



## **QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ARZTPRAXIS – WENN DIE PFLICHT ZUR FREUDE WIRD!**



# Qualitätsmanagement

## 01

DAS QUALITÄTSMANAGEMENT  
IN DER VERTRAGSARZTPRAXIS

## 02

GIBT ES DIE PFLICHT FÜR EIN  
QUALITÄTSMANAGEMENT IN  
EINER PRIVATARZTPRAXIS?

## 03

BEDEUTUNG DES LEITBILDS  
EINER ARZTPRAXIS

## 04

ZIELE IM QUALITÄTS-  
MANAGEMENT UND DEREN  
UMSETZUNG

## 05

NÜTZLICHE HILFSMITTEL  
UND TOOLS

## 06

DIE ROLLE DER  
MITARBEITER\*INNEN IM  
QUALITÄTSMANAGEMENT

## 07

DOKUMENTATION

## 08

EIGENVERPFLICHTUNG ZUM  
QUALITÄTSMANAGEMENT

## 09

QUALITÄTSMANAGEMENT  
UND PRIVATLIQUIDATION

**... wenn die Pflicht zur Freude wird!**

## Das Qualitätsmanagement in der Vertragsarztpraxis

Nach § 135a Absatz 2 Nr. 2 SGB V sind seit 2004 alle Vertragsärzte, medizinischen Versorgungszentren und zugelassene Krankenhäuser dazu verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagement (QM) einzuführen. In der aktuell gültigen Qualitätsmanagement-Richtlinie/QM-RL werden alle Instrumente im § 4 aufgeführt, die in der Praxis umgesetzt werden sollen.

1. Messen und Bewerten von Qualitätszielen
2. Erhebung des Ist-Zustandes und Selbstbewertung
3. Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
4. Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen
5. Schnittstellenmanagement
6. Checklisten
7. Teambesprechungen
8. Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen
9. Patientenbefragungen
10. Mitarbeiterbefragungen
11. Beschwerdemanagement
12. Patienteninformation und – aufklärung
13. Risikomanagement
14. Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme



Insbesondere müssen Regelungen vorhanden sein zu:

- Notfallmanagement
- Hygienemanagement
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Schmerzmanagement
- Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen
- Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt.

Die angeführten Methoden und Instrumente sind innerhalb von drei Jahren nach Zulassung oder Ermächtigung der an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte in der Einrichtung umzusetzen und zu überprüfen sowie im Anschluss kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Praxen können die Reihenfolge bei der Einführung selbst entscheiden und individuell ausarbeiten.

## **Gibt es die Pflicht für ein Qualitätsmanagement in einer Privatarztpraxis?**

Privatärztliche Praxen sind keiner gesetzlichen Pflicht zur Einführung eines Qualitätsmanagements unterworfen. Jedoch ist es ratsam, dennoch ein gut durchdachtes und strukturiertes QM einzuführen. Die entscheidenden Vorteile erfahren Sie im folgenden Artikel. Außerdem geben wir wichtige Hinweise und Tipps.

## **Definition und Grundlagen des Qualitätsmanagements**

Ein optimales QM in einer Arztpraxis zeichnet sich darin aus, dass die vorhandenen Ressourcen bestmöglich genutzt und optimiert werden. Beim Qualitätsmanagement geht es nicht in erster Linie darum, Kosten einzusparen, sondern vielmehr, wie Sie als Arztpraxis den Patient:innen bestmögliche Behandlungsqualität gewährleisten. Die Behandlungsqualität ist hingegen anderslautender Meinungen klar quantifizierbar. Sie setzt sich zusammen aus den Bereichen Diagnostik/ Differentialdiagnostik, Beratung und Behandlung. Alle drei Bereiche verlaufen fließend. Eine gute Behandlung baut auf einer bestmöglichen Beratung auf, diese wiederum kann nur erfolgen, wenn zuvor eine entsprechende Diagnostik und/ oder Differentialdiagnostik erfolgt ist. Zudem ist von Bedeutung, dass für den/ die Patient:in Risiken eliminiert werden.

Wenn bereits bei diagnostischen Maßnahmen zu viele oder gar zu wenige Untersuchungen stattfanden, verzögert beides schlussendlich den Behandlungsbeginn. Hinzu kommt der Zeitdruck, unter dem viele Ärzte inzwischen stehen. Das Resultat ist häufig eine schlechtere Behandlungsprognose und ebenso Aufwendungen unnötiger finanzieller Mittel für die Praxis.



Auch eventuelle Fehlerquellen können im Rahmen eines Qualitätsmanagements aufgedeckt werden. Dies dient der Sicherheit aller. Zudem spielen das Erkennen und Beseitigen unnötiger Tätigkeiten bzw. die Verschlinkung doppelter Arbeiten in den Abläufen eine große Rolle.

Das Einsparen von Kosten ist hiernach oft die logische Konsequenz, sollte aber nicht primäres Ziel des Qualitätsmanagements sein. Ein gutes Qualitätsmanagement bewirkt und bedeutet schlussendlich immer eine wirtschaftlich günstigere Stellung für den Arzt/ die Ärztin. Hinzu kommt auch eine effektivere Nutzung seiner/ ihrer Zeit und folglich die beste Behandlungsqualität für die Patient:innen. Demnach sollte die Implementierung eines Qualitätsmanagements auch im persönlichen Interesse eines jeden Arztes/ jeder Ärztin liegen. Die eigenverantwortliche Verpflichtung zu einem QM kann allerdings viel Freude bereiten, wenn man weiß, wie die schrittweise Umsetzung gelingt und man schlussendlich die vielzähligen positiven Ergebnisse sieht. Es gibt einige Grundlagen, die es unbedingt zu berücksichtigen gilt. Diese sind für ein gelungenes Qualitätsmanagement unabdingbar. Das QM in Arztpraxen funktioniert insbesondere durch:

- gute Konzepte
- Festlegung von Maßgrößen
- Teamarbeit
- Ständige Überprüfung des eigenen Qualitätsmanagements
- Wiederkehrende Anpassung der Prozesse
- Einführung neuer Prozesse.

