



QM pro Gesundheit

Qualitätsmanagement für Praxen in der Osteopathie - Praxisleitfaden

Dieses Qualitätshandbuch für Osteopathie-Praxen hat das Ziel der Ablaufoptimierung, damit Sie mehr Zeit für's Wesentliche haben! Ein Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ist dazu da, um die Rahmenbedingungen für eine optimierte Behandlung zu ermöglichen. Das Qualitätsmanagement ermöglicht es dem Behandler sich auf die Behandlung zu konzentrieren und nicht zusätzlich organisatorisches im Fokus zu haben. Inhaltlich sind das zum Beispiel Themen wie Abrechnung, Terminierung und Hygiene.

Inhaltsverzeichnis

QM pro Gesundheit.....	0
Vorwort	5
1. Hintergrund	9
2. Einleitung.....	10
2.1. Die Entstehung des QMS.....	10
2.2. Vorteil des Qualitätsmanagementsystems nachDIN EN ISO 9001:2008.....	12
3. Allgemeine Qualitätskriterien für osteopathische Praxen	23
3.1. Außendarstellung/Werbung.....	23
3.2. Kriterien für die Raummaße und Raumgestaltung.....	23
3.2.2. Raumvorgaben:	23
3.3. Ablaufmanagement in der Organisation.....	24
3.3.1. Terminannahme	24
3.3.2. Terminierung	24
3.4. Einwandvorbehandlung von Missverständnissen.....	24
3.5. Hygienestandards.....	25
3.6. Abrechnungsmanagement	26
4. Qualitätsziele.....	27
4.1. Organigramm.....	27
4.2. Abkürzungen.....	27
4.3. Einführung des QM`s.....	27
4.4. Arbeitsschutz.....	28
4.5. Kommunikation	29
4.6. Projektmanagement.....	31
4.7. Öffentlichkeitsarbeit.....	31
4.8. Kooperationen.....	31
4.9. Patientenbetreuung	31
4.10. Diagnostik und Therapie.....	32
Osteopathische Diagnoseverzeichnis (ODV)	32
4.11. Abrechnung in der Osteopathie	37
Gebührenverzeichnis für Osteopathie (GVO©)	53
Checkliste für die erfolgreiche und gesetzeskonforme Abrechnung im Rahmen des GebüH und der GOÄ	54
4.12. Wissenschaft	76

4.13. Praxisabläufe	76
4.14. Beschwerde- und Fehlermanagement	76
4.15. Korrektur und Vorbeugung	77
4.16. Lagerbestandspflege	77
4.17. Hygiene und Reinigung.....	77
4.18. Dokumente und Daten	77
5. Bögen und Listen	78
Auditplan	78
5.1. Abläufe	79
Checkliste zur Überprüfung von invasiv tätigen Heilpraktikerpraxen.....	79
Allgemeines	80
Anamnesebogen.....	81
Vorbereitung einer Behandlung.....	83
Nachbereitung der Behandlung	83
Patientenkartei, Musterbogen für Patientenaufnahme	84
Patientenkartei, gängige Abkürzungen in der Osteopathiepraxis	86
Patientenbefragung, Fragebogen.....	88
Vorbereitung von Medizinprodukten.....	90
Hygiene und Schutz vor Infektionen	91
Verhalten Personal/Mitarbeiterschutz	94
Hygiene- und Hautschutz	98
Hygiene am Patienten bzw. Hygienemaßnahmen vor, während und nach Behandlungen	102
Reinigen, Desinfizieren und Aufbereiten von medizinischen Geräten/ Produkten	107
Aufbereiten und Reinigen von Flächen und Praxisinventar	113
Schlüsselliste.....	117
5.2. Anschreiben.....	118
Anmeldung bei der BGW	118
Anmeldung beim Gesundheitsamt.....	119
Praxisnachfolge, Anschreiben an Patienten.....	120
Verswiegenheitsverpflichtungserklärung.....	121
5.3. Gesetze und Grundlagen	122
5.4. Formulare	122
Bestandsverzeichnis § 8 mit MPBetreibV.....	125
Erfassungsbogen für Tätigkeiten mit Gefahrenstoffen	128

Gefahrstoffkataster, Erfassungsbogen	128
Gefahrstoffverzeichnis gemäß Gefahrstoffverordnung	129
Hygiene und Infektionsprävention (Unterrichtsnachweis)	130
Kühlschrank, Kontrolle	131
Medizinprodukte, Bestandsübersicht	132
Verbandbuch, Formular	133
Mustertext für eine Honorarvereinbarung	135
Mustertext eines Behandlungsvertrags für eine reine Osteopathiepraxis	136
Meldepflichtige Krankheiten §§6, 8, 9 IfSG	137
6. Quellenverzeichnis	138

Verlag:

Medotrain Verlag, Leibnizstr. 9, 70806 Kornwestheim

Kontakt: www.medotrain.de

Herausgeber und Autor:

Michael Kothe M.Sc. Ost. D.O.

