

Qualitätsbericht 2007





Vorwort und Danksagung



Dr. med. Veit Wambach
Vorsitzender des Vorstands

Sehr verehrte Damen und Herren,

vier herausragende Aspekte möchte ich diesem Qualitätsbericht voranstellen.

1. Nachweis hoher Versorgungsqualität

Der Nachweis einer hervorragenden medizinischen Qualität im Bereich Diabestes mellitus Typ 2. Zum ersten Mal ist es hier einem Praxisnetz im Bereich medizinischer Qualitätsindikatoren gelungen sich nachweisbar deutlich besser zu stellen als der Durchschnitt der Versorgung in Bayern. In Zeiten in denen die Qualität der medizinischen Versorgung zunehmend zum zentralen Auswahlkriterium unserer Patienten wird, kann dieses Ergebnis gar nicht hoch genug eingeschätzt werden.

2. Erfolgreiche Zertifizierung

In diesem Kontext ist auch die erfolgreiche Zertifizierung unserer QuE eG durch den TÜV-SÜD im April 2007 zu betrachten. Damit verfügt das Praxisnetz als eines der ersten in Deutschland unter anderem über ein zertifiziertes Case Management sowie zertifizierte Netzmanagementstrukturen.

3. Berliner Gesundheitspreis 2007

Am 08.05.2007 konnten wir – im Beisein der Bundesministerin für Gesundheit Ulla Schmidt – zum zweiten Mal den 1. Preis des Berliner Gesundheitspreises aus den Händen der Errichtungsbeauftragten des Spitzenverbands der Krankenkassen, Klaus Kirschner, in Empfang nehmen. Wir sind das einzige Projekt das diesen herausragenden Preis nun ein zweites Mal erhalten hat. Für uns ist es besonders erfreulich, dass wir nach dem Jahr 2001, als wir mit der Konzeption unseres Projekts HomeCare Nürnberg den Spitzenplatz erzielt haben, nun für die Umsetzung und Verstetigung dieses in Deutschland einmaligen Projekts eines ärztlich induzierten Case Management ausgezeichnet wurden.

4. 10 Jahre med. Qualitätsgemeinschaft

10 Jahre Praxisnetz Nürnberg Nord e.V. ist für uns wirklich ein Grund zum Feiern. Für ein Praxisnetz bedeutet das 10-jährige Jubiläum schon fast so etwas wie ein biblisches Alter. In diesen 10 Jahren hat sich viel ereignet und ohne Übertreibung dürfen wir diese Dekade als Erfolgsgeschichte bezeichnen. Wir sind sicher nicht nur eines der ältesten Praxisnetze in Bayern sondern auch bundesweit nach verschiedenen Studien und Analysen eines der erfolgreichsten. Trotzdem dürfen und wollen wir uns nicht auf diesen Verdiensten ausruhen. Für jeden von uns wird weiterhin viel zu tun sein, die abgeschlossenen Verträge müssen gelebt, umgesetzt und weiterentwickelt werden. Durch Anpassungs- und Veränderungsprozesse im QuE-Versorgungsnetz bzw. der eG und in jeder einzelnen Praxis wird es uns auch in Zukunft gelingen, erfolgreich zu agieren.

Ihr

Veit Wambach



Vorwort und Danksagung



Dr. med. Bernhard Suchy
Vorsitzender des Aufsichtsrats

**Liebe Kolleginnen und Kollegen,
liebe Praxismitglieder, liebe Mitarbeiter,**

aus dem vorliegenden Qualitätsbericht 2007 geht einmal mehr hervor, welch hohes Leistungs- und Kooperationsniveau wir mittlerweile innerhalb unserer Praxisnetzorganisation erreicht haben.

Im Rahmen der Integrierten Versorgung fördert die QuE eG dieses überdurchschnittliche Niveau durch die Schaffung innovativer Strukturen und Prozesse sowie durch die Vergütung nach erfolgsorientierten Mechanismen.

Geld folgt Leistung

In QuE führen überdurchschnittliche Leistungen sowie der Nachweis ausgewählter Qualitätskriterien auch zu zusätzlichen finanziellen Mitteln. Und das ist gut so, tragen diese doch zum Fortbestehen unserer Praxisstrukturen bei.