## Ziele und Nutzen des Qualitätsmanagements

- ✓ Vorhandene Ressourcen effektiv nutzen
- ✓ Behandlungsqualität sichern
- ✓ Risiken für Patienten eliminieren
- ✓ Bessere Nutzung zur Verfügung stehender Zeitkapazitäten
  - ✓ Fehler nicht wiederholen
  - ✓ Fehlerquellen erkennen
  - ✓ Patientenzufriedenheit
  - ✓ Mitarbeiterzufriedenheit
  - ✓ Abläufe verschlanken
- ✓ Wirtschaftlichkeit der Arztpraxis maximieren

## Welche Rolle spielt das Leitbild einer Arztpraxis in Verbindung zum Qualitätsmanagement?

Die Rolle des Leitbildes einer Arztpraxis spielt auch in Hinblick des Qualitätsmanagements eine wichtige Rolle. Das Selbstverständnis der Praxis prägt die Außenwirkung und die Wahrnehmung der Praxis für die Patient:innen. Wenn das Qualitätsmanagement also diesen Werten, Zielen und Angeboten der Praxis widerspricht, entsteht kein konkludentes Verhalten der einzelnen Mitarbeiter. Die Folge sind widersprüchliche Handlungen und eine nicht stimmige Außenwirkung. Vor der Implementierung oder dem Ausbau des bereits vorhandenen Qualitätsmanagements sollte sich der Praxisinhaber/ die Praxisinhaberin stets die Frage stellen, welches Leitbild für die Praxis gilt. Erst dann kann das Qualitätsmanagement ein stimmiges Bild des Praxisleitbildes befördern.

### Ein Beispiel aus der Praxis:

Die Praxis von Fr. Dr. Müller soll insbesondere als modern, digitalisiert und patientenorientiert wahrgenommen werden und verspricht moderne Behandlungen. Hiernach sollte auch das QM ausgerichtet werden. Beispielweise wäre eine Möglichkeit, im QM zu analysieren, bei welchen Diagnosen bisher welche Behandlungen erfolgten. Bleiben wir bei einer Diagnose: Die bisherigen Maßnahmen, die Diagnostik und Behandlung gilt es nun, zu überprüfen. Gibt es inzwischen neue Behandlungsmethoden? Wie steht es um den Fortbildungsstand im Team? Kann ein Prozess zu entsprechender Diagnose entwickelt werden, der die Effizienz steigert, moderne Diagnostik und Behandlung einbezieht und eine bestmögliche Behandlungsqualität sicherstellt? All diese und weitere Fragen gilt es zu beleuchten. In allen weiteren Maßnahmen sollte die Frage gestellt werden, ob die Prozesse dem Leitbild der Arztpraxis entsprechen oder angepasst werden sollten.

## Ziele im Qualitätsmanagement und deren Umsetzung

Ziele sollten immer konkret, eindeutig und messbar sein. Hier bietet sich das Stellen der sogenannten W-Fragen an:

- Was soll wie erreicht werden,
- wann soll das Ziel erreicht werden und
- wer ist für welchen Verantwortungsbereich zuständig?

### Ein Beispiel aus der Praxis:

Frau Dr. Müller stellt wiederkehrend fest, dass die Bestellung von Folgerezepten durch Patienten in Ihrer Praxis nicht reibungslos läuft. Manchmal sind die Rezepte schnell fertig, manchmal müssen die Patienten jedoch noch lange in der Praxis warten. Gerade in Zeiten von Corona ein Zustand, den es zu bereinigen gilt. Beschwerden von Patient:innen sind die Folge.

## So erfolgt die Umsetzung:

Frau Dr. Müller eruiert in der wöchentlichen Teambesprechung mit ihren Mitarbeiter:innen, wo Barrieren in einer solchen Situation vorhanden sind, was bereits gut funktioniert und welche Maßnahmen sich anbieten. Aufgrund des Gespräches werden folgende Regeln festgeschrieben:

1. Frau Dr. Müller legt fest, dass Folgerezepte nur bis zu maximal drei Monate nach dem letzten persönlichen Besuch des/ der Patient:in verordnet werden dürfen. Bei einer Anfrage, bei der der Patient/ die Patientin bereits länger als drei Monate nicht in der Praxis vorstellig war, ist immer ein Termin zu vereinbaren.
2. Fr. Dr. Müller stellt eine Liste zusammen, welche Medikamente grundsätzlich nicht ohne erneute persönliche Vorstellung wieder verordnet werden dürfen. Diese Liste wird an der Anmeldung hinterlegt und jede:r Mitarbeiter:in ist verpflichtet, diese zuerst zu sichten. Bei einer Anfrage nach einem der Medikamente darf kein Rezept ausgestellt werden. Es ist ein Termin zu vereinbaren.
3. Das Team legt gemeinsam mit Fr. Dr. Müller fest: Bei telefonischer Rezeptanforderung erhält der Patient die Auskunft (wenn keines der o.g. Ausschlusskriterien zutrifft), das Rezept am kommenden Werktag ab 10:00 Uhr abholen zu können oder es auf Wunsch postalisch zugestellt zu bekommen. Bei persönlicher Rezeptanforderung eines/ einer walk-in-Patient:in wird der Patient/ die Patientin gebeten, aufgrund des Infektionsschutzes außerhalb der Praxis zu warten, alternativ kann der Postversand erfolgen, wenn keine Wartezeit gewünscht ist. Die Wartezeit sollte keinesfalls länger als 20 Minuten dauern. Der/ die Patient:in wird über die Wartezeit aufgrund aktuell laufend:er Behandlung:en informiert.