Co-Autor:

Konstandinos Farandos

Gastbeitrag:

Marcus Schmitz

Umschlaggestaltung:

Michael Kothe

Umschlagfoto:

Michael Kothe

Lectorat:

Susanne Kothe

Jede Verwertung von Auszügen ist ohne Zustimmung von Medotrain (M. Kothe) unzulässig und strfbar. Dies gilt insbesondere für Verfielfältigungen, Mikroverfilmung und Eispericherung und Verarbeitung in elektronischen Medien

2. Auflage: Kornwestheim, August 2015

Printed in Germany 2015

ISBN: 978-3-9816909-0-3



Vorwort

Als Heilpraktiker und sektorale Heilpraktiker sind Sie Freiberufler. Nicht zuletzt, weil es kaum Standards gibt und somit die Diagnose sowie Therapie der kreativen, freischaffenden Kunst eines Jeden obliegt. Kunst schafft Tatsachen. Kunst führt der Mensch ohne Zeitdruck durch. Denn Druck verhindert Kreativität. Auch finanzieller Druck behindert die Kreativität. Jeder Heilpraktiker und sektoraler Heilpraktiker sollte druckfrei seine Qualität erbringen können.

Dem gegenüber steht oft der finanzielle Druck, denen sich der Leistungserbringer durch familiäre und andere private Aufgaben zur Lebenshaltung und Lebensführung verpflichtet fühlt.

An dieser Stelle sei auf einen Satz aus dem SGB verwiesen: § 1 Satz 2 SGB V: „ Die Versicherten sind für ihre Gesundheit mitverantwortlich; sie sollen durch eine gesundheitsbewusste Lebensführung, durch frühzeitige Beteiligung an gesundheitlichen Vorsorgemaßnahmen sowie durch aktive Mitwirkung an Krankenbehandlung und Rehabilitation dazu beitragen, den Eintritt von Krankheit und Behinderung zu vermeiden oder ihre Folgen zu überwinden.“ – Aus diesem Grunde werden den Beihilfeversicherten auch Zuzahlungen zugemutet!

Im Rahmen der Osteopathie nimmt diese Situation bisweilen kuriose Formen an:

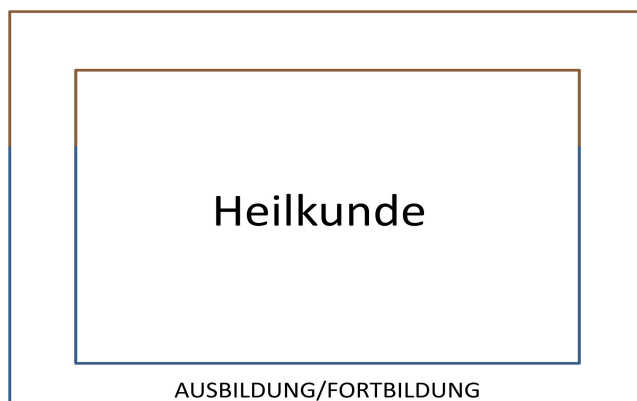
Die Osteopathie gilt in Deutschland nach Ansicht der Bundesärztekammer und einiger Gerichte als Heilkunde. Nun ist Heilkunde nicht verordenbar und bedarf es auch nicht, da eine Heilkunde automatisch eine Diagnose enthält. Die Versicherungen wollten mit dieser Regelung der Tatsache Rechnung tragen, dass die meisten (ca. 94 Prozent) der in Deutschland tätigen Osteopathen im Primärberuf Physiotherapeuten sind, mit einer Diagnose zumindest nicht illegal diese Leistung erbringen können.

Der Bereich der Naturheilkunde entwickelt sich immer mehr zu einem Bereich mit vielen Sektoren (sektorale Heilpraktiker). Die Qualität zum Wohle des Patienten ist hier das oberste Gebot.