Beratung für bayerische Praxisnetze

Die Umsetzung integrierter Versorgungsformen ist für die QuE eG allerdings nur ein Bestandteil ihres Dienstleistungsportfolios. Der Abschluss eines umfangreichen Kooperationsvertrages zur Übernahme von Managementleistungen für die Praxisnetze Fürth und Zirndorf zeigt das hohe Ansehen und Vertrauen, das die Genossenschaft mittlerweile in diesem Bereich genießt. Die Kooperation mit anderen Netzen und der Austausch von Know-how wird für uns auch in Zukunft eine der wichtigsten strategischen Zielrichtungen bleiben.

Ihr

Danksagung

Um unseren Weg auch in Zukunft erfolgreich fortsetzen zu können, benötigen wir auch weiterhin die tatkräftige Unterstützung unserer Mitglieder, Praxisteams, Kooperationspartner und Mitarbeiter.

Für das abgelaufene Berichtsjahr möchten wir uns im Namen aller QuE-Verantwortlichen für Ihre wertvollen Anregungen und Ihre tatkräftige Unterstützung bedanken. Insbesondere für Ihr Vertrauen in das Versorgungsnetz QuE.

***Die Mitglieder des QuE-Vorstands und
QuE-Aufsichtsrats.***



A Organisations- und Mitgliederstruktur	1
B Darstellung in der Öffentlichkeit und in den Medien	3
C Highlights	5
Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000	5
1. Platz Berliner Gesundheitspreis 2006/2007	6
10 Jahre Praxisnetz Nürnberg Nord e.V.	8
Kooperation mit den Ärztenetz Stadt Fürth e.V. – AENF und dem Ärztenetz Zirndorf, Landkreis Fürth e.V.	10
D Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder	11
E Pay for Performance in QuE – Ergebnisse ausgewählter Qualitätsindikatoren	17
F Mitgliederbefragung 2006 – Ergebnisse	20
G Elektronische Datenverarbeitung – Projekte und Initiativen	22
Kooperation mit dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II der WISO	22
ISKO – Informationssystem für Kooperationen	22
QuE-Praxisnetzdatenbank	23
H Sonstiges	24
Anhang A Vorteile für QuE-Patienten	25
Anhang B Leitbild der QuE eG	26

Impressum:

Qualität und Effizienz eG

Dr. med. Veit Wambach, Vorsitzender des Vorstands

Vogelsgarten 1, 90402 Nürnberg

☎ 09 11 / 53 99 58 381 @ info@que-nuernberg.de



Kapitel A: Organisations- und Mitgliederstruktur

Vorstand

Vorsitzender

Dr. med. Veit Wambach
Facharzt für Allgemeinmedizin
@ veit.wambach@que-nuernberg.de

Stellvertretender Vorsitzender

Dr. med. Volkmar Männl
Internist, Kardiologe
@ volkmar.maennl@que-nuernberg.de

Stellvertretender Vorsitzender

Prof. Dr. med. Rainer Rix
Facharzt für Augenheilkunde
@ rainer.rix@que-nuernberg.de

Aufsichtsrat

Vorsitzender

Dr. med. Bernhard Suchy
Facharzt für Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde
@ info@drsuchy.de

Stellvertretende Vorsitzende

Dr. med. Vanadis Kamm-Kohl
Fachärztin für Allgemeinmedizin
@ vanadis@kamm.de

Weitere Mitglieder

Dr. med. Hans-Jürgen Beeck
Internist, Hausarzt
@ drhans-juergen.beeck@que-nuernberg.de

Dr. med. Hans-Detlef Giersch
Facharzt für Orthopädie
@ dr.giersch@t-online.de

Dr. med. Andreas Lipécz
Facharzt für Allgemeinmedizin
@ lipecz@t-online.de

Norbert Wolff
RA, Fürth
@ norbert.wolff@lohbeck.net

Joachim Streb
QuE-Management
@ joachim.streb@que-nuernberg.de



Kapitel A: Organisations- und Mitgliederstruktur

Mitglieder

Die Mitgliederzahl blieb im Vergleich zum Vorjahr konstant. Zum 30.06.2007 beträgt die Mitgliederzahl der QuE eG 88 – bei 58 Mitgliedspraxen.

Übersicht 1: Mitgliederstruktur QuE eG.

