

# Integrierte Versorgung: Koordination durch Qualitätsmanagement



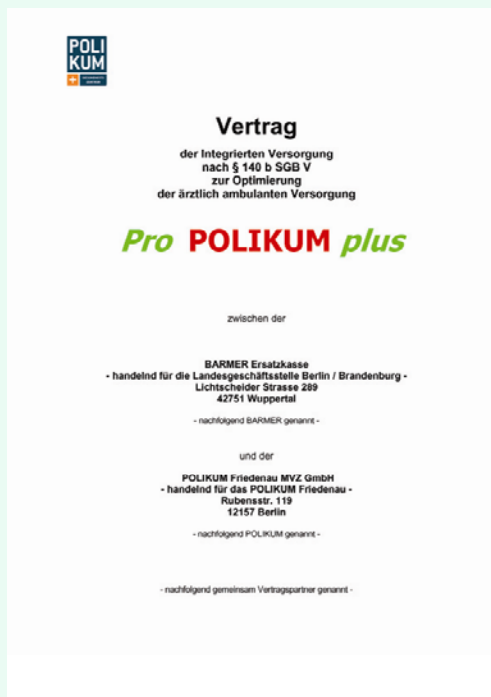
14. Februar 2008

**Matthias Last**  
Facharzt für Anästhesie / Ärztliches Qualitätsmanagement  
Leiter Qualitätsmanagement  
POLIKUM Gruppe, Berlin

## Koordination durch Qualitätsmanagement

- + Integrierte Versorgung: Ziele und Vertragspflichten
- + Strukturvoraussetzungen
- + Optimierung der Ressourcennutzung
- + Zeitmanagement
- + Gestaltung der Servicequalität

18.12.2006



## Ziele der Integrierten Versorgung

- + Senkung der Verordnungskosten, insbesondere im Arzneimittelverbrauch
- + Vermeidung von Doppeluntersuchungen
- + Realisierung des Grundsatzes: ambulant vor stationär = Vermeidung von Krankenhauseinweisungen
- + Verkürzung / Vermeidung von Wartezeiten

## Ziele der Integrierten Versorgung

- + Etablierung einer gesicherten häuslichen Betreuung und Notfallversorgung
- + Orientierung der Versorgung an fach- und sektoren-übergreifenden Behandlungspfaden, die aus evidenzbasierten LL abgeleitet werden
- + Verbesserung des Patientenkomforts

## Vertragliche Pflichten (Auszug)

- + Kurzfristige Terminvergabe/effektives Terminmanagement
- + Einrichtung von Sondersprechstunden
- + Ausweitung/Optimierung der Öffnungszeiten
- + Angebot von Maßnahmen zur Krankheitsvermeidung, Prävention und Gesundheitsschulung
- + Aufbau und Führen einer digitalen Krankenakte
- + Etablierung von EDV-gestützten, sektorenübergreifenden und interdisziplinären Behandlungspfaden unter Berücksichtigung auch nicht-ärztlicher Leistung

## Strukturvoraussetzungen - Architektur

- + Rationales, interdisziplinäres Raumnutzungskonzept
- + Schaffung von kurzen Wegen
- + Verständliches Wegeleitsystem
- + Eindeutige Bereichs- und Raumkennzeichnung
- + Barrierefreie Zugänge
- + Einrichtung von Diskretionszonen