Frau Dr. Müller schlägt vor, dass die Rezeptwünsche von walk-in-Anfragen in der digitalen Warteliste der Praxis mit der auffälligen Farbe rot gekennzeichnet werden (Dringlichkeitskennzeichnung). Da Frau Dr. Müller nach jedem/ jeder Patient:in die Warteliste sichtet, sieht sie diese regelhaft zeitnah. Die Mitarbeiter:innen legen die vorbereiteten Rezepte in eine Ablage an der Rezeption, die nur für das Personal zugänglich ist. Befindet sich ein Rezept zur Unterschrift dort, sieht es Frau Dr. Müller in der Warteliste. Sie kann die Patientenakte und damit die Verordnung noch im Behandlungszimmer medizinisch überprüfen. Bei Freigabe entnimmt sie beim Aufruf des/der nächsten Patient:in das Rezept, unterschreibt dies und gibt es dem/der MFA. Sollte keine Freigabe erfolgen, vermerkt sie in der Warteliste: „Bitte Termin vereinbaren“ – und die Information kann nun durch die Rezeption an den Patient/die Patientin weitergegeben werden.

Die Umsetzung wird erst eine Woche stichprobenartig geprüft. Die Überprüfung des Prozesses erfolgt anschließend, maximal nach 2 Wochen nach Einführung des neuen Prozesses.

**WAS: DAS ZIEL SOLL EINDEUTIG FORMULIERT WERDEN**

**WIE: DER ABLAUF/ PROZESS WIRD NUN FESTGELEGT UND VERSCHRIFTLICHT**

**WANN: DER ZEITPLAN WIRD DEFINIERT (GGFS. KOSTENPLANERSTELLUNG)**

**WER: ZUSTÄNDIGKEITEN WERDEN FESTGELEGT UND DIE REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNGEN ANBERAUMT**

## DER PDCA-ZYKLUS

Die Anwendung des PDCA-Zyklus und dessen Einbindung in das Qualitätsmanagement sind sehr empfehlenswert. Es handelt sich hierbei um einen Regelkreis des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Die einzelnen Bereiche setzen sich folgendermaßen zusammen:



### Plan - Planen:

- Die aktuelle Situation sollte erfasst werden. Bereits bei dieser Erfassung ergibt sich oft Verbesserungspotential.
- Es folgt die Konzeptentwicklung, wie entsprechende Abläufe und Prozesse optimiert umgesetzt werden sollen.

### Do – Umsetzung:

- Es geht um die indirekte Umsetzung der definierten Prozesse. Ein Prozess sollte immer erst stichprobenartig auf seine Anwendbarkeit, Praktikabilität und mögliche Unvollständigkeit getestet werden.

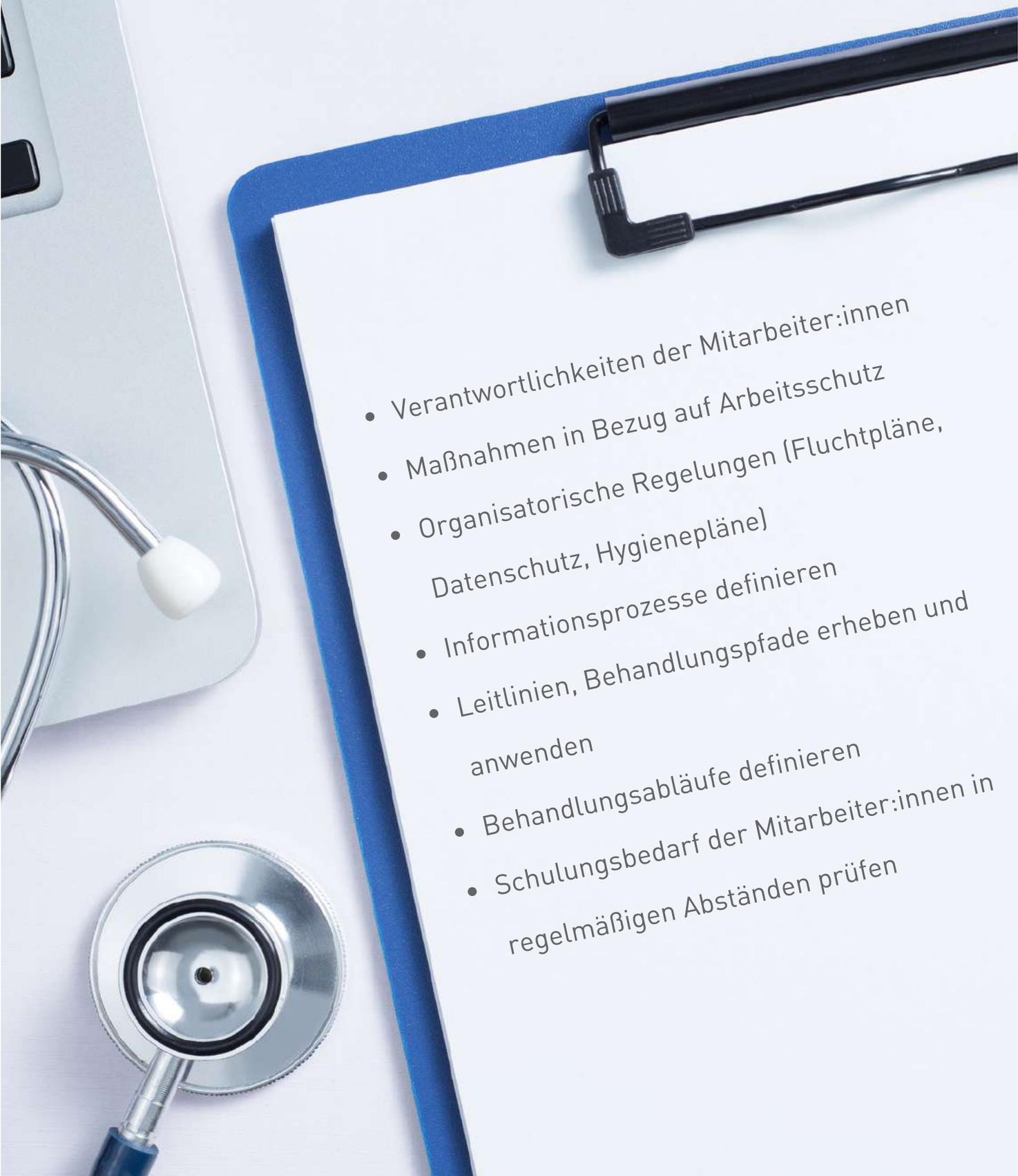
### Check - Prüfen:

- Die Ergebnisse aus den ersten Überprüfungen werden nun genau analysiert und der Prozess überprüft.
- Dann wird der Prozess hinsichtlich der identifizierten Verbesserungspotentiale optimiert.