Fachgruppe (Stand 30.06.2007)	Anzahl Vertragsärzte
Allgemeinärzte, hausärztlich tätige Internisten	31
Augenärzte	1
Chirurgie	7
Dermatologen	2
Facharzt für Psychotherapeutische Medizin	1
Gynäkologen	4
HNO-Ärzte	2
Internisten	12
Kinder- und Jugendärzte	2
Neurochirurgen	2
Neurologen	5
Orthopäden	6
Plastische Chirurgen	1
Psychiater	1
Radiologen	8
Urologen	3
Gesamt alle Fachgruppen	88

Mitarbeiter

Auch die Anzahl und Struktur unserer Mitarbeiter in den QuE-Einheiten HomeCare Nürnberg und QuE-Netzmanagement konnten wir im Vergleich zum letzten Jahr konstant halten. Nachfolgend sehen Sie die Kontaktdaten zu unseren Mitarbeitern. Auch bei Anfragen an den Vorstand oder den Aufsichtsrat wenden Sie sich bitte zunächst an das QuE-Netzmanagement.

HomeCare Nürnberg – HCN

Frau Mona Frommelt
Frau Conny Trippel
Frau Jutta Krönert

☎ 09 11 / 59 75 77 0
Fax: 09 11 / 53 99 58 380
@ homecare@que-nuernberg.de
Bürozeiten: 8:30 Uhr – 12:30 Uhr

QuE-Netzmanagement

Fax: 09 11 / 53 99 58 380
Bürozeiten: 8:00 Uhr – 17:00 Uhr

Herr Joachim Streb

☎ 09 11 / 53 99 58 381
@ joachim.streb@que-nuernberg.de

Herr Jörg Lindenthal

☎ 09 11 / 53 99 58 383
@ joerg.lindenthal@que-nuernberg.de

Frau Ariane Zankl

☎ 09 11 / 53 99 58 383
@ ariane.zankl@que-nuernberg.de

Frau Ute Högner

☎ 09 11 / 53 99 58 388
@ ute.hoegner@que-nuernberg.de



Kapitel B: Darstellung in der Öffentlichkeit und in den Medien

Im abgelaufenen Berichtsjahr wurde in den Medien im breiten Umfang über die Aktivitäten der QuE eG berichtet. Die Darstellung sowohl in der Fachpresse als auch in der regionalen und überregionalen Laienpresse war wieder Ausdruck dafür, dass unsere Ethik orientierte Konzeption der Optimierung der Versorgungsqualität bzw. der Beseitigung möglicher Defizite im Gesundheitswesen die Vorstellungen und Erwartungen der Öffentlichkeit exakt getroffen hat.

QuE in der Fachpresse

Arzt online, Bayerisches Ärzteblatt, Ärztezeitung, Ärztliche Praxis, AWO-Helfer, Care Konkret, Der niedergelassene Arzt, Deutsches Ärzteblatt, Forum für Gesundheitspolitik, Gesundheit und Gesellschaft GG, Krankenhausumschau, Medical Tribune, medintern – netzwerkforum für Praxisärzte, KVB-Regio, ProDialog, Profile – das Genossenschaftsmagazin, Zeitschrift Case Management, Zeitschrift Managed Care.

QuE in der Laienpresse

Fürther Nachrichten, Nürnberger Nachrichten, Nürnberger Zeitung, Pfiff – Pflege- und Altenhilfe-infodienst für Fachleute in Nürnberg



Artikel über QuE und Buchbeiträge sind im QuE-Netzbüro erhältlich.

Buchveröffentlichungen:

Wambach, V., Lindenthal, J., Frommelt, M., Integrierte Versorgung – Zukunftssicherung für niedergelassene Ärzte. Praktische Tipps und Anregungen aus dem Praxisnetz Nürnberg Nord, ecomedMedizin, Landsberg/Lech, 2005.

Wambach, V., Lindenthal, J., Qualitätsmanagement als Voraussetzung für Mitwirkung in integrierten Versorgungsformen – effizientes Vorgehen von A – Z, in: Hellmann, W., Handbuch Integrierte Versorgung, 10. Aktualisierung 5/07, Economica, Heidelberg, 2007.

Wambach, V., Frommelt, M., Lindenthal, J., Optimierte Lebensqualität Hochaltriger durch ärztlich induziertes Case Management im Versorgungsnetz Qualität und Effizienz, in: Hellmann, W., Handbuch Integrierte Versorgung, 12. Aktualisierung 07, Economica, Heidelberg, 2007.

Wambach, V., Schmid, E., Das Praxisnetz Nürnberg Nord e.V. und die Qualität und Effizienz – QuE eG, in: John, N. Weatherly et. al., Leuchtturmprojekte Integrierter Versorgung und Medizinischer Versorgungszentren, Innovative Modelle der Praxis, Schriftenreihe des Bundesverbandes Managed Care, Berlin, 2007.