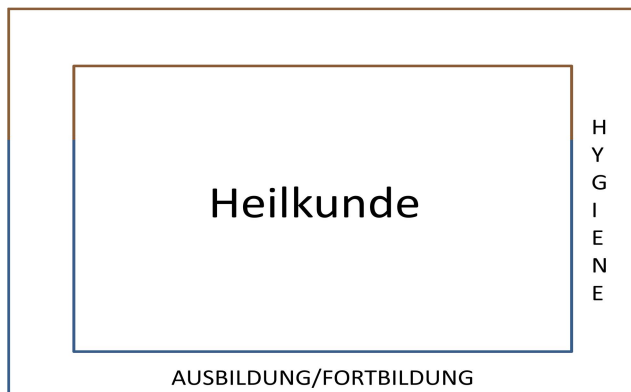
Eine naturheilkundliche Behandlung ist (wie oben schon beschrieben) eine Kunst. Wie ein Bildhauer aus einem Stein ein Kunstwerk meißelt, weil er schon vorher das Kunstwerk sieht und nur noch das überflüssige Gestein entfernen muss, so sehen Heilpraktiker nicht nur die Pathologie einer Person sondern sehen den "Pfad der Gesundheit". Diese Kunst einen

Menschen in seiner Gesamtheit zu betrachten und den Blick für das Wesentliche zu haben, kann auf unterschiedliche Weise geschehen. So wie ein Maler; auf eine Sache verschiedene Bilder künstlerisch zu gestalten. Eines haben jedoch alle gemein, sie haben einen Rahmen. Dieser ist nie so wertvoll und künstlerisch wie das Kunstwerk selber, bietet aber dennoch die Möglichkeit das Kunstwerk zu fixieren und zu schützen. Ein Rahmen gibt Stabilität und setzt die Kunst richtig in Szene.

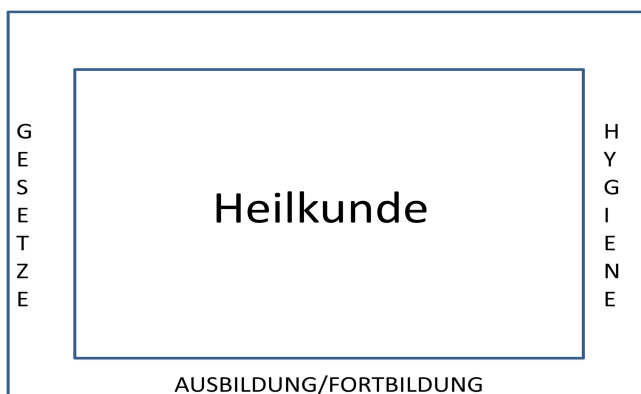
Schauen wir uns nun einmal den Rahmen für das Kunstwerk Heilkunde an. Die Basis für dieses künstlerische Gemälde, die das Bild waagrecht im Raum halten soll und quasi das Fundament darstellt, ist recht wage vorhanden. Es gibt kein Berufsgesetz und keine weiteren Qualitätskriterien für die Ausbildung zum Heilpraktiker. Eine regelmäßige Weiterbildung ist obligatorisch aber leider kein muss. Hier ist auch das empirische Wissen das schaffende und nicht nur durch Studien belegt. Eine wissenschaftliche und damit kritische Betrachtungsweise seines Handelns sollte jeder Patient von seinem Behandler erwarten können (hierzu später mehr).



Auf der rechten Seite, als Möglichkeit das Bild zu Spannen, befindet sich für den Heilpraktiker die Hygiene. Was bringt uns eine gute Behandlung, wenn das Kopfkissen noch mit dem Makeup der Vorgängerin oder den Schuppen des Vorgängers bedeckt ist? Keiner würde eine interne Behandlung ohne Einweghandschuh durchführen, doch wie sieht es mit dem desinfizieren der Türklinke aus? Durch das Begünstigen von Infektionen, könnte man leicht eine gute heilkundliche Behandlung zerstören. Hingegen kann eine korrekte Hygiene in der Praxis, der Behandlung den gewünschten Erfolg ermöglichen. Allerdings ist eine saubere Praxis kein Garant für eine erfolgreiche Behandlung.



Auf der linken Seite des Gemäldes bietet die Judikative den Rahmen, um das Bild zu fixieren. Das "Patientenschutzgesetz" ist nur ein Teil davon. Weitere Gesetze neben dem BGB, sind das SGB, die Berufsgesetze für Ärzte und Physiotherapeuten, das Heilpraktikergesetz, das Medizinproduktegesetz sowie viele "Randgesetze", zum Beispiel Arbeitgeber (Arbeitsschutzgesetz, Telemediengesetz, usw.). Ebenso zählen hierzu auch die gesetzlich geregelten Sozialversicherungen (Krankenversicherung, Rentenversicherung und weitere Sozialabgaben).



