

Rahul Sharma

Dr. med.

Auswertung der Qualitätssicherungsmaßnahmen nach Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 am Interdisziplinären Uveitiszentrum Heidelberg

Geboren am 08.01.1978 in Neu Delhi

Staatsexamen am 19.11.2003 an der Universität Heidelberg

Promotionsfach: Augenheilkunde

Doktorvater: Priv.-Doz. Dr. med. M. Becker

Das deutsche Gesundheitssystem steht derzeit großen Herausforderungen gegenüber. Das größte Problem stellen die immer weiter steigenden Gesundheitsausgaben dar, während auf der anderen Seite immer weniger Menschen als Beitragszahler für die Deckung der Kosten aufkommen. Dieser Umstand ist zum einen bedingt durch die sich verändernde Bevölkerungsstruktur des Landes, in dem es immer mehr ältere Menschen gibt und zum anderen durch die augenblicklich angespannte Lage auf dem Arbeitsmarkt, die es vielen aufgrund fehlender Arbeitsplätze unmöglich macht, Beiträge zu zahlen. Zudem steigt die Nachfrage nach neuen teuren medizinischen Technologien. Weitere Probleme sind die herrschende Über-, Unter- und Fehlversorgung sowie steigende Verwaltungsausgaben der Krankenkassen. Darüber hinaus klagen die in den Kliniken beschäftigten Ärzte über ihre Arbeitsbedingungen. Wegen der langen Arbeitszeiten und des geringen Einkommens kehren immer mehr der Ausübung der ärztlichen Tätigkeit den Rücken, wodurch ein Ärztemangel droht. In einigen Gegenden Deutschlands herrscht bereits jetzt eine medizinische Unterversorgung. Auch die Patienten sind mit der Art ihrer Behandlung und der Arzt-Patienten-Beziehung häufig unzufrieden.

Zur Lösung dieser Problematik gibt es mehrere Ansätze. So sollen zum Beispiel die Ausgaben für die stationäre Behandlung, die den größten Anteil der Gesundheitsausgaben ausmachen, durch die Einführung sogenannter Fallpauschalen (DRGs) kontrolliert werden. Unter anderem um einem Qualitätsverlust der medizinischen Versorgung durch die Einführung der DRGs vorzubeugen, wurde im SGB V die Einführung qualitätssichernder Maßnahmen festgelegt. So

soll durch eine Einführung von QM Systemen einerseits die Qualität der medizinischen Versorgung sichergestellt werden und andererseits der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen und deren rationaler und zielgerichteter Einsatz gefördert werden. Diese Lösungsansätze sehen sich jedoch zum Teil heftiger Kritik ausgesetzt.

Vor diesem Hintergrund sollte in dieser Arbeit untersucht werden, inwieweit die Einführung eines QM Systems nach DIN EN ISO 9001:2000 auf die angesprochene Problematik Einfluß nehmen kann. Demonstriert werden sollte dies am Beispiel des Interdisziplinären Uveitiszentrums. Untersucht wurde dabei, ob sich Kostenersparnis in der Medizin mit einer Sicherung beziehungsweise Beibehaltung der Qualität vereinbaren läßt. Dafür wurde der Effekt der Einführung des „befundorientierten Vorgehens“ bei der erstmaligen Abklärung eines Uveitispatienten auf die Kosten für die Diagnostik und auf die Qualität der Diagnostik abgeklärt. Des Weiteren wurde der Einfluß des QM Systems auf die Arbeitsabläufe betrachtet. Ein weiterer Punkt war die Auswirkung auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter und Patienten, sowie auf eine schnelle Übermittlung der notwendigen Informationen an die weiterbehandelnden Ärzte in Form des interdisziplinären Arztbriefs.

Bei der durchgeführten Kostenanalyse stellte sich heraus, daß sich die Kosten für die Diagnostik durch das „befundorientierte Vorgehen im Mittel um 65% reduzieren ließen. Gleichzeitig hat sich dabei die Qualität der Diagnostik nicht verschlechtert. Kostenersparnis und Qualitätssicherung in der Medizin sind also keine sich gegenseitig ausschließenden, unvereinbaren Größen. Im Hinblick auf die Arbeitsabläufe ließ sich feststellen, daß durch die klare Festlegung und transparente Darstellung der Arbeitsbereiche und Verantwortlichkeiten der einzelnen Mitarbeiter eine Verbesserung der Arbeitsabläufe und eine höhere Motivation der Mitarbeiter erreicht werden konnte. Zudem ergaben die Mitarbeiterbefragungen, daß diese mit ihrem Arbeitsplatz in hohem Maße zufrieden sind. Bemerkenswert war die ebenfalls sehr hohe Zufriedenheit der Patienten mit der Behandlung und dem Ablauf der Behandlung. Defizite zeigten sich in der Dauer der Arztbriefherstellung. Möglichkeiten zur Verkürzung der Briefherstellungszeiten der interdisziplinären Arztbriefe wurden ebenfalls aufgezeigt und sind derzeit in der Erprobungsphase.

Zusammenfassend läßt sich also sagen, daß mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 im positiven Sinne Einfluß genommen werden konnte auf die eingangs beschriebene Problematik im Gesundheitssystem.