QuE im WorldWideWeb:

www.aok-gesundheitspartner.de
www.aerztezeitung.de
www.bmGesundheit.de
www.berliner-gesundheitspreis.de
www.aok-bv.de
www.aok.de
www.bkk-lv-bayern.de/seiten/praxisnetze.html
www.kvb.de
www.gesundheitsconsult.de
www.nav-virchowbund.de
www.Kompetenznetz-Depression.de
www.theresien-krankenhaus.de
www.wi2.uni-erlangen.de



Kapitel B: Darstellung in der Öffentlichkeit und in den Medien

Darüber hinaus wurden die QuE-Vertreter zu zahlreichen nationalen und internationalen Veranstaltungen und Kongressen eingeladen, um z.B. über die aktuellen Entwicklungen aus dem Bereich Integrierter Versorgung und Case

Management zu referieren. Vorträge und Workshops wurden u.a. im Rahmen folgender Veranstaltungen durchgeführt:

Übersicht 2: Ausgewählte Veranstaltungs- und Kongressdaten.

<ul style="list-style-type: none"> • AOK Bundesverband, Vorstellung HomeCare Nürnberg, Bonn, 06.07.2006
<ul style="list-style-type: none"> • Internationale Case Management Tagung, Vorstellung HomeCare Nürnberg, Freiburg, 07.07.2006
<ul style="list-style-type: none"> • Fachtagung DGEMED – Deutsche Gesellschaft für medizinische Rehabilitation e.V., Präsentation HCN, Berlin, 21.09.2006, www.degemed.de
<ul style="list-style-type: none"> • Case Management Kongress, Versorgungssysteme, Berlin, 25.09.2006
<ul style="list-style-type: none"> • HealthCare Akademie, Vorlesung QuE, Düsseldorf, 10.11.2006, www.health-care-akademie.de
<ul style="list-style-type: none"> • Akademie für Management im Gesundheitswesen e.V., Der Patient im Fokus, Hannover, 10.11.2006, 09.03.2007, www.amigev.de
<ul style="list-style-type: none"> • Praxisnetzworkshop, Vortrag Netzaktivitäten in Bayern am Beispiel PNN, Nördlingen, 11.2006.
<ul style="list-style-type: none"> • Kompetenznetzwerk Geriatrie, Bayerisches Staatsministerium, Ärztlich induziertes Case Management in QuE, München, 29.11.2006
<ul style="list-style-type: none"> • Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management, Vorstellung HomeCare Nürnberg, Mainz, 06.02.2007, Berlin, 16./17.02.2007, www.dgcc.de
<ul style="list-style-type: none"> • Bayerische Landesärztekammer, Referat Fortbildung Qualitätsmanagement, München, 03.04.2007, www.blaek.de
<ul style="list-style-type: none"> • Deutsche Gesellschaft für Kardiologie, Vorstellung QuE auf der Frühjahrstagung, Mannheim, 14.04.2007, www.dgk.org
<ul style="list-style-type: none"> • Verleihung Berliner Gesundheitspreis 2006/2007, Vorstellung des ärztlich induzierten Case Management, Berlin, 08.05.2007, www.berliner-gesundheitpreis.de
<ul style="list-style-type: none"> • Akademie für Krankenhaus- und Gesundheitsmanagement e.V., Vortrag Integrierte Versorgung, 14.09.2006, 26.03.2007, 16.04.2007, www.akm-ev.de
<ul style="list-style-type: none"> • Fachtagung „Trends 2007“, Nutzen in der Medizin im Spannungsfeld zwischen Erfahrung und Wissen, 11.05.2007, www.trends-tagung.de
<ul style="list-style-type: none"> • Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl für Gesundheitsmanagement, Vorlesung über QuE-Praxisentze, 07.07.2006, 02.07.2007, www.gm.wiso.uni-erlangen.de
<ul style="list-style-type: none"> • Praxisnetz Kinzigtal, Praxisnetzworkshop, 07.06.2007, www.gesundes-kinzigtal.de
<ul style="list-style-type: none"> • SäntiMed Retrait, St. Gallen, Organisation von Praxisnetzen – Erfahrungen aus Deutschland und der Schweiz im Vergleich, 10.05.2007, www.medsolution.ch
<ul style="list-style-type: none"> • Pressegespräch 10 Jahre PNN e.V., Rathaus Nürnberg, 13.06.2007
<ul style="list-style-type: none"> • Tagung Kompetenznetz Depression, Leipzig, 09.-10.07.2007
<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsausschuss der Stadt Nürnberg, Vorstellung PNN, QuE, 10.07.2007



Kapitel C: Highlights

Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000

Um den Ansprüchen einer qualitativ hochwertigen und effizienten Verwaltungsorganisation zu entsprechen, hat sich die QuE eG zu Beginn des Jahres einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 unterzogen.

