

# Gallisches Dorf mit Folgewirkung fürs Imperium?

## Über die QM-Aktivitäten der Ärztekammer für Oberösterreich. Ein Interview.

Der Sprecher der Patientenanwälte hegt nachvollziehbare Zweifel an der Professionalität der ÖQMed-Qualitätssicherung der Österreichischen Ärztekammer (vgl. QUALITAS 4/2009, S. 14f.). Deren Präsident zelebriert es kürzlich als Erfolg, dass der Gesundheitsminister in Zukunft kein Weisungsrecht gegenüber der Ärztekammer-Zertifizierungs-Tochter ÖQMed mehr hat und die Österreichische Ärztekammer die Qualitätszertifizierung ihrer Mitglieder somit allein macht (s. QUALITAS 4/2010, News).

Die Ärztekammer für Oberösterreich (ÄKOÖ) macht dagegen seit mehreren Jahren große Anstrengungen und transparente Fortschritte im Qualitätsmanagement: Sie ist seit April 2008 nach ISO 9001 zertifiziert und erhielt im Juni 2010 die Auszeichnung „Recognized for Excellence“ (EFQM). Die ÄKOÖ hat u.a. das Europäische Praxisassessment (EPA) als Serviceangebot für ihre Mitglieder adaptiert und umgesetzt (s. QUALITAS 2/2010, S. 34). Gründe genug für die QUALITAS-Redaktion, der Einladung zum Besuch vor Ort gerne zu folgen ...

**Roland Schaffler**

**QUALITAS:** Herr Präsident Niedermoser, was waren die Beweggründe für Sie, QM einen größeren Stellenwert in Ihrer Kammer zu geben?

Präsident **Peter Niedermoser:** Zuerst muss es mir als Ärztekammerpräsident natürlich um die Gewährleistung eines kundenfreundlichen Service für unsere Kammermitglieder gehen. Darüber hinaus ist Qualitätsmanagement heute ein Auftrag an alle Ärztinnen und Ärzte in jedem Sektor und in jedem Fachgebiet. Aus meiner Sicht kann man QM mit allem Aufwand und Mut zur Veränderung von seinen Mitgliedern aber nur dann fordern, wenn man sich auch als Kammer selbst dazu verpflichtet. Mehr als das: Wenn man selbst transparent und nachvollziehbar QM betreibt. Alles andere wäre unglaubwürdig und unwirksam.

**QUALITAS:** Was tut die ÄKOÖ konkret in Sachen QM?

Kammeramtsdirektor **Felix Wallner:** Wir haben in der ÄKOÖ zwei QM-Arbeitsfelder, die einander ergänzen und voneinander profitieren. Zum einen haben wir im „eigenen Betrieb“, also im Kammer-

büro („der Verwaltung“) ein QM-System, das vor zwei Jahren nach ISO 9001 zertifiziert wurde und heuer die EFQM-Auszeichnung „Recognised for Excellence\*\*\*\*“ erhalten hat. Für unsere niedergelassenen Kammermitglieder bietet unser Ärztliches Qualitätszentrum eine Reihe von Serviceleistungen für deren Qualitätsarbeit. Diese Kompetenzen in der ÄKOÖ unterstützen einander.

**QUALITAS:** Auf welche Weise unterstützt das Ärztliche Qualitätszentrum die QM-Aktivitäten der Kammer?

Leiter des Ärztlichen Qualitätszentrums der ÄKOÖ, **Alois Alkin:** In der Unterstützung unseres internen QM-Systems gibt es viele Aufgaben. Die Forderungen von außen durch die Selbstverpflichtung, die mit einer Zertifizierung einher geht, helfen z.B. bei der Etablierung einer institutionalisierten Fehlerkultur. Auf Fehler wird strukturiert reagiert. Damit muss man sie nur einmal machen. Kundenzufriedenheit wird in definierten Zielgruppen erhoben und die Ergebnisse für die Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen genützt. Imagewerte werden erhoben und hinterfragt. Jede unserer Abteilungen hat

Benchmarks und vier bis fünf aktuell zu erreichende kundenorientierte Ziele. In der QM-Unterstützung für unsere Mitglieder ist das Europäische Praxismanagement ein Beispiel für unseren Service.

**QUALITAS:** Ziele – noch dazu konkrete und kundenorientierte – sind oft eine besondere Herausforderung für Qualitätsmanager: Können Sie unseren Leserinnen und Lesern Beispiele dafür aus Ihrer Organisation geben?