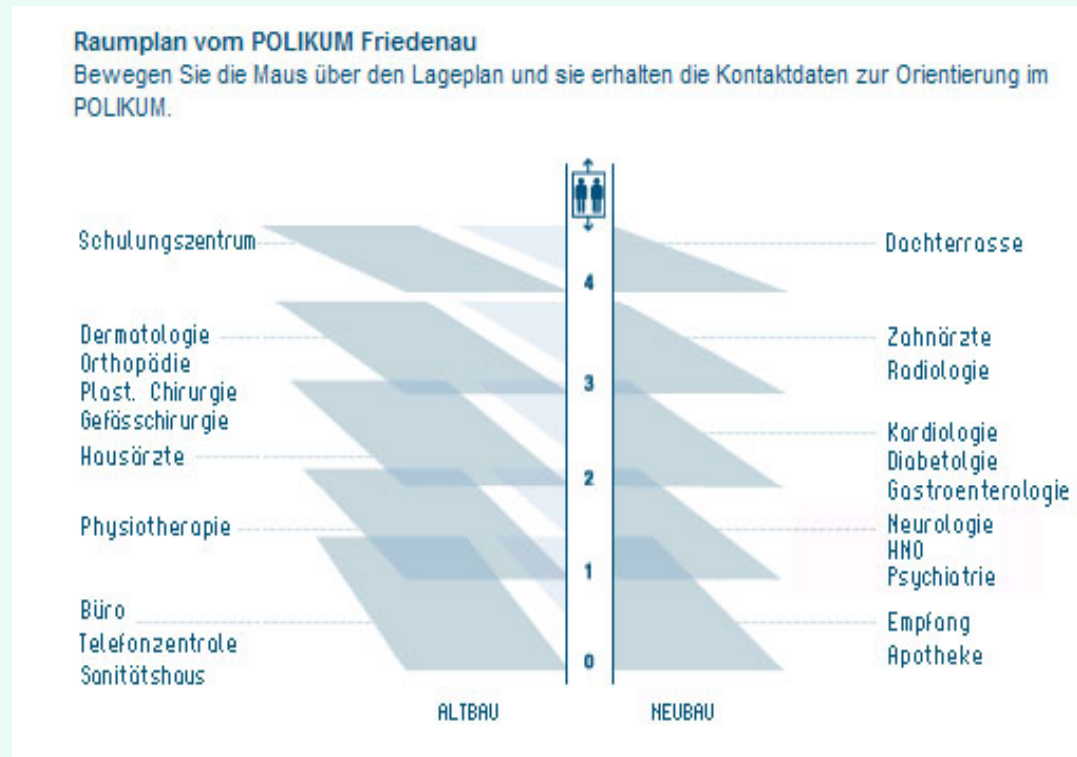
## Strukturvoraussetzungen - Architektur

- + Rationales, interdisziplinäres Raumnutzungskonzept



## Strukturvoraussetzungen - Architektur

### + Schaffung von kurzen Wegen



## Strukturvoraussetzungen - Architektur

### + Verständliches Wegeleitsystem



## Strukturvoraussetzungen - Architektur

- + Eindeutige Bereichs- und Raumkennzeichnung



## Strukturvoraussetzungen - Architektur

### + Barrierefreie Zugänge



## Strukturvoraussetzungen - Architektur

- + Einrichtung von Diskretionszonen



## Strukturvoraussetzungen - Technik

- + Modernste Medizintechnik
- + Anbindung an die Digitale Patientenakte
- + Server/Client-System
- + Datenaustausch MVZ/Krankenhaus
- + Zentrale digitale Patientenakte