Das Dach, für das Kunstwerk Heilkunde, muss sich beiden seitlichen Begrenzungen anpassen und quasi das Equivalent zur Basis bilden. Nur wenn die Konsequenzen aus diesen beiden seitlichen Rahmen als organisatorische Unterstützer dienen, um die Abläufe in einer Praxis zu optimieren, kann der gelernte Beruf, mit seinen Fortbildungen, auch beim Patienten ankommen.



Dieses Beispiel soll verdeutlichen, wie wichtig es ist einen einheitlichen Rahmen für die Ausübung der Heilkunde in Deutschland zu schaffen. Denn nur so ist eine ordentliche Betrachtung des Kunstwerkes möglich. Erst durch den Rahmen ergibt sich ein ordentliches Bild.

1. Hintergrund

Dieses Handbuch soll für Klarheit in therapeutischen (Heilpraktiker, Podologen, Psychotherapeuten, Physiotherapeuten, Osteopathen) Köpfen sorgen. Ein QM hat in den meisten Fällen einen schlechten Ruf bei den Therapeuten, weil Prozesse reglementiert werden, die mit dem therapeutischen Prozess nichts oder nur wenig zu tun haben. Hier sollen diese Prozesse so optimiert werden, dass der Behandler seinen Kopf für das Wesentliche frei hat. Der Patient erwartet von seinem Behandler in erster Linie, eine Hilfe für sein Problem zu bekommen. Zur Lösung des Problems gehört eine zügige Terminvergabe und einen organisierten Ablauf sowie das Einhalten von Hygiene-Standards. Desweiteren ist für eine weitere Behandlung ein Problem mit der Rechnung durch den eventuellen Kostenerstatter oder Nichtzahlung eine Belastung für die Patienten-Therapeuten-Beziehung. Diese Beziehung hat ein sinnvolles QM zu unterstützen!

Qualität in einer Praxis bedeutet, wenn der Patient den Behandler weiter empfiehlt!

Dieses Handbuch ist ausdrücklich für alle Heilkundler geschrieben. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie Heilpraktiker, Podologe, Psychotherapeuten, Physiotherapeut oder Osteopath sind. Der Einfachheit halber wird oft von dem Therapeuten geschrieben. Diese Bezeichnung meint jeden der genannten Berufe als auch alle Geschlechter.

2. Einleitung

2.1. Die Entstehung des QM

Die Geschichte des Qualitätsmanagement reicht bis weit in die Antike zurück. Im Bauwesen wurden Qualitätskontrollen durchgeführt, die zu einem höheren Qualitätsniveau führten, Qualität zum angemessenen Preis war Ehrensache und wer dagegen verstieß, wurde aus der Zunft ausgeschlossen.

Die Industrialisierung führte durch Massenfertigung und schlecht geschulte Arbeitskräfte zwangsläufig zur Einführung externer Kontrolleure. Am Ende eines Produktionsprozesses wurde die Ware kontrolliert und fehlerhafte Produkte aussortiert.

Diese Qualitätskontrolle konnte nicht lange das Mittel der Wahl bleiben und wurde durch eine Systemkontrolle abgelöst. Dadurch war es möglich, innerhalb eines Prozesses bereits fehlerbehaftete Arbeitsschritte zu überdenken und somit:

Fehlervermeidung vor Fehlerbehebung zu realisieren. Die Qualitätssicherung war geboren. Nun fehlte nur noch, dieses als Aufgabe eines Managements zu betrachten.

Der Begriff Management ist in diesem Zusammenhang als ein Komplex von Steuerungsaufgaben zu verstehen, die bei der Leistungserstellung und Leistungserbringung anfallen um die Qualität der Organisation festzulegen.

Jeder Mensch ist Kunde, bzw. Dienstleistungsempfänger und somit ist der Begriff „Qualität“ in aller Munde. Für die meisten von uns ist die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung von folgenden Faktoren abhängig:

- Stimmt das Preis-Leistungsverhältnis?
- Werden meine Anforderungen erfüllt?
- Ist die Herstellung unter allen Bedingungen wie
 - Umweltschutz
 - Arbeiterschutzerfolgt?

Diese Reihe kann beliebig ergänzt werden, denn die Qualität einer Dienstleistung oder eines Produktes ist die Erfüllung der Anforderungen und Erwartungen, die man selbst an das Produkt stellt.

