info

Suchbegriff oder Webcode eingeben

AKTUELL
DIE KBV
MEDIATHEK
SERVICE
THEMEN A-Z

»kbv.de »Service »Service für die Praxis »Qualität »Qualitätszirkel (QZ)

SERVICE FÜR DIE PRAXIS ▾

- ABRECHNUNG
- VERORDNUNGEN
- FORMULARE
- AMBULANTE LEISTUNGEN
- PRAXISFÜHRUNG
- PRAXIS-IT
- QUALITÄT**
- Qualitätssicherung (QS)
- Qualitätsmanagement (QM)
- Qualitätszirkel (QZ)
 - Für QZ-Moderatoren
- Peer Review
- QEP
- FORTBILDUNG
- KOOPERATIONEN
- WEGE IN DIE NIEDERLASSUNG
- RECHTSQUELLEN
- GESUNDHEITSDATEN
- FÜR ANBIETER VON GESUNDHEITS-IT (ITA)
- SERVICE FÜR PATIENTEN

QUALITÄTSZIRKEL (QZ)



Fachlicher Austausch mit Kollegen

Konkrete Anregungen, Tipps und Hilfen für die eigene Praxis: Qualitätszirkel (QZ) bieten Ärzten und Psychotherapeuten die Möglichkeit, sich mit Kollegen fachlich auszutauschen, das eigene Handeln zu reflektieren und neues Wissen zu generieren. Gleichzeitig können über die Teilnahme an Qualitätszirkeln Kontakte aufgebaut und Netzwerke gebildet werden.

Wichtiges Instrument der Qualitätsförderung

Von Kollegen für Kollegen: Bundesweit bilden sich jährlich etwa 61.000 Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten in Qualitätszirkeln fort. Das Themenspektrum reicht von A wie Arzneimitteltherapie bis Z wie Zwangsstörungen, die meisten Qualitätszirkel beschäftigen sich mit Erkrankungen und Fällen aus dem Praxisalltag. Die Arbeitsgruppen von 5 bis 20 Teilnehmern werden von ärztlichen oder psychotherapeutischen Kollegen mit einer speziellen Ausbildung zum Moderator geleitet. Für die Teilnahme an zertifizierten Qualitätszirkeln gibt es Fortbildungspunkte.

Qualitätszirkel sind in den Qualitätssicherungs-Richtlinien der KBV als anerkanntes Qualitätsinstrument beschrieben. Die KBV-Richtlinien sind wiederum Grundlage für regionale Regelungen der Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) zur Anerkennung und Förderung der Qualitätszirkel. KBV und KVen unterstützen die Zirkelarbeit durch Informationen und Fortbildungsangebote.

» QZ-Moderatoren finden hier umfangreiche Informationsmaterialien.

- So arbeiten Qualitätszirkel +
- Das bringt die Teilnahme an einem Qualitätszirkel +
- Qualitätszirkel in der Nähe finden +
- So unterstützt die KBV +

DOKUMENTE UND LINKS

Stand 27.03.2017

TERMINE

- Supervision
28.04.2017
- Nationales Tutoren-Treffen (NTT)
17./18.11.2017

QZ-NEWSLETTER

- » Qualitätszirkel Aktuell
- » zur Anmeldung für den Newsletter "Qualitätszirkel Aktuell"

KONTAKT

- ✉ Ingrid Quasdorf,
Telefon: 030 4005-1230
- ✉ Tanja Klein-Reick,
Telefon: 030 4005-1250