# Die digitale Patientenakte

*Datum	Typ	Art	Eintrag	Info	X	Arzt	Text	F
31.03.2007		kva	03115, 03120, 01600, 01410,		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
11.05.2007		a	Tel. mit Pat: klagt seit 14 Tagen nach Antibiose über wässrige Durchfälle > kann essen und trinken >> allgemeine Beratung, KV_Notdienstnummer ausgeben, bei Verschlechterung Vorstellung angeraten		<input type="radio"/>	Fuch	ff	<input type="radio"/>
11.05.2007					<input type="radio"/>	Fuch	ff	<input type="radio"/>
14.05.2007		Orgp	Organisationsplan Labor		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		a	Pat. berichtet über seit etw 14 Tagen bestehende Durchfälle (5-7/die), wässrig nicht blutig, etwas Magenschmerzen, keine Übelkeit, kein Erbrechen. Sie könne weiterhin Brühen, Tee und Salzstangen zu sich nehmen. Keine Kreislaufprobleme. Zuvor hatte die Pat. Clindamycin bekommen wegen Entzündung einer Zehe. Perenterol habe nicht geholfen.		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		b	AZ gut, RR 130/80, HF 70; Abdomen weich, DG lebhaft, kein DS, keine Abwehr		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		d	V.a. Diarrhoe und Gastroenteritis, vermutlich infektiösen Ursprungs	A09V	<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		p	Labor, Stuhl auf TPER und Clostridium difficile Toxin I Pat. bringt morgen Stuhlprobe und GKV-Karte; desweiteren symptomatisch Diarrhoean, Flüssigkeitszufuhr (auch Elotrans); Pat. meldet sich wg. Laborwerten, dann Entscheidung über weiteres Procedere. Bei Beschwerdezunahme oder Kreislaufproblemen wurde der Pat. die sofortige Kontaktaufnahme zum KV-Notdienst empfohlen.		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		d	V.a. Antibiotika-assoziierte Enterokolitis	A04.7V	<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		kva	80112, 01410, 03120, 03120, 01600,		<input type="radio"/>	Schw	dsh	<input type="radio"/>
14.05.2007		info	BE Block 1, 4, TSH, CRP		<input type="radio"/>	Schw	yk	<input type="radio"/>
14.05.2007		uew	Überweisung Labor		<input type="radio"/>	Schw	yk	<input type="radio"/>
14.05.2007		utxt	Block 1// Block 4, TSH, CRP		<input type="radio"/>	Schw	yk	<input type="radio"/>
14.05.2007		kva	32042,		<input type="radio"/>	Schw	tc	<input type="radio"/>
14.05.2007		bef	BSG: 40/60		<input type="radio"/>	Schw	tc	<input type="radio"/>
15.05.2007		kva	32101,32460,32057,32068,32071,32069,32070,32073,32058,32060,32061,32063,32064,32066,32083,32081,32120,		<input type="radio"/>	Schw	yk	<input type="radio"/>
15.05.2007		lab	AP:47,BILI:0.6,BZ-P1:84,CHOL:148,CRP:77.8,ERY:4.30,G-GT:14.0,GOT:17.0,GPT:15.0,HB:12.4,HBE:28.8,HDL:52,HK:36.0,HS:6.5,K:3.3,KLB+T.:KREA:1.28,LDL:77,LDL-HD:1.5,LEUK:4.8,LIPA:12,MCHC:34.4,MCV:83.7,MDRD-K:39.8,NA:133...		<input type="radio"/>	Schw	yk	<input type="radio"/>
15.05.2007		PGe	Quittung für die Praxisgebühr		<input type="radio"/>	Otto,	mk	<input type="radio"/>

## Die digitale Patientenakte

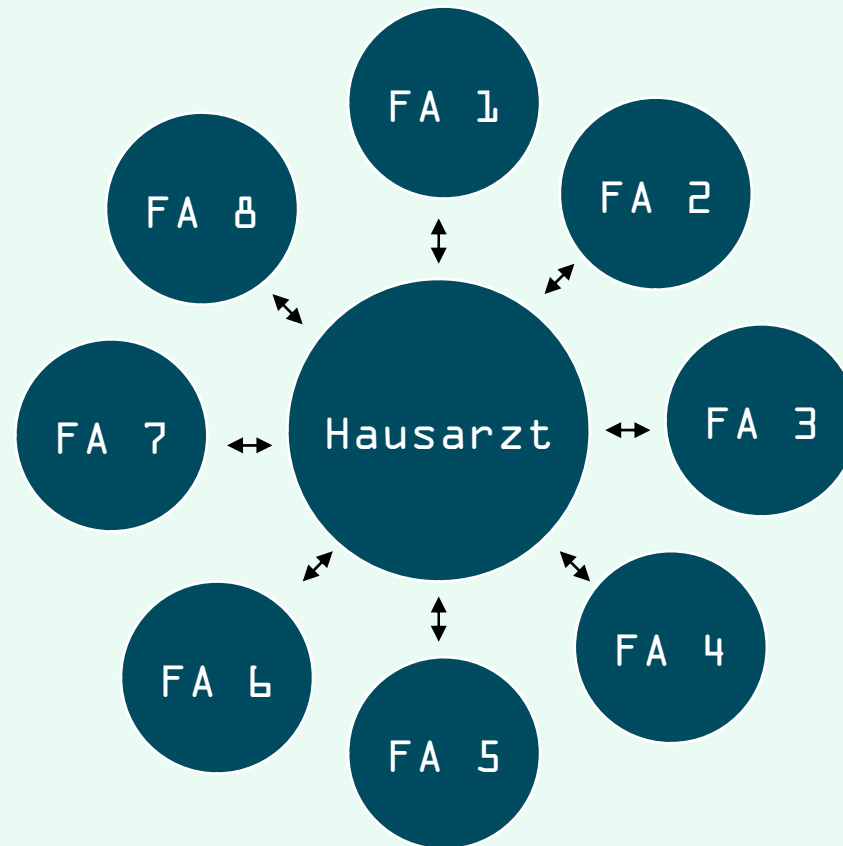
### Funktionen

- + Gesicherter Datenschutz
- + Verteilter Zugriff an allen Terminals im Haus
- + Digitale Anbindung aller Geräte
- + Komplexe Terminvergabe
- + Einbindung dritter Partner möglich