Über die Erfüllung entscheidet allein der Kunde, in unserem Falle der Patient, ob er kommt, ob er bleibt, ob er wiederkommt, ob er uns empfiehlt; geschieht ein Fehler, so ist dies aus Sicht der Norm das Gegenteil von Qualität.

2.2. Vorteil des Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2008

Nach einer anspruchsvollen Ausbildung und der abschließenden Prüfung möchte man sich mit seinem Wissen selbständig machen und sich auf dem hart umkämpften Gesundheitsmarkt behaupten. Hier finden wir nicht nur den Konkurrenzkampf am Markt, sondern auch in Folge von Gesetzesänderungen wie Steuergesetzgebung, Patientenschutz-Gesetze, Hygienebestimmungen und Abrechnungsbestimmungen mit denen wir im alltäglichen Praxisleben fertig werden müssen.

Mehr Zeit für das wesentliche!

Ein Problem, ist eine zügige Terminvergabe und ein organisierter Ablauf sowie das Einhalten von Hygiene-Standards. Desweiteren ist für eine weitere Behandlung, ein Problem mit der Rechnung durch den eventuellen Kostenerstatter oder bei Nichtzahlung, eine Belastung für die Patienten-Therapeuten-Beziehung. Diese und weitere Probleme, sollen durch ein sinnvoll angewandtes QM vermieden werden.

Qualitätsmanagement in einer naturheilkundlichen und osteopathischen Praxis bedeutet, systematische Unterstützung aller Arbeitsabläufe und eine Entlastung des Therapeuten nach Einarbeitung ins QM.

Gedanken bei der Praxisgründung

Schon die Überlegungen, die mit der Standortsuche, der Spezialisierung auf ein Fachgebiet, der Auswahl der Räumlichkeiten und der Einrichtung, der Geräteanschaffung, und ggfs. die Mitarbeiterauswahl sind schon Teil eines gelebten Qualitätsmanagementsystems.

Sie haben sich z.B. Gedanken gemacht, ob die Praxis nicht zu weit abgelegen ist, um auch von alten und/oder eingeschränkt mobilen Menschen erreicht werden kann (öffentliche Verkehrsmittel); ob die wunderschönen Räume in der 2. Etage ohne Aufzug tatsächlich Sinn machen; ob die Räumlichkeiten den Hygieneanforderungen entsprechen (Teppichboden ist kontraindiziert), sind Patienten-WCs vorhanden?

Sie haben bedacht, ob die Einrichtung auch funktionell ist, d.h. kann man die Oberflächen mit den entsprechenden Flächendesinfektionsmitteln behandeln? Nimmt man waschbare

Liegenbezüge und wie viele, damit immer für eine Auflage gesorgt ist oder entscheidet man sich für Ärztekrepp-Rollen, wo kann der dafür erforderliche Bestand gelagert werden, welche Lieferanten kommen in Frage, welche Lagerungshilfen benötigt man für die Patienten? Und vieles mehr.

Mit welcher Fachausrichtung hat man die größten Erfolge für die Patienten und die eigene Existenz und gibt es genau diese Spezialisierung schon im eigenen Einzugsbereich?

Welche Geräteanschaffungen sind dafür von Nöten? Wie kann die Finanzierung dafür aussehen?

Nach welchen Kriterien sucht man sich Mitarbeiter aus?

Wie kann man auf sich aufmerksam machen, um Fuß zu fassen?

Wie muss man arbeiten, um erfolgreich zu sein und seinen Patientenstamm stetig zu vergrößern?

Dies alles sind Überlegungen, die sich im Qualitätsmanagementsystem der DIN EN ISO 9001:2008 festschreiben lassen.

In der heutigen Zeit liegt der Begriff Management voll im Trend: Projektmanagement, Changemanagement, Risikomanagement, Wissensmanagement, Vertragsmanagement, Gebäudemanagement, Sicherheitsmanagement, Informationsmanagement und natürlich auch das Qualitätsmanagement. Doch was verbirgt sich eigentlich hinter dem Begriff „Management“? Es handelt es sich dabei um Ihre Planung, Organisation, Führung und Kontrolle.

Planung: hierunter werden alle Tätigkeiten zusammengefasst, die sich mit den Zielen und der Praxis befassen.

Langfristiges Ziel: z.B. wie viele Patienten will ich nach einem festzulegenden Zeitraum in meiner Kartei haben?

Kurzfristiges Ziel: z.B. welche Öffentlichkeitsarbeit muss ich dafür leisten?

Organisation: Man unterscheidet zwischen der Aufbau- und der Ablauforganisation. Die Aufbauorganisation stellt den hierarchischen Aufbau mit den zugewiesenen