**Alkin:** Gerne. Die Auswahl ist so vielfältig, wie es auch unsere Aufgaben sind: In der Medienbeobachtung gibt es Vergleiche mit anderen Kammern, auch in der Wirksamkeit von Werbung. Hier liegen wir im Bundesländervergleich im Spitzenfeld. Im Bereich des Immobilienmanagements gibt es Rentabilitäts-Ziele und -Benchmarks. Wir haben Response-Ziele, was die Fragebeantwortung von Mitgliedern, die reibungslose und fristgerechte Auszahlung von Krankenunterstützungen, Reiseabrechnungen und die Übermittlung von Protokollen betrifft. Bei Mitarbeitern konnten wir eine durchschnittliche Zufriedenheit von 1,2 erreichen. Mitgliederbefragungen geben uns konkrete Resonanz auf



Präsident Peter Niedermoser



Kammeramtsdirektor Felix Wallner



Leiter des Ärztlichen Qualitätszentrums  
Alois Alkin

Neuerungen in den Arbeitsabläufen und zu weiterem Verbesserungsbedarf.

**QUALITAS:** *Wie passt modernes QM überhaupt zu einer Standesvertretung?*

**Wallner:** Wir setzen QM-Instrumente seit den 90er Jahren ein. Das unterstützt uns bei der Erbringung kundengerechter Dienstleistungen. Für wiederkehrende Abläufe wurden z.B. IT-unterstützte Standards implementiert. Die Zertifizierung zwingt uns zur Systematik. Es geht uns darum, kein hoheitlich organisiertes Amt zu sein, sondern ein professionelles Dienstleistungsunternehmen. Damit werden unsere rund 6000 Mitglieder bestens betreut und wir schaffen den Spagat zwischen Lobbying-Organisation und Professionalität in der Dienstleistung.

**QUALITAS:** *Welche Rolle spielen Ärztekammerpräsident und die Kammer in Zukunft für QM im Gesundheitswesen?*

**Niedermoser:** Im internen Bereich gilt es, als Kammer ständig zu lernen und besser zu werden. Das ist auch das Wesen von Systemen wie EFQM: Es fördert das kompetitive Element. Das tut uns gut, da wir

ja nicht in einem Markt auftreten. Für das Gesundheitswesen und die Leistungen für unsere Patienten geht es mir darum, unseren Mitgliedern die Sinnhaftigkeit von QM zu erklären und sie davon zu überzeugen; vor allem wollen wir sie aber dafür be-

geistern. Nehmen Sie EPA als Beispiel: Es ist zu all den bestehenden Verpflichtungen die Kür der Qualitätsarbeit meiner Kolleginnen und Kollegen im niedergelassenen Bereich und basiert zur Gänze auf Freiwilligkeit! ■

### Was ist EPA?

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein System zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in Arztpraxen. Es bietet spezielle Varianten für Allgemeinmediziner und Fachärzte. Arzt und Mitarbeiter evaluieren in einer IST-Status-Analyse mittels strukturierter Fragebögen die Abläufe in der Ordination und dokumentieren damit gleichzeitig auch die Qualität der Prozesse. Im Verlauf dieser Arbeiten ist eine Patientenbefragung durchzuführen. Bei der Besprechung der Evaluierungsergebnisse mit dem Visitor vor Ort werden diese anhand fachspezifischer anonymer Benchmarks analysiert. Dadurch erhält das Ordinationsteam Ergebnisse, die konkrete Ansatzmöglichkeiten zur Verbesserung des Praxismanagements bieten. Konkrete Ziele und Maßnahmen werden vereinbart.

### EPA-Leistungen:

- Selbstauskunft zur Praxis (mittels Fragebögen)
- Patientenbefragung (EUROPEP)
- Mitarbeiterbefragung
- Zuweiserbefragung (Fachärzte, spezielle Fachrichtungen)
- Visitation durch geschulten Visitor mit:
  1. Praxisbegehung
  2. Strukturiertem Interview mit der Praxisleitung
  3. Moderierter Teambesprechung mit einer online durchgeführten Stärken-Schwächen-Analyse und Benchmarking
- Musterordinationshandbuch
- Schriftlicher Feedbackbericht
- Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikates von ÖQMed

Infos: [www.europaeisches-praxisassessment.at](http://www.europaeisches-praxisassessment.at) od. [info@europaeisches-praxisassessment.at](mailto:info@europaeisches-praxisassessment.at)