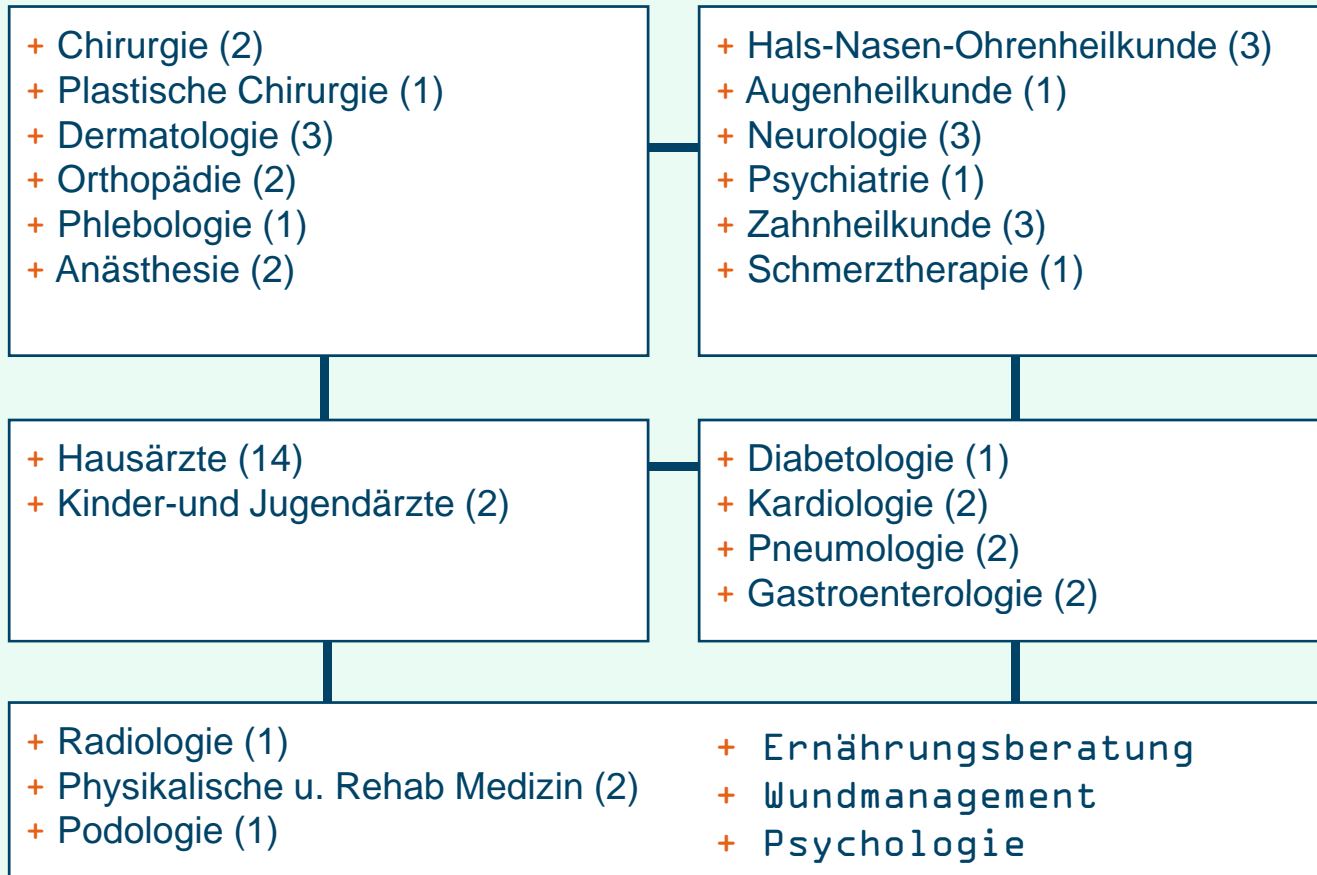
### Größte Vorteile

- + Keinerlei Redundanz in der medizinischen Versorgung: Diagnostik, Therapeutische Maßnahmen, Rezeptierung
- + Integrierte Steuerung der Abläufe über viele Stationen hinweg

