99 Prozent sind mit ihrem Arzt zufrieden

Auch wenn die Ordinationen in den Patientenbefragungen sensationell gut abschneiden: Verbessern kann man immer etwas. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung gehören deshalb auch für Ärzte schon längst zum Alltag.

Vorreiter OÖ

Die EPA Einführung in Österreich wird vom Ärztlichen Qualitätszentrum (ÄQZ) betreut, das der Ärztekammer für OÖ seit elf Jahren als treibende Kraft und kompetenter Partner in Sachen Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement zur Seite steht.

Viele Initiativen und Maßnahmen, die mittlerweile in ganz Österreich eingesetzt werden, wurden vom ÄQZ entwickelt.

Hat sich Ihr Arzt Zeit für Sie genommen? Hat er Ihnen zugehört? Hat er Sie ausreichend über Ihre Erkrankung informiert? Wie ist die Atmosphäre in der Ordination? Werden Ihre Unterlagen vertraulich behandelt? Wurden Sie bei der Anmeldung über die voraussichtliche Wartezeit informiert? Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Arzt im Allgemeinen? Gibt es etwas, womit die Ordination die Betreuung und Behandlung für Sie verbessern kann ….
Bereits mehr als 18.000 Patienten in ganz Österreich haben im Rahmen einer Patientenbefragung ihre Zufriedenheit mit der Ordination ihres Arztes beurteilt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: 99 Prozent der Befragten haben angegeben, mit ihrem Arzt zufrieden (14 Prozent) beziehungsweise sogar sehr zufrieden (85 Prozent) zu sein! Ziel der Ärzte, die eine solche Befragung in ihrer Ordination durchführen lassen, ist es, Stärken und Verbesserungspotenziale der Ordinationen herauszuarbeiten.

Verpflichtende Praxisevaluierung…

Schon lange bedienen sich die Ärzte verschiedener Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Seit 2006 sind sie sogar gesetzlich verpflichtet, ihre Ordinationen von der ÖQMed evaluieren zu lassen. Diese Ordinations-Checks sind nun abgeschlossen, regelmäßige Nachevaluierungen folgen. Die Bilanz zeigt, dass der überwiegende Teil der Ordinationen bereits einen sehr hohen Qualitätsstandard hat – nur wenige, vorwiegend Zweitordinationen, sind im Zuge der Evaluierung geschlossen worden.

… und freiwillige EPA-Zertifizierung

Ab April steht den Ärzten ein weiteres, freiwilliges Qualitätsmanagement-System zur Verfügung: EPA - das Europäische Praxis-Assessment. „EPA ist in Deutschland, Belgien, den Niederlanden und der Schweiz bereits erprobt, einige weitere Länder arbeiten an der Einführung. Uns ist es wichtig, den Ärzten ein wissenschaftlich abgesichertes Qualitätsmanagement-System zu bieten, das auf die österreichischen Verhältnisse zugeschnitten ist“, informiert Dr. Wolfgang Ziegler, Leiter der Projektgruppe zur EPA-Einführung und Allgemeinmediziner in Kremsmünster. „Mit EPA erhalten die Ärzte einen Impuls von außen, eine Vergleichsmöglichkeit mit anderen. Viele Ärzte in Oberösterreich kennen und schätzen dieses Benchmarking ja bereits von verschiedenen anderen Qualitätssicherungs-Instrumenten!“

„Mit EPA bieten wir den Ärzten ein wissenschaftlich abgesichertes, auf österreichische Verhältnisse zugeschnittenes Qualitätsmanagement-System.“
Dr. Wolfgang Ziegler
Leiter Projektgruppe EPA (ÄQZ)

Drei Fragen an…

Herr Dr. Schweninger, ist es nicht sinnvoller, wenn die Ärzte ihre Zeit für die Patienten aufwenden, anstatt sich im Qualitätsmanagement zu verzetteln?
Die Frage ist falsch: Das eine ist ohne das andere nicht möglich! Wenn mein Qualitätsmanagement gut ist, wenn meine Arbeitsprozesse in der Ordination optimal laufen, habe ich mehr Zeit für meine Patienten.

Neben größeren Qualitätssicherungsmaßnahmen wie der Patientenbefragung oder einer EPA-Zertifizierung sind ja auch kontinuierliche Aktivitäten zur Qualitätssicherung wichtig. Was geschieht in OÖ diesbezüglich?
Wir haben z.B. seit mehr als zehn Jahren Qualitätszirkel, wo die Ärzte regelmäßig in Arbeitsgruppen Erfahrungen austauschen und Probleme diskutieren, die im ärztlichen Alltag auftauchen. Derzeit sind in OÖ 49 solche Qualitätszirkel aktiv! Das ÄQZ hat auch ein Musterordinationshandbuch für unsere Ärzte entwickelt, in dem wichtige Arbeitsprozesse dokumentiert sind.

Was bringt der Vergleich mit anderen Ordinationen?
Wer weiß, wie er im Vergleich zu anderen abschneidet, kann sich selbst besser einschätzen und ist motiviert, die eigenen Leistungen zu optimieren.

MR Dr. Oskar Schweninger,
Obmann der niedergelassenen Ärzte in OÖ