### Act - Handeln:

- Es folgt die offizielle Umsetzung in der Arztpraxis als echter Prozess. Dieser gilt dann für alle Mitarbeiter:innen und Patient:innen.
- Die Dokumentation und Hinterlegung sollten in einem Qualitätsmanagement-Handbuch erfolgen.
- Regelmäßige Überprüfungen (Audits) durch den/ die QM-Beauftragten gewährleisten die Einhaltung der Festlegungen.

**Es ist demnach sinnvoll, folgende Regelungen im Rahmen des QMs zu treffen:**

- 
- Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter:innen
  - Maßnahmen in Bezug auf Arbeitsschutz
  - Organisatorische Regelungen (Fluchtpläne, Datenschutz, Hygienepläne)
  - Informationsprozesse definieren
  - Leitlinien, Behandlungspfade erheben und anwenden
  - Behandlungsabläufe definieren
  - Schulungsbedarf der Mitarbeiter:innen in regelmäßigen Abständen prüfen

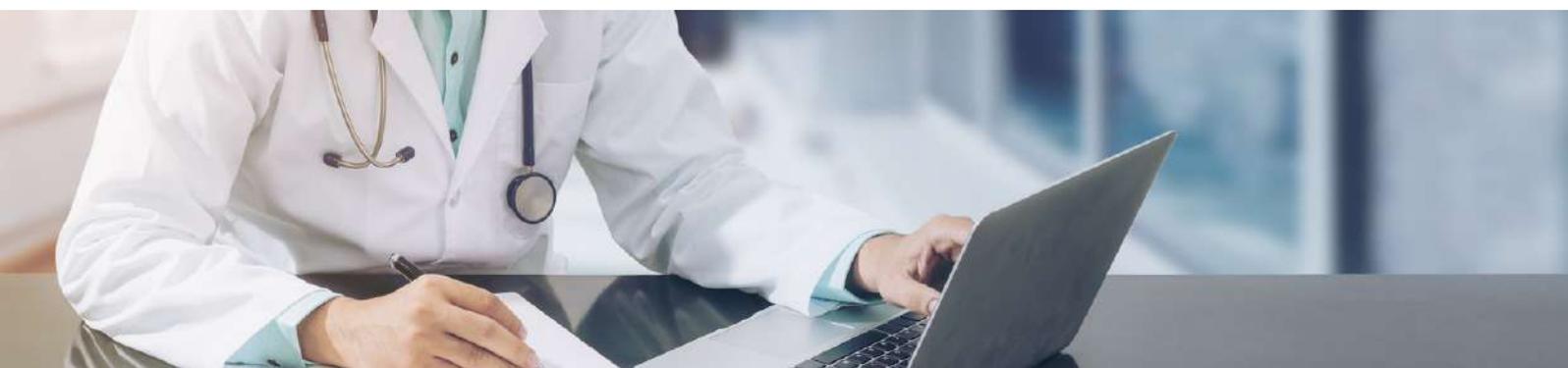
## Hilfsmittel und Tools für das Qualitätsmanagement

Als Tools können alle Mittel bezeichnet werden, welche bei der Erstellung, Wahrung und Überarbeitung eines QMs unterstützen. Diese können sowohl strukturelle als auch technische Ressourcen beinhalten. Es gibt vielerlei Hilfsmittel, welche Sie sich im Qualitätsmanagement zu Nutze machen können. Wir möchten Ihnen nun eine Auflistung zur Verfügung stellen, welche jedoch nicht abschließend ist:

- Checklisten entwickeln und fortwährend verwenden (Alternativ gibt es diverse Anbieter, die Checklisten verkaufen. Hierbei sollte aber immer darauf geachtet werden, ob die Checkliste auch tatsächlich zur Praxis passt)
- Spracherkennungssoftware zur schnelleren, ausführlichen Dokumentation
- Textbausteine im Arztpraxissoftware-Programm verwenden
- Festlegung von festen Strukturen im Zeitablauf in der Praxis
- Teambesprechungen (und Dokumentation abgeleiteter Maßnahmen)
- Befragungen von Patienten (Zufriedenheitsabfragen)
- Befragungen von Lieferanten
- Einführung eines Beschwerdemanagements
- Kritik und Beschwerden ernst nehmen: Verbesserungsprozesse einleiten
- Gemachte Fehler analysieren, ebenso gilt dies bei „fast-geschehenen-Fehlern“

Einige Faktoren sind durch ein Qualitätsmanagement nicht zu beeinflussen. Umso mehr sollten die Parameter Berücksichtigung finden, welche variabel sind. Hierin liegt allerdings auch eine Chance, da die Individualität einer jeden Praxis in das QM einfließen kann. Die essenzielle Frage lautet demnach immer: Was können wir in der Praxis beeinflussen?

Die Ärztekammern bieten im Übrigen bundesweit Schulungen und Fortbildungen an, die zielgerichtet das Qualitätsmanagement näherbringen. Auch die Dienstleistungen externer Anbieter können zur Unterstützung und für Schulungsmaßnahmen eingekauft werden. Die Inanspruchnahme solcher Leistungen sollte zumindest in Betracht gezogen und deren Bedarf analysiert werden, da die positiven Auswirkungen eines guten Qualitätsmanagements nicht von der Hand zu weisen sind.