## Strukturvoraussetzungen - Fachliche Integration



## Spektrum der Fachbereiche – Beispiel POLIKUM Friedenau



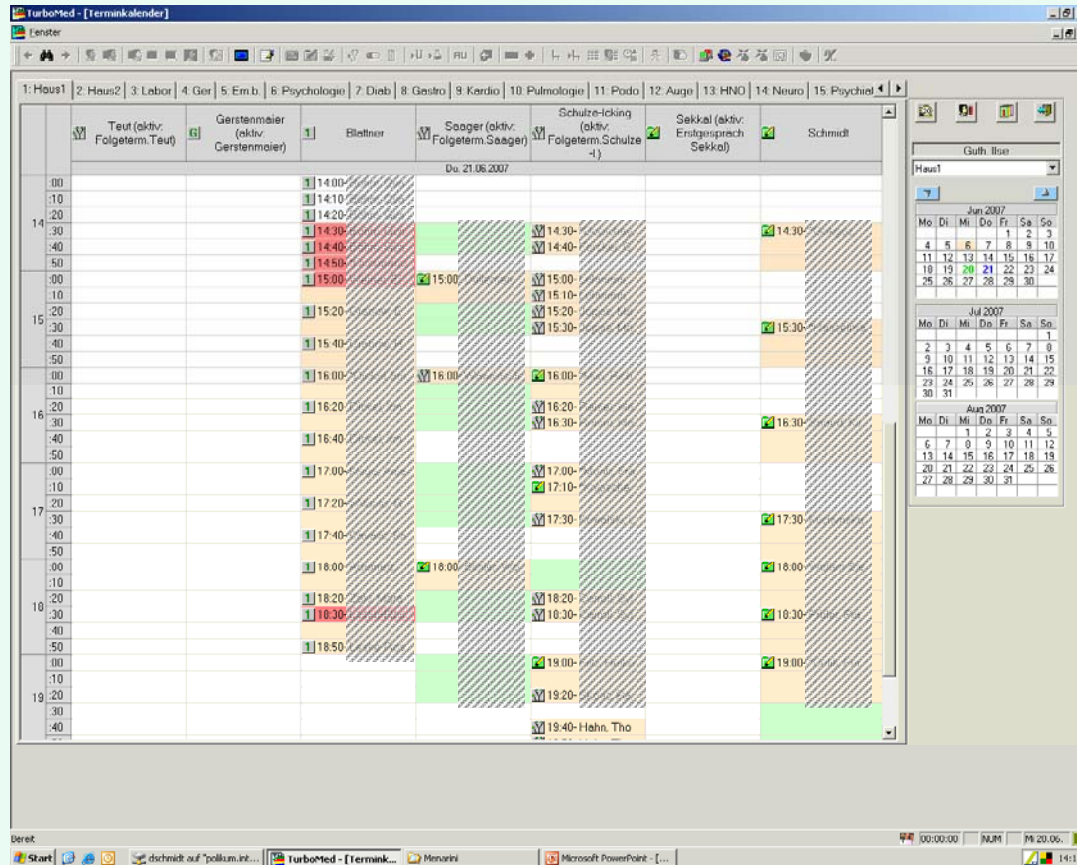
## Strukturvoraussetzungen – Einbindung von Partnern

- + Präventionszentrum
- + Physiotherapie
- + Schulungszentrum
- + Apotheke, Sanitätshaus, Diabetes-Shop, Optiker, Akustiker etc.
- + Labor
- + Dentallabor
- + Pflege und Sozialdienste

## Optimierte Nutzung kostenintensiver Ressourcen

- + Kostenintensive Medizintechnik und Einheiten (z.B. OP) werden interdisziplinär genutzt
- + Auslastungsgrad von Räumen u. Material hoch
- + Flexibler Einsatz des Personals
- + Terminkalender für Einzelressourcen: Ärzte, spezialisierte Arzthelferinnen, Geräte, Räume
- + Implementierung von intelligenten Terminketten