FLYER



» Wir arbeiten für Ihr Leben gern.« www.ihre-aerzte.de

Kommunikation als zentrales Element von Peer Review

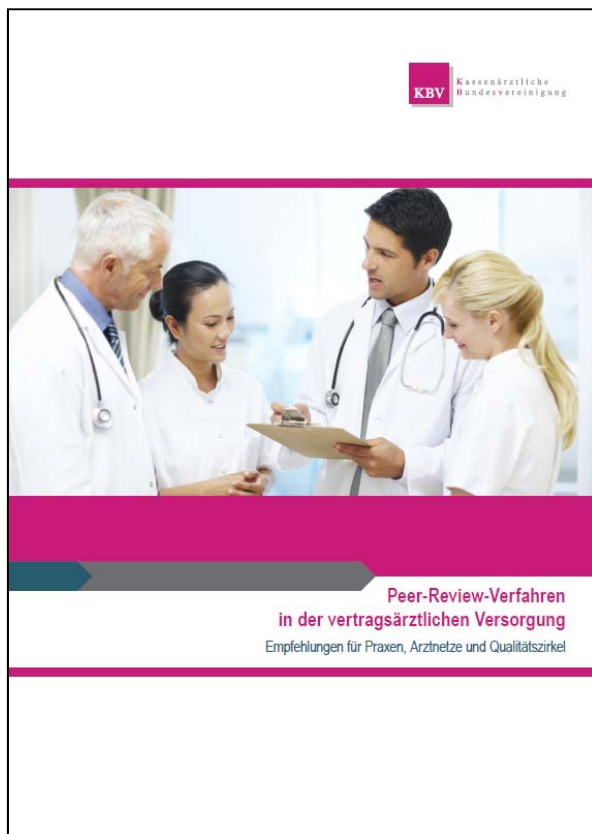
“Peer review is defined as a continuous, systematic, and critical reflection by a number of care providers, on their own and colleagues’ performance, using structured procedures, with the aim of achieving continuous improvement of the quality of care.”

Richard Grol, 1994

„Ärztliches Peer Review ist definiert als kritische (Selbst-)Reflexion des ärztlichen Handelns im Dialog mit Fachkollegen – unter Verwendung eines strukturierten Verfahrens mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und Sicherheit der Patientenversorgung“.

Bundesärztekammer (Hrsg.) Curriculum Ärztliches Peer Review, 2. Auflage 2013

KBV veröffentlicht 2014 Empfehlungen für ambulante Peer-Review-Verfahren mit Vor-Ort-Besuch



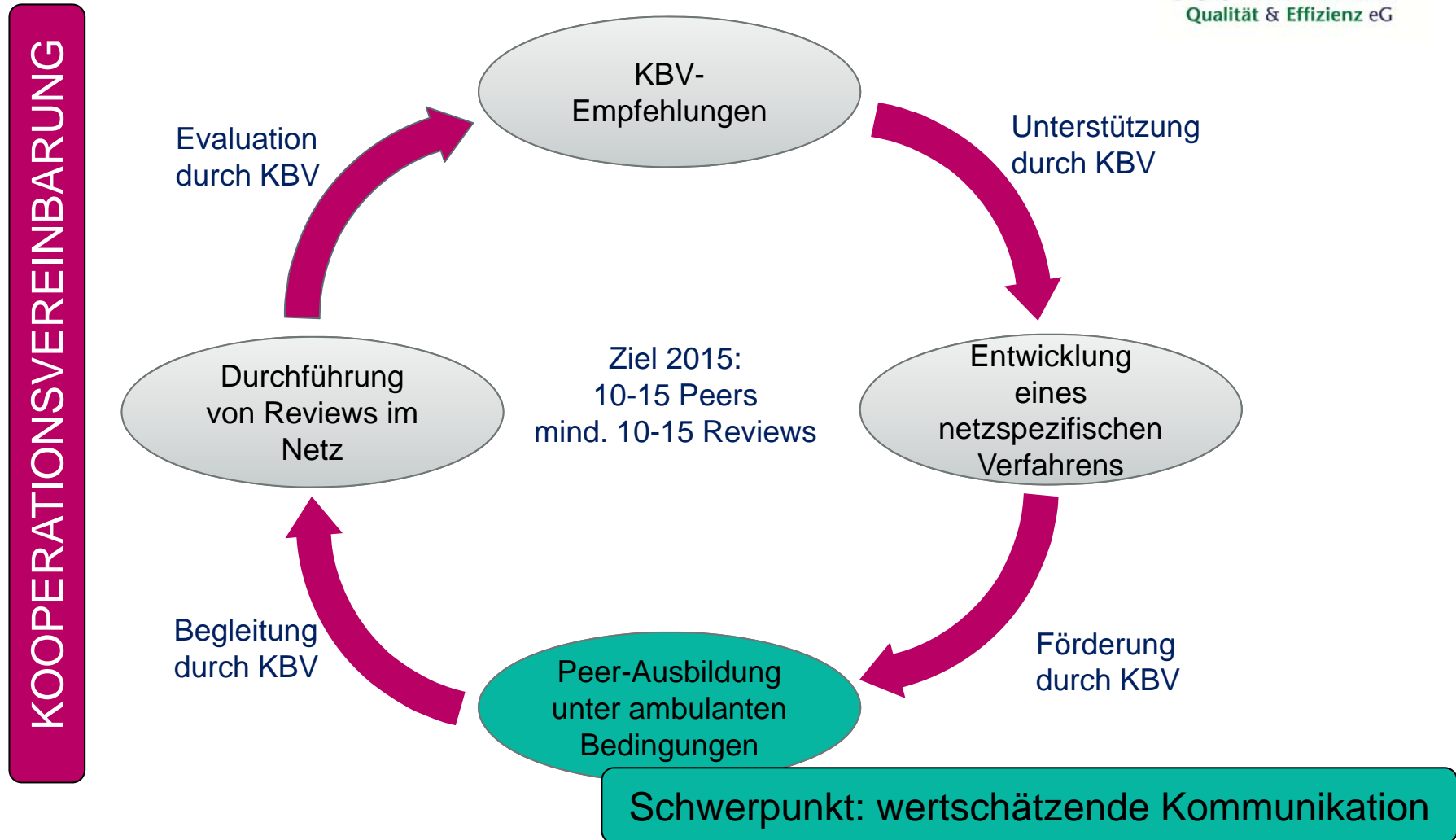
- **Handlungsanleitung** im Sinne eines methodischen Leitfadens
- **Beschreibung von Eckpunkten** für die Entwicklung und Etablierung zielgruppenbezogener Peer-Review-Verfahren mit Vor-Ort-Besuch **spezifisch für die vertragsärztliche Versorgung**