## Kostenlose Vorlagen für das Qualitätsmanagement in Arztpraxen

Momentan gibt es noch keine gesetzlich festgelegten Qualitätskriterien für privatärztliche Arztpraxen. Hier muss sich die Praxis, respektive der Arzt oder QM-Beauftragte:r, ein eigenes Konzept erarbeiten, welches es dann in Teamarbeit umzusetzen gilt. Aber sowohl für die privatärztliche Arztpraxen als auch die vertragsärztlichen Arztpraxen finden sich in den Weiten des Internets inzwischen viele Vorlagen für das QM in Arztpraxen. Viele davon werden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Gleichermäßen gibt es kostenpflichtige Vorlagen. Die Verwendung von Vorlagen aus dem freien Markt sollte stets hinterfragt werden und immer ganz individuell erfolgen. Achten Sie bei der Verwendung solcher Vorlagen stets darauf, dass diese auch zu Ihren individuellen Leistungsangeboten und zu Ihrem Praxisleitbild passt. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Prozessen, den Besonderheiten der Praxis, dem Leitbild und der Mitarbeiterstruktur ist unabdingbar. Wir können nur empfehlen, nie Vorlagen eins zu eins zu übernehmen.

Diese können aber durchaus ein guter Anhaltspunkt und eine Orientierungshilfe sein.

Mit einem reibungslosen Prozess-, Organisations- und Abrechnungsmanagement ist der Erfolg einer Arztpraxis/eines MVZ auf Dauer gewährleistet. Die vorhandenen Ressourcen werden dabei sinnvoll geplant und gezielt eingesetzt.



### **Katja Rusch-Saalfrank**

Inhaberin von Saalfrank & Partner.  
Betriebswirtin für Management im  
Gesundheitswesen.



## Die Rolle der Mitarbeiter:innen im Qualitätsmanagement

Die Mitarbeiter:innen der Arztpraxis sollten immer in das Qualitätsmanagement eingebunden werden. Diese kennen die Abläufe der Praxis und können sie gut einschätzen. Die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit wird zudem stark gefördert, da die Mitarbeiter:innen sich aktiv einbringen können. Dennoch bedarf es einer/ einem direkten Verantwortlichen, eines/einer QM-Beauftragten.

### MFA für das Qualitätsmanagement verantworten?

Immer mehr medizinische Fachangestellte interessieren sich für die Erweiterung Ihres Aufgabengebietes hin zum QM. Es muss nicht zwangsläufig das Praxismanagement mit dieser Aufgabe betraut werden. Dadurch, dass MFA bereits eine umfängliche Basis medizinischen als auch rechtlichen Wissens (Beispiel: Gerätesterilisation) durch Ihre Ausbildung erworben haben, bietet sich dies an. Außerdem ist die Verantwortlichkeit für das Qualitätsmanagement eine Chance für MFA, sich weiterzuentwickeln und mehr Verantwortung in der Praxis zu übernehmen.

Doch nicht nur medizinische Fachangestellte sind hierfür geeignet. Es gibt neben den MFA auch externe Dienstleister oder Arbeitnehmer:innen, welche ursprünglich aus anderen medizinischen Bereichen kommen und eine Weiterbildung zur QM-Beauftragten absolviert haben. Die Wege, eine:n geeignete:n Verantwortliche:n zu finden, sind also vielfältig. Ein:e direkte:n Verantwortliche:n festzulegen, ist allerdings notwendig. Nur durch explizite Zuweisung der Verantwortung an eine bestimmte Person gewinnt das Qualitätsmanagement die Wichtigkeit, die es benötigt, um die fortwährende Weiterentwicklung der Praxis und der Leistungen sicherzustellen.



## Dokumentation im Qualitätsmanagement

Die Dokumentation im QM ist der Grundbaustein, auf dem dieses aufbaut. Eine gute Dokumentation ist wichtig für die Nachvollziehbarkeit einzelner Schritte und Grundlage für interne und externe Audits. Sie ist notwendig, um Entwicklungsprozesse nachvollziehen und überprüfen zu können, welche Maßnahmen effektiv – und welche weniger effektiv waren.

Zur Dokumentation gehört das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH). Hierin wird das Praxisleitbild, Festlegungen und Abläufe zum QM, Prozesse, Analysen, Zufriedenheitsanalysen und alles im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement gut strukturiert festgehalten.

Auch Checklisten werden hier hinterlegt.

Die Pflege des Handbuchs sollte höchst gewissenhaft und regelmäßig erfolgen.

Tipp: Wenn Sie Ihr QMH selbst erstellen, können Sie beispielsweise die Untergliederung oder das Inhaltsverzeichnis anhand der im §4 der Richtlinie genannten Instrumente vornehmen. So vergessen Sie keinen Punkt.

Beauftragen Sie verschiedene Mitarbeiter:innen mit dem Erstellen der Ablaufbeschreibungen. Je mehr beteiligt sind, um so eher werden es alle in der Praxis umsetzen.