# Terminkalender



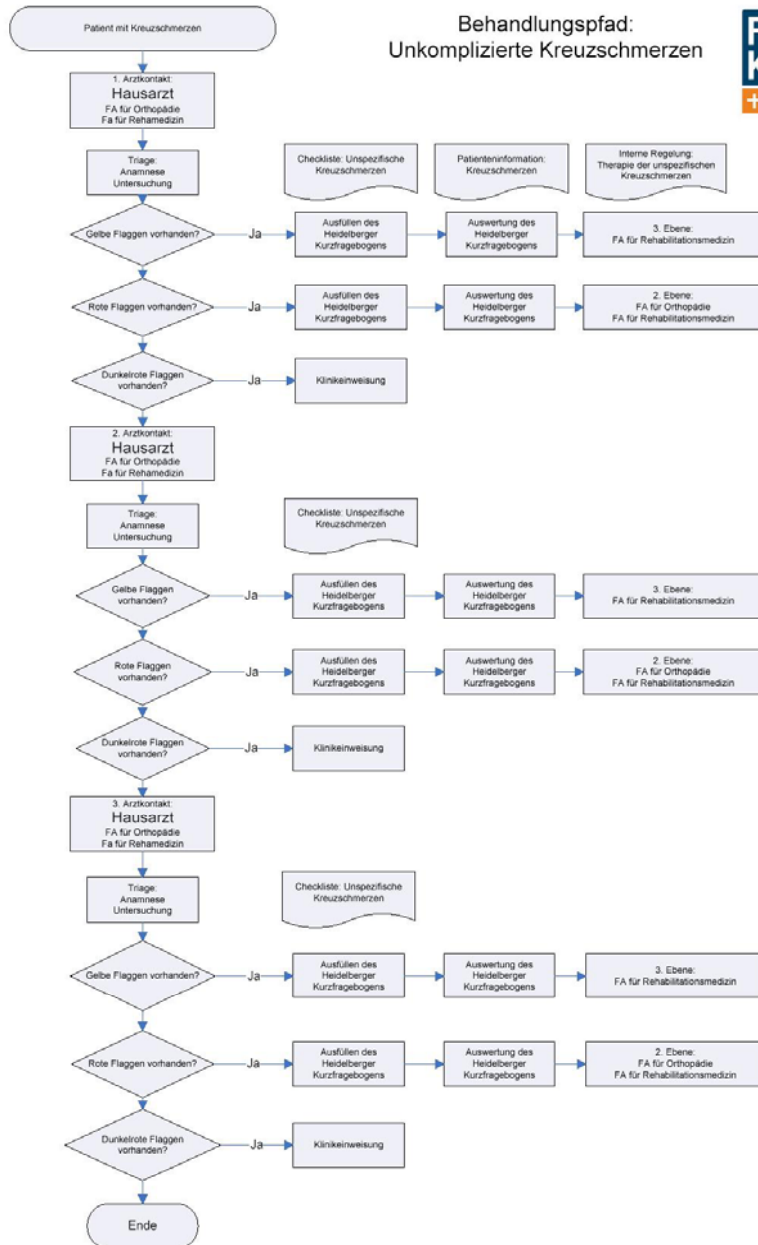
## Verbessertes Zeitmanagement

- + Einrichtung einer Telefonzentrale („Call-Center“)
- + Zentraler Formulardruck und -versand
- + Kompetenzgeleitete Aufgabenteilung!
  - + Abrechnung
  - + Controlling
  - + Qualitätsmanagement
  - + Personalmanagement
  - + Marketing etc.

## Integrierte Behandlungspfade

- + Eingebunden in das Unternehmensführungskonzept
- + Verständigung auf geeignete Qualitätsziele
- + Integriertes Prozesscontrolling
- + Gestaltung des MVZ auf Grundlage von Behandlungspfaden:
  - + Konsequente Ausrichtung an den Patientenbedürfnissen
  - + Neuinterpretation von „form follows function“