Am 06.04.2007 konnte der QMB der QuE eG, Jörg Lindenthal, die begehrte Urkunde von der TÜV SÜD Management Service GmbH in Empfang nehmen. Das Zertifikat ist bis zum 01.04.2010 gültig, wobei selbstverständlich schon im kommenden Jahr ein Überwachungsaudit ansteht.

Damit verfügt das Praxisnetz als eines der ersten in Deutschland unter anderem über ein zertifiziertes Case- und Praxisnetzmanagement.

**Ansprechpartner:
Qualitätsmanagementbeauftragter QuE
Herr Jörg Lindenthal**

☎ 09 11 / 53 99 58 390

Fax: 09 11 / 53 99 58 380

@ joerg.lindenthal@que-nuernberg.de





1. Platz Berliner Gesundheitspreis 2006/2007

Das Versorgungsnetz Qualität und Effizienz – QuE Nürnberg hat es erneut geschafft! Nach dem Praxisnetz Nürnberg Nord im Jahr 2000 konnte das Versorgungsnetz auch in diesem Jahr den 1. Platz beim Berliner Gesundheitspreis gewinnen, dem bundesweiten Innovationswettbewerb der AOK – Die Gesundheitskasse und der Ärztekammer Berlin.

"Im hohen Alter zu Hause leben", so lautete das Thema des diesjährigen Berliner Gesundheitspreises, der mit einem Preisgeld von insgesamt 50.000 Euro zu einem der herausragenden Wettbewerbe seiner Art zählt. Laut Meinung der Jury und der deutschen Gesundheitsministerin Frau Ulla Schmidt berücksichtigen die prämierten Projekte und Praxisbeispiele in vorbildlicher Weise die besondere Situation und Belange hochaltriger Menschen und tragen wesentlich dazu bei, dass Selbstständigkeit und Lebensqualität erhalten bleiben.

Das Angebot von HCN soll helfen, auf der einen Seite einer Mehr-Klassen-Medizin entgegenzuwirken und Fehl-, Unter- und Überversorgung zu verhindern. Die Hauptzielgruppe sind dabei multimorbide hochaltrige Menschen in besonders komplexen Versorgungslagen. Der in Zusammenarbeit mit dem Koordinationsarzt erarbeitete Hilfeplan sorgt dann dafür dass Versorgungsbrüche zwischen den verschiedenen Versorgungssystemen und Sektoren unterbunden werden. So kann bei 59 % der Klienten eine Verbesserung der Lebensqualität erreicht werden und bei 34 % der Betreuten die nächst höhere Versorgungsstufe vermieden werden.

Im Rahmen von Befragungen gaben nicht nur die Patienten an, sehr zufrieden zu sein, sondern auch die 85% der Koordinationsärzte, bzw. 26% der Fachärzte, die die Unterstützungsleistungen von HCN nutzen, werten den Service von HCN als einen essentiellen Beitrag zu einer qualitativ hochwertigen Versorgung.

„Wir sind völlig überrascht, diesen 1. Preis nach 6 Jahren wieder in den Händen zu halten“, so Dr. Wambach bei der Verleihung des Berliner Gesundheitspreises am 08.05.2007 in Berlin. „Oberstes Ziel unserer Arbeit ist es, Versorgungsbrüche zwischen Krankenhaus, niedergelassenen Ärzten, Pflege und alternativen Hilfsangeboten zu vermeiden“, so Wambach weiter. „Gelingt uns das – und in unserem Wettbewerbsbeitrag konnten wir dies bereits eindrucksvoll belegen, steigt die Lebensqualität unserer betroffenen Patientinnen und Patienten enorm an, weil wir durch unsere Angebote eine fortlaufende und auf die jeweils individuelle Situation zugeschnittene Versorgung anbieten können.“



Die Preisträger 2006. Bild: AOK.