### **Ilka Schromm**

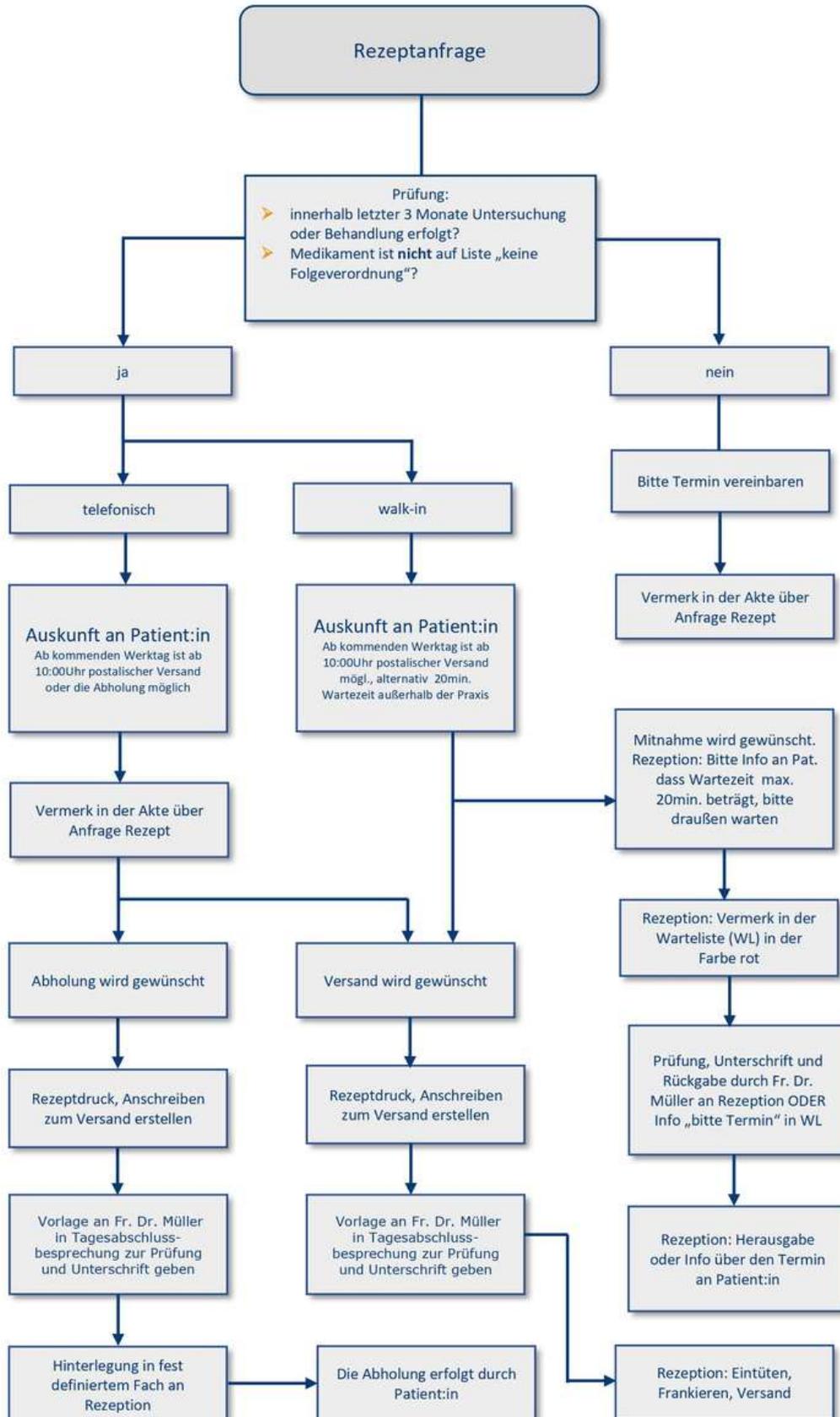
Inhaberin von QM-Top.  
Betriebswirtschaft in ambulanten  
und stationären Kranken- und  
Pflegeeinrichtungen (B.A.).



So könnte ein Prozess im QM-Handbuch aussehen!



Frau Dr. Müller hat Herrn Meier gebeten, die Festlegungen aus dem o.g. Beispiel in einem Prozess abzubilden. Dieser wird anschließend im QM-Handbuch hinterlegt.



## **Eigenverpflichtung zum Qualitätsmanagement – wenn die Pflicht zur Freude wird!**

Die Auswirkungen eines gut umgesetzten QMs sind mannigfaltig. Nicht nur können Sie die Zufriedenheit Ihrer Patient:innen fördern, auch Ihre Mitarbeiter:innen profitieren von verbesserten Abläufen, Strukturen und Prozessen. Schlussendlich profitiert auch der Praxisinhaber/ die Praxisinhaberin, da die Wirtschaftlichkeit der Praxis deutlich gesteigert wird.

Die Effizienz einer Praxis lässt sich durch ein QM merklich steigern, die Patient:innen und Mitarbeiter:innen werden (noch) zufriedener. Dies steigert wiederum die Produktivität, denn glückliche Mitarbeiter:innen sind motivierter und zufriedene Patient:innen sind nachweislich kooperativer (Stichwort compliance).

Zudem haben Sie die Möglichkeit, unterschiedlichste QM-Zertifizierungen zu nutzen, die auf dem Markt zur Verfügung stehen. Hier können Sie ein offizielles Qualitätsmanagementverfahren anwenden, um weitere Ansatzpunkte zu erkennen, die Sie vielleicht übersehen haben. Außerdem schafft ein offizielles Siegel einer anerkannten Verifizierungsstelle Vertrauen der Patient:innen in Ihre Arztpraxis.

Zu Beginn erscheint eine jede Einführung des QM schwierig. Es sind viele Fragen zu klären. Doch mit den richtigen Mitteln und einer strukturierten Herangehensweise überwiegen eindeutig die Vorteile im Ergebnis – zur Freude aller.



## Beispiel aus der Praxis:

Eine orthopädische Praxis hatte folgendes Problem: Der Praxisinhaber wollte ein Qualitätsmanagementsystem einführen mit dem Ziel, es in ca. 2 Jahren nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizieren zu lassen. Dies teilte der dem Praxisteam in einer Besprechung mit und bemerkte sehr zurückhaltende Reaktionen. In einem Gespräch mit der/m Praxismanager:in stellte sich heraus, dass die meisten Mitarbeiter:innen viel zusätzliche Bürokratie, einen großen zeitlichen Aufwand und wenig Nutzen darin sahen.

Der Praxisinhaber beauftragte nun bei einem externen Dienstleister eine Informationsveranstaltung zum Thema QM für alle Mitarbeiter:innen. Es wurden die grundlegenden Begriffe erklärt und die Vorteile einer guten Praxisorganisation sowie der Nutzen des QM`s für alle im Team erläutert.

Im Nachgang änderte sich die Einstellung der Mitarbeiter:innen. Nach einigen Monaten „QM-Arbeit“ war der Nutzen für alle – Mitarbeiter-Patienten-Praxisleitung – deutlich sichtbar und alle zogen an einem Strang in Richtung Zertifizierung.