Bedingungen:

- fachgruppen- und kontextspezifische Anpassung und Ausgestaltung
 - Berücksichtigung der jeweiligen Zielstellung der Peer Reviews und der konkreten Rahmenbedingungen
-
- **Serviceangebot:** Bereitstellung von Muster-Dokumenten



Pilottest im Gesundheitsnetz QuE Nürnberg



Wesentliche Ergebnisse des Pilottests im QuE Nürnberg

1. beteiligte Praxen haben **Verbesserungspotenzial** identifiziert, z. B. im Hinblick auf:
 - praxisinterne Prozesse
 - Arzt-Patienten-Gespräch
 - Hygiene- und Notfallmanagement
 - Schutz von Patientendaten
2. Das **Aufdecken „Blinder Flecken“** stößt Qualitätsentwicklungsprozesse an.
3. Steigerung der Kompetenz der Netzärzte, **das eigene Handeln kritisch zu reflektieren** und **im wertschätzenden Gespräch** mit Fachkollegen auf Augenhöhe zu analysieren
4. Weiterentwicklung der **Kommunikationskompetenz** bei den Beteiligten

Vielen Dank!

Informationen unter: <http://www.kbv.de/html/10848.php>

<http://www.kbv.de/html/qualitaetszirkel.php>

»Ich kenne
12.000 lateinische
Fachbegriffe.
**Fachchinesisch
spreche ich
trotzdem nicht.**«

Dr. Markus Zitz-Salzmann
Dr. Markus Zitz-Salzmann,
HAUSARZT

Die Haus- und
Fachärzte

Wir arbeiten für Ihr Leben gern.

Wir niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten benötigen jede Menge Fachwissen, um alle Patienten bestmöglich behandeln zu können. Was wir tun, um unser Wissen auf Augenhöhe mit Ihnen zu teilen, lesen Sie auf www.ihre-aerzte.de

»Ich finde die
richtigen
Diagnosen.
**Und die
passenden
Worte.**«

Dr. Joachim Stengel
Dr. Joachim Stengel,
PSYCHOTHERAPEUT

Die Haus- und
Fachärzte

Wir arbeiten für Ihr Leben gern.

Das persönliche Gespräch bleibt für uns niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten die Grundlage einer zuverlässigen psychotherapeutischen und medizinischen Versorgung. Warum der gemeinsame Aufbau von Vertrauen der erste Schritt zur Lösung Ihrer gesundheitlichen Probleme ist, lesen Sie auf www.ihre-aerzte.de

Ingrid Quasdorf
iquasdorf@kbv.de
030 4005-1230

» Wir arbeiten für Ihr Leben gern.« www.ihre-aerzte.de