Im Rahmen dieses Altenhilfeprojekts konnten in den letzten 3,5 Jahren bereits mehr als 700 Nürnberger Patientinnen und Patienten geholfen werden, die sich zum Teil in sehr komplexen und schwierigen medizinischen, pflegerischen und lebensweltlichen Versorgungslagen befunden haben. Diese Situation überfordert nicht nur die Betroffenen selbst, sondern



Kapitel C: Highlights

oftmals auch ihre pflegenden Angehörigen und Freunde. Hier setzt QuE mit seinem prämierten Projekt an.

Da davon auszugehen ist, dass sich auch in Nürnberg die Zahl der älteren und hochaltrigen Menschen ständig erhöhen wird, leistet das Versorgungsnetz Qualität und Effizienz durch diesen Versorgungsansatz einen wichtigen Beitrag, um dem Bedürfnis aller Menschen, insbesondere der älteren Bevölkerung gerecht zu werden, nämlich den, möglichst lange ein selbstbestimmtes und eigenverantwortliches Leben in den eigenen vier Wänden zu führen.



Dr. Wambach, Frau Trippel u. Herr Lindenthal (v.r.) bei der Preisverleihung in Berlin. Bild: AOK.

Schnittstelle in diesem Hilfesystem sind die Hausärzte des Praxisnetzes. Gemeinsam mit HCN kümmern sie sich vor allem um ältere und hochaltrige Patientinnen und Patienten. Mehr als 90 % der Betroffenen, die im Rahmen unseres Projekts betreut werden, sind nämlich älter als 60 Jahre, 25 % der Klienten überschreiten sogar das 85. Lebensjahr.



Urkunde für den 1. Platz.

Ausführliche Informationen rund um den Berliner Gesundheitspreis:

www.berliner-gesundheitspreis.de



10 Jahre PNN e.V.

Festakt im Rathaus Nürnberg

Am 13.06.2007 fand in der Historischen Ratsstube des Rathauses Nürnberg der offizielle Festakt mit Pressekonferenz anlässlich des 10-jährigen Jubiläums des Praxisnetzes Nürnberg Nord e.V. – med. Qualitätsgemeinschaft statt. Neben Herrn Oberbürgermeister Dr. Ulrich Maly nahm u.a. auch Herr Walter Schwarz, Stv. Vorsitzender der AOK Bayern – die Gesundheitskasse – an der Veranstaltung teil. Zahlreiche Medienvertreter und Vertreter von Kooperationspartner gaben der Veranstaltung einen würdigen Rahmen.



Neben der offiziellen Vorstellung des PNN-Jubiläumsmagazins für Patienten stellte Herr Dr. Wambach die Erfolgsgeschichte des PNN dar – angefangen von der Keimzelle „Qualitätszirkeln Neue Formen der Kooperation“ über die ersten Praxisnetzverträge hin zu den aktuellen Erfolgen im Rahmen der neuen Wirtschaftsorganisation QuE. Umfangreiche Informationen über die verschiedenen Meilensteine des PNN e.V. sowie über die aktuellen Projekte unter: www.praxisnetznuernberg.de

Die PNN-Entwicklung in Kürze!

15.10.1997	Gründungsveranstaltung als GbR
11.03.1998	Anerkennung als eingetragener Verein – PNN e.V.
01.07.1999	Start Vertragswerk „Vernetzte Versorgungsstrukturen / Optimierung der Versorgungsqualität“ mit der AOK und BKK
01.06.2000	Start des „Virtuellen Altenheims“ und Beginn Arbeit im Projektbüro HomeCare Nürnberg
01.09.2000	Kooperation mit dem St. Theresien Krankenhaus
28.03.2001	1. Preisträger „Berliner Gesundheitspreis 2000“
01.07.2001	Einrichtung der PNN-Netzleitstelle sowie des PNN-Netzbüros
01.01.2004	Start Projekt QuE
07.01.2004	Gemeinsame Notfallpraxis mit dem St. Theresien Krankenhaus
19.04.2005	Gründungsveranstaltung QuE eG
12.04.2007	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000
08.05.2007	Preisträger Berliner Gesundheitspreis 2006/2007
13.06.2007	10 Jahre PNN e.V.

Geburtstagsfeier – Rio Palast Nürnberg

Am 25.07.2007 hat das PNN dann zu einer großen Geburtstagsparty für alle Mitglieder und deren Praxisteams eingeladen. Der Einladung in den Rio-Kino-Palast folgten insgesamt 120 Personen. Nachdem der an diesem Tag wohl längste rote Teppich Nürnbergs ü-



Kapitel C: Highlights

berschritten wurde, warteten nicht nur wunderschöne Rosen auf die Damen sondern auch ein leckeres Buffet. Zu später Stunde wurde dann der Überraschungsfilm „Little Miss Sunshine“ gezeigt. Nachfolgend ein paar Impressionen.