“ —

Beziehen Sie alle im Team  
mit ein! So wird es zu einem  
„Gemeinschaftswerk“ hinter  
dem alle stehen und die  
Akzeptanz von  
Veränderungen wird  
deutlich besser.

Ilka Schromm

— ”

## Qualitätsmanagement in der Privatliquidation

Eine qualitativ hochwertige, richtige, vollständige und nicht beanstandete Rechnungslegung ist Teil einer gut strukturierten Arztpraxis. Sie schafft Raum für die Kernkompetenz der Praxis - die Medizin. Eine interne Rechnungserstellung bindet jedoch wertvolle Kapazitäten, da das Wissen aktuell gehalten werden muss, Fortbildungen notwendig sind, Personal eingebunden wird und die Rechnungen bzgl. etwaiger Zahlungseingänge nachgehalten werden müssen.

Eine qualitativ hochwertige Auslagerung der Privatliquidation und der zugehörigen Kommunikation mit Kostenträgern und Patienten schafft mehr Zeit und somit eine bessere Qualität in den internen Abläufen der Praxis.

Eine solche Auslagerung z. B. auf die Deutsche Gesellschaft für privatärztliche Abrechnung – dgpar GmbH, bietet außerdem sofortige Liquidität bis hin zum Ausfallschutz der erstellten Rechnungen.

### Was bedeutet Privatliquidation mit der dgpar GmbH?

Die dgpar GmbH ist ein Abrechnungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen. Mit einem diversifizierten Leistungsportfolio und langjähriger Erfahrung optimiert die dgpar Abrechnungsprozesse und Rechnungen für Ärzte. Die dgpar GmbH übernimmt die komplette Privatliquidation, also die Abrechnung der Leistungen nach GOÄ für die Behandlung, damit medizinische Themen und Leistungen bei Ärzten im Mittelpunkt bleiben.

### Welche Leistungen erbringt die dgpar GmbH?

Die dgpar GmbH bietet drei aufeinanderbauende Abrechnungsdienstleistungen für ambulante und stationäre Leistungserbringer im deutschen Gesundheitswesen an.

Damit wird Ihre Privatliquidation zum Kinderspiel und Sie entlasten sich und Ihr Praxisteam!

### Leistungsbausteine:

- korrekte und vollständige Erstellung von Privatliquidationen
- Kommunikation mit Kostenträgern und Patienten
- Übernahme aller Themen des Debitorenmanagements
- Vorfinanzierung von Forderungen der Leistungserbringer gegen ihre Patienten
- auf Wunsch mit 100-prozentigem Ausfallschutz Ihrer Rechnungen
- kaufmännische und ggfs. gerichtliche Forderungsbetreibung bei säumigen Zahlern
- direkte Weiterleitung buchhaltungsrelevanter Informationen an Steuerberater bzw. Finanzabteilung



## 7 Vorteile der Privatliquidation mit der dgpar GmbH

- ✓ Immer im Fokus - die Medizin!
- ✓ Weniger Administration für Ihre Praxis
- ✓ Stetiger Liquiditätszufluss durch regelmäßige Liquidation in kurzen Intervallen: zeitnahe Zahlungen der Patienten, weniger Außenstände, Entfall von Honorarverlusten.
- ✓ Sicherheit durch sofortige Liquidität und Ausfallschutz
- ✓ Steigerung Ihrer Wirtschaftlichkeit
- ✓ Zuverlässiger Datentransfer zu Ihrem Steuerberater, Ihrer Finanzabteilung bzw. Wirtschaftsprüfer
- ✓ Zugehörigkeit zu einer starken Finanzgruppe

**dgpar** | Deutsche Gesellschaft für  
privatärztliche Abrechnung



## Jetzt NEU: die dgpar-Akademie!

Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen - doch dafür gibt es die dgpar Akademie. Unsere erfahrenen Referentinnen schulen Sie umfassend und praxisnah und vermitteln Ihnen die Grundbegriffe und Abläufe des Qualitätsmanagements, die jeder aus dem Praxisteam kennen muss. Außerdem machen wir Sie mit den gesetzlichen Regelungen zum QM vertraut. Sie erfahren, was in der Praxis eingeführt und umgesetzt werden muss. Dabei lernen Sie auch die aktuelle QM-Richtlinie kennen. Anhand praxisbezogener Beispiele lernen Sie alles Wichtige über den optimalen Einsatz der geforderten QM-Instrumente kennen.

So stützen Sie nicht nur Ihr aktuelles Qualitätsmanagement, sondern stellen die Weichen für eine Qualitätsoffensive, die vor allem Ihren Ihre Patienten und Ihrem Praxisbetrieb Nutzen stiftet.

Bei unseren Seminaren können Sie sich immer auf unser Motto verlassen: „Aus der Praxis - für die Praxis! Souveränität, Verlässlichkeit und Transparenz zeichnen unser Angebot aus - weil uns Qualität am Herzen liegt!

**Jetzt anmelden unter:**

**[www.dgpar.de](http://www.dgpar.de)**



oder QR-Code einscannen!





## Profitieren Sie von unserem umfangreichen Seminarangebot und qualifizierten Referentinnen:

Titel	Thema	Inhalt
<b>GOÄ-Basiswissen 1</b>	Grundlagen 1 - für alle Fachrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)</li> <li>• die wichtigsten Paragraphen als Grundlage</li> <li>• vom Behandlungsfall bis zur Abrechnung</li> <li>• analoge Bewertungen/Faktorenerhöhung</li> </ul>
<b>GOÄ - Basiswissen 2</b>	Grundlagen 1 - für alle Fachrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die verschiedenen privaten Kostenträger und Beihilfe</li> <li>• Abschnitt A – Gebühren in besonderen Fällen</li> <li>• Abschnitt B – Grund- und allgemeine Leistungen</li> <li>• Abschnitt C – Nichtgebietsbezogene Sonderleistungen</li> <li>• Abschnitt M – Laborleistungen</li> </ul>
<b>GOÄ - Update 1</b>	Wissensvertiefung zur GOÄ - für alle Fachrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründe für die Faktorsteigerung und die richtige Begründung dazu</li> <li>• Optimierung nach § 10 GOÄ - Ersatz von Auslagen</li> <li>• Abrechnungsempfehlungen der BÄK zur GOÄ</li> <li>• Abrechnungsorganisation und -management</li> <li>• Erstattungsmitteilungen der Kostenträger</li> </ul>
<b>GOÄ - Update 2</b>	IGeL-Abrechnung in der Praxis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition</li> <li>• IGeL- Abrechnung</li> <li>• Planung und Einführung</li> <li>• Beispiele/ Vorlagen von Formularen</li> <li>• Mögliche Probleme bei der Einführung und Umsetzung vermeiden</li> </ul>