**Behandlungspfad:  
Unkomplizierte Kreuzschmerzen**



**CHECKLISTE**

**UNSPECIFISCHE KREUZSCHMERZEN**

	Fragestellung?	
<b>Psychosoziale Risikofaktoren</b>	+ Bestehen Konflikte am Arbeitsplatz, Unzufriedenheit mit der Arbeit, unsicherer Arbeitsplatz?	<input type="checkbox"/>
	+ Existieren Renten- und/oder Versicherungsansprüche (z. B. GdB, Unfall)?	<input type="checkbox"/>
	+ Gibt es Konflikte in der Familie / Partnerschaft?	<input type="checkbox"/>
	+ Lenkt der Patient seine Aufmerksamkeit verstärkt auf körperliche Prozesse?	<input type="checkbox"/>
	+ Besteht starkes Krankheitsgefühl und Schmerzerleben, „Katastrophisieren“?	<input type="checkbox"/>
	+ Besteht pessimistisch-resignative Einstellung und Erwartung des Patienten gegenüber dem Verlauf der Rückenschmerzen?	<input type="checkbox"/>
	+ Liegt inadäquates Krankheitsverhalten(Schmerzvermeidungsverhalten/Schonung/AUJ) vor?	<input type="checkbox"/>
	+ Werden passive Maßnahmen bevorzugt?	<input type="checkbox"/>
	+ Gibt es habituelle Besonderheiten (z.B. Durchhalten)?	<input type="checkbox"/>
	+ Besteht eine Tendenz zur depressiven Verstimmung und Rückzugsverhalten?	<input type="checkbox"/>
	+ Liegen Hinweise für das Vorliegen psychischer Störungen (z.B. Somatisierung) vor?	<input type="checkbox"/>
	+ Besteht Unsicherheit und Unklarheit bezüglich diagnostischer, therapeutischer und prognostischer Informationen / geringer Bildungsstand?	<input type="checkbox"/>
	+ Bestehen ungünstige Diagnose- und Therapieerfahrungen?	<input type="checkbox"/>

## Gestaltung der Servicequalität

- + Informationsmaterial für Patienten, Zuweiser, Krankenhäuser, Angehörige



## Gestaltung der Servicequalität

### + Aktuelle Internetpräsentation



## Gestaltung der Servicequalität

### + Befragungen von Patienten

**PATIENTENFRAGEBOGEN**



IHRE MEINUNG ZÄHLT!

Bitte geben Sie eine Bewertung mit Schulnoten zwischen 1 (sehr gut) und 6 (ungenügend) ab:	SCHULNOTEN					
	1	2	3	4	5	6
Wie beurteilen Sie die Betreuung am Telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie das allgemeine Erscheinungsbild von POLIKUM?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Ausstattung unseres Wartezimmer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Ausstattung von POLIKUM?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Hygiene und Sauberkeit der Räumlichkeiten und Toiletten im POLIKUM?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Helferinnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie waren Sie mit der Wahrung Ihrer Privatsphäre im POLIKUM zufrieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Wartezeiten für Ihren Termin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit Ihrer Ärztin / Ihres Arztes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Gründlichkeit der Untersuchung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Erklärung der Diagnose?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die ärztliche Aufklärung zu verschriebenen Medikamenten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie das Informationsmaterial von POLIKUM?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie das POLIKUM insgesamt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Würden Sie das POLIKUM weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nein

**An welchem Empfang wurden Sie heute betreut?**

A  B  C  D  E  F  G  H  Kinderärzte  Gruner Dienst

**Bei welcher/rin Ärztin/Arzt waren Sie in Behandlung?**

\_\_\_\_\_

**Durch wen / was sind Sie auf das POLIKUM aufmerksam geworden?**

Mein Hausarzt arbeitet hier  Empfehlung eines Arztes  Zeitungartikel  Internet  Postwurfsendung   
 Ich bin überwiesen worden  Empfehlung von Bekannten  Fernsehen  Sonstiges \_\_\_\_\_

**Geben Sie bitte Ihr Alter an!**

14-18  19-24  25-35  35-45  45-55  55-65  65-75  über 75  weiblich  männlich

Vielen Dank für Ihre Mühe!  
Für weitere Anregungen, Lob und Kritik zu Service, Konzept, Informationen nutzen Sie bitte die Rückseite.

Bitte werfen Sie das ausgefüllte Formular in den bereitgestellten Briefkasten im Eingangsbereich des POLIKUM Friedenau.

## Gestaltung der Servicequalität

### + Zentrale Beschwerdeerfassung und -bearbeitung

**BESCHWERDEFORMULAR**

**POLIKUM**  
 + FRIEDENAU

**MIT IHREH HILFE BESSER WERDEN!**

Zu welcher Personengruppe gehören Sie

PatientIn     Versorgungspartner     Kostenträger  
 Angehörige/Bezugsperson     Krankenhaus     Sonstiges

Name des/welcher Angebots

Wann war das Ereignis

**Bereich**

Erreichbarkeit     Wartezeit     Rechnungstellung     Notdienst  
 Verhalten von Teammitgliedern     Befundberichterstattung     Sonstiges

Teilen Sie uns bitte nähere Angaben zum Ereignis mit  
 (Bei Bedarf können Sie auch die Rückseite zusätzlich verwenden)