Fr. Zankl, Fr. Högner, Hr. Schmidt vom PNN-Netzbüro.



„Jeder Dame Ihre Rose! Fr. Dr. Kamm-Kohl mit „Blumenkind“ Laura.



PNN-Ombudsmann Bertold Kamm.



Kooperation mit den Ärztenetz Stadt Fürth und dem Ärztenetz Zirndorf, Landkreis Fürth

Seit Ende 2006 bietet die QuE eG ihr umfassendes Know-how auch anderen Interessierten an. Zielgruppe für dieses jüngst geschaffene Geschäftsfeld der QuE eG sind andere interessierte Netzstrukturen aus Deutschland, sowie Ärzte oder sonstige Einrichtungen, die im Rahmen der Integrierten Versorgung Projekte und Maßnahmen initiieren und umsetzen möchten. Das Dienstleistungsangebot reicht hierbei von der Gründungsberatung, der Definition und Umsetzung umfassender IV-Organisationsstrukturen bis hin zum operativen Netzmanagement. Auch die strategische Unterstützung der Projektverantwortlichen für definierte Bereiche ist machbar.

Mit Beginn des Jahres 2007 konnte die QuE eG einen ersten großen Vertragsabschluss in diesem jüngsten Geschäftsgebiet erzielen. So wurde zwischen der QuE eG und den Ärztenetzen Stadt Fürth – AENF – und Zirndorf Stadt und Landkreis Fürth – ZIF – ein umfassender Beratungs- und Dienstleistungsvertrag geschlossen.

AENF und ZIF streben eine enge Kooperation an, die mittelfristig in einen Zusammenschluss zu einer Organisationseinheit münden wird. Wesentliches Ziel der beiden Praxisnetze ist daher die Implementierung von Strukturen zur Umsetzung einer handlungsfähigen, effektiven Zusammenarbeit in einem größeren Verbund. Dies bedingt zum einen den Aufbau einer professionellen und aktiven Wirtschaftsorganisation zur Schaffung verschiedener Zusatznutzen für die Mitglieder, zum anderen die gemeinsame strategische Ausrichtung auf die sich verändernden Bedingungen im deutschen Gesundheitswesen. Zur Umsetzung ihrer Ziele und zur Bewältigung des hierfür notwendigen Beratungsbedarfs bedienen sich

AENF/ZIF der Dienstleistungen von QuE. Gegenstand dieses Vertrages sind Beratungsleistungen sowie organisatorische und operative Management-Aufgaben. Das QuE-Dienstleistungsangebot reicht hierbei von der Marktanalyse, der Gründungsberatung, der Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen und Businessplänen, der Definition und Umsetzung umfassender IV-Organisationsstrukturen und Prozesse bis hin zum operativen Netzmanagement

Über die in diesem Vertrag definierten Leistungen und Zielsetzungen hinaus streben die Vertragspartner eine engere Kooperation in der Gesundheitsregion Nürnberg, Fürth, Zirndorf an. Die Vertragspartner sehen in dieser zukünftigen Zusammenarbeit die Chance, gemeinsame Positionen abzustimmen und in einem zunehmenden dem Wettbewerbunterworfenen Gesundheitsmarkt diese offensiv zu vertreten. Durch eine zukunftsorientierte Ausgestaltung der sektorenübergreifenden Leistungserbringung soll die Innovationsfähigkeit der regionalen Netzstrukturen überzeugend zum Ausdruck gebracht werden.

Haben auch Sie Interesse an den Dienstleistungen der QuE eG? Dann vereinbaren Sie ein unverbindliches Beratungsgespräch.