Titel	Thema	Inhalt
<b>GOÄ - spezial 1</b>	GOÄ - Allgemeinmedizin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exkurs zu den Grundlagen der GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Dokumentation</li> <li>• Spezielle Beratungs- und Untersuchungsleistungen</li> <li>• Vorsorgeleistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern - analog</li> </ul>
<b>GOÄ - spezial 2</b>	GOÄ - HNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Grundsätze zur GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Allgemeine ärztliche Leistungen</li> <li>• Fachbezogene ärztliche Leistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern - analog</li> </ul>
<b>GOÄ - spezial 3</b>	GOÄ - Radiologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Grundsätze zur GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Allgemeine ärztliche Leistungen</li> <li>• Fachbezogene ärztliche Leistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern konventionelles Röntgen</li> <li>• GOÄ-Ziffern CT- und MRT-Leistungen</li> </ul>
<b>GOÄ - spezial 4</b>	GOÄ - Innere Medizin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Grundsätze zur GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Allgemeine ärztliche Leistungen</li> <li>• Fachbezogene ärztliche Leistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern - invasive Eingriffe</li> </ul>
<b>GOÄ - spezial 5</b>	GOÄ - Gynäkologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Grundsätze zur GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Allgemeine ärztliche Leistungen</li> <li>• Fachbezogene ärztliche Leistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern - analog</li> </ul>
<b>GOÄ - spezial 6</b>	GOÄ - Orthopädie/Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Grundsätze zur GOÄ-Abrechnung</li> <li>• Allgemeine ärztliche Leistungen</li> <li>• Fachbezogene ärztliche Leistungen</li> <li>• GOÄ-Ziffern konventionelles Röntgen</li> <li>• GOÄ-Ziffern CT- und MRT-Leistungen</li> </ul>

Titel	Thema	Inhalt
<b>GOÄ - spezial 7</b>	GOÄ - Psychotherapie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau der Gebührenordnung für Ärzte und Psychotherapeuten (GOÄ/GOP)</li> <li>• Wichtige Paragraphen als Grundlage</li> <li>• Private Kostenträger im Überblick</li> <li>• Ersatz von Auslagen</li> <li>• analoge Bewertungen/Faktorenerhöhungen</li> <li>• Abschnitt B – Grund- und allgemeine Leistungen</li> <li>• Abschnitt G – Psychotherapie – Grundlagen der Abrechnung</li> <li>• Rechnungsstellung nach GOÄ</li> <li>• Kostenerstattung</li> </ul>
<b>QM in der Arztpraxis - Teil 1</b>	QM - Grundlagen und Übersicht QM-RL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Instrumente nutzt man im QM?</li> <li>• Aufgaben des QMB` s</li> <li>• unterschiedliche QM-Systeme</li> </ul>
<b>QM in der Arztpraxis - Teil 2</b>	QM- Tipps für den Praxisalltag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalte des § 3 und § 4 der QM-RL des G-BA mit Umsetzungsbeispielen</li> <li>• u.a. Nutzung von Fragebögen zur Selbstbewertung etc..</li> </ul>
<b>QM in der Arztpraxis - Teil 3</b>	QM - QM in der Praxis / Interne Audits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung</li> <li>• Durchführung</li> <li>• Nachbereitung</li> </ul>

Jetzt anmelden unter: [www.dgpar.de](http://www.dgpar.de)



oder QR-Code einscannen!



Titel	Thema	Inhalt
<b>Praxismanagement 1</b>	Terminplanung und -organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wege zu einem funktionierenden Terminsystem</li> <li>• Akutpatienten, Notfälle und ungeplante Patientenbesuche</li> <li>• Terminverwaltung per EDV und online-Terminbuchung</li> <li>• Nichterscheinen des Patienten zum Termin</li> <li>• Zeitfresser und Störfaktoren in der Ablauforganisation</li> </ul>
<b>Praxismanagement 2</b>	Kommunikation in schwierigen Situationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Gesprächstechniken und -strategien</li> <li>• konstruktive und partnerschaftliche Geschäftsführung</li> <li>• schwierige Gespräche</li> </ul>
<b>Praxismanagement 3</b>	TEAM-Arbeit als Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben einer Führungskraft</li> <li>• Schlüsselqualifikationen einer Führungskraft</li> <li>• Führungsinstrumente / Führungsstile</li> <li>• Grundlagen der Teamentwicklung</li> </ul>

## Unser Seminarangebot – Ihre Vorteile

- GOÄ – Webinare für „Einsteiger“ bis hin zum „Profi“.
- Erfahrene Referenten vermitteln fundiertes Wissen – praxisnah und mit Beispielen.
- Auch als praxisindividuelle Seminare, zielgerichtet für Ihre Fachrichtung und auf Ihre Praxisbelange hin ausgerichtet.
- Für die meisten Seminare erwerben Sie zudem 3 CME-Fortbildungspunkte.



Anmeldung unter: [www.dgpar.de](http://www.dgpar.de)



## **Herausgeber**

Deutsche Gesellschaft für privatärztliche  
Abrechnung dgpar GmbH

Mainzer Straße 97  
DE-65189 Wiesbaden  
Fax: +49 611 409074 29  
E-Mail: [info@dgpar.de](mailto:info@dgpar.de)