Weitere Anregungen, Lob und Kritik zu Service, Konzept, Information

Bitte werfen Sie das ausgefüllte Formular in den bereitgestellten Briefkasten im Eingangsbereich des POLIKUM Friedenau  
 Alternativ können Sie uns das Formular auch auf folgenden Wegen zukommen lassen  
 POST POLIKUM Friedenau    FAX +49 (0)30 - 72 01 10 99    E-MAIL reaktionforum@friedenaupolikum.de  
 Qualitätsmanagement  
 Putzestraße 119  
 12157 Berlin

**BESCHWERDEERFASSUNG**

**POLIKUM**  
 + FRIEDENAU

**INTERN**

**BeschwerdeführerIn**

PatientIn     Versorgungspartner     Kostenträger  
 Angehörige/Bezugsperson/Bezieher     Krankenhaus     Sonstiges

Name des Patienten

Wann war das Ereignis

**Bereich**

Erreichbarkeit     Wartezeit     Rechnungstellung     Notdienst  
 Verhalten von Teammitgliedern     Befundberichterstattung     Sonstiges

**Weiterleitung**

an \_\_\_\_\_ am \_\_\_\_\_ durch \_\_\_\_\_

**Prüfung und Bewertung der Beschwerde**

an \_\_\_\_\_ durch \_\_\_\_\_

Beschwerde berechtigt     Beschwerde unberechtigt

**Maßnahmen**

Telefonat am \_\_\_\_\_  
 Gespräch mit BeschwerdeführerIn am \_\_\_\_\_  
 schriftliche Beantwortung der Beschwerde am \_\_\_\_\_  
 Gespräch mit MitarbeiterIn geführt am \_\_\_\_\_

**Wahrgenommene Maßnahmen zur Beseitigung der Beschwerdezursache**

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift (inkl. Koordinator/Teamleiter)

Weiterleitung an das Qualitätsmanagement (mailto:qem@politikum.de)

POLIKUM

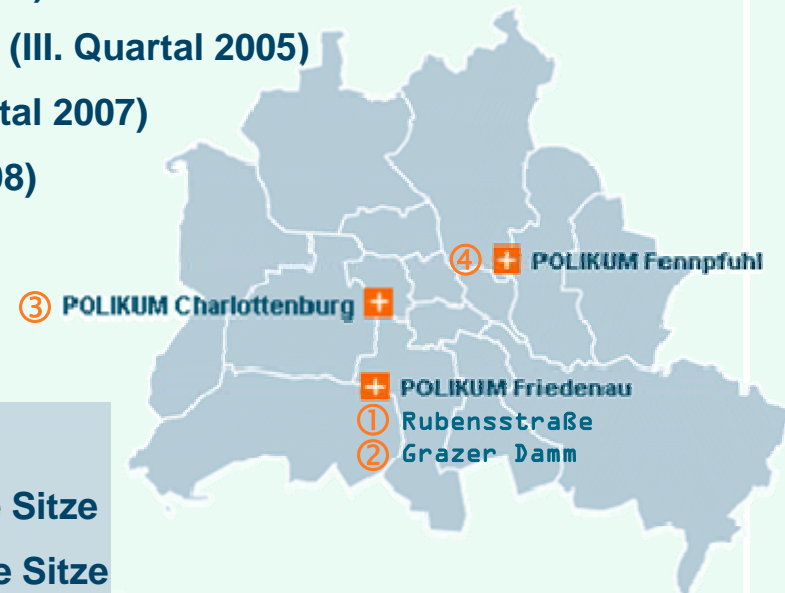


Angefangen hat es mit einer Idee...

2008 beschäftigt POLIKUM über 200  
Mitarbeiter!

## POLIKUM – Status Quo

- + 1. POLIKUM Friedenau (II. Quartal 2005)
- + 2. POLIKUM Friedenau/Grazer Damm (III. Quartal 2005)
- + 3. POLIKUM Charlottenburg (IV. Quartal 2007)
- + 4. POLIKUM Fennpfuhl (I. Quartal 2008)
- + ...



### Daten:

- + II. Quartal 2005: 4 Kassenärztliche Sitze
- + I. Quartal 2008: 59 Kassenärztliche Sitze
- + 203 Mitarbeiter (1. Januar 2008)



Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit

[matthias.last@polikum.de](mailto:matthias.last@polikum.de)