Ansprechpartner:

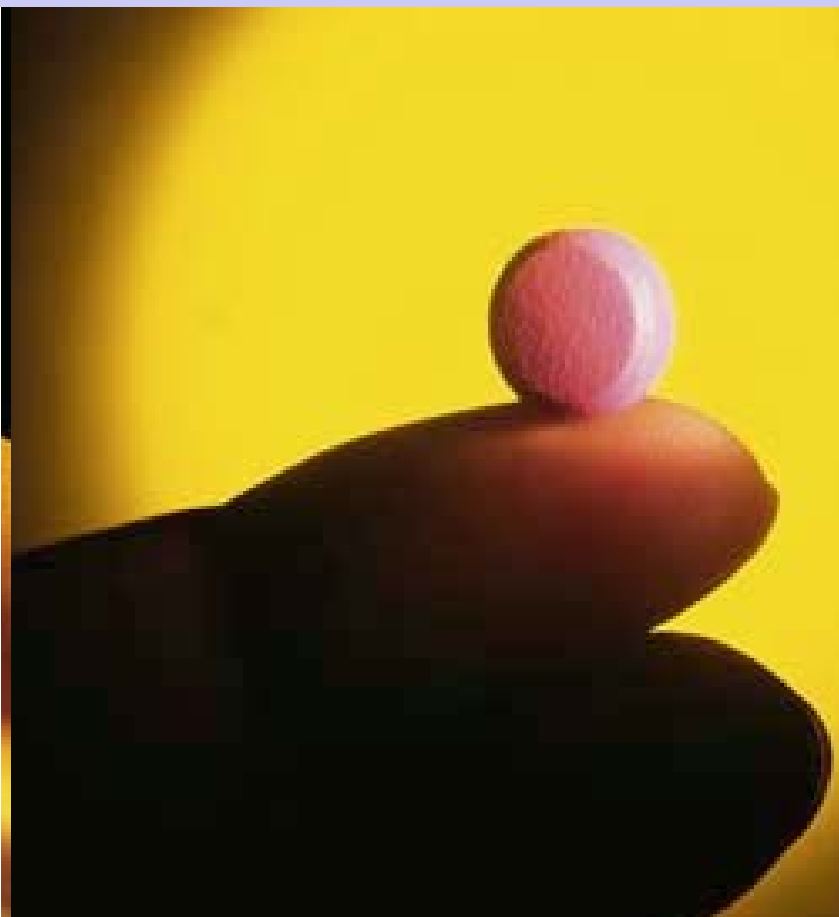
Herr Jörg Lindenthal

☎ 09 11 / 53 99 58 390

Fax: 09 11 / 53 99 58 380

@ joerg.lindenthal@que-nuernberg.de

Aktuelle Dienstleistungsangebote
für QuE-Mitglieder





Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

Information und Beratung

Aufgrund verschiedener neuer Gesetze entwickelt sich in Deutschland ein immer stärker liberalisiertes und wettbewerblich orientiertes Gesundheitssystem. Dies stellt die einzelnen Mitgliedspraxen vor immer neue Herausforderungen.

Um diese Herausforderungen frühzeitig annehmen zu können, informiert die QuE eG regelmäßig über die aktuellen Trends und Möglichkeiten und zeigt zukünftige Chancen und Risiken auf, die sich für die QuE-Mitglieder ergeben.

Neben einer regelmäßigen Information im Rahmen der verschiedenen Netzzirkel haben alle Mitglieder jederzeit die Möglichkeit, sich im QuE-Netzbüro über verschiedene Aspekte rund um Ihre Praxis beraten zu lassen (z.B. zu den Themen Qualitätsmanagement, neue Kooperationsmöglichkeiten oder Fragen rund um die Niederlassung). Gerne stellen wir bei Bedarf auch persönlichen Kontakt zu kompetenten Mitarbeitern der KVB her.

Möchten Sie einen persönlichen Beratungstermin mit uns vereinbaren? Dann rufen Sie uns an. Herr Streb und Herr Lindenthal nehmen sich gerne für Sie Zeit.

Probleme, Anregungen etc.?

Probleme mit der Datenstelle DMP, keinen Ansprechpartner für Ihre KVB-Abrechnung?

Wir kümmern uns gerne um alle Ihre Belangen – selbstverständlich auch um die Ihres Praxisteam.

Vertragsmanagement und -umsetzung

Im Rahmen des Selektivvertragsgeschäfts (z.B. Integrierte Versorgung) entwickelt die QuE eG für Ihre Mitglieder Konzepte und Verfahren und übernimmt die Verhandlungsführung mit Kostenträgern und Kooperationspartnern.

Aktuell unterhält die QuE eG folgende Verträge, für deren Umsetzung sie sich auch verantwortlich zeichnet:

- Kooperationsvertrag mit der Bayerischen Beamtenkrankenkasse
- Vertrag zur Integrierten Versorgung nach § 140 b SGB V mit der AOK Bayern
- Ergänzungsvereinbarung zur Etablierung und Umsetzung einer Integrierten Versorgung nach § 140 a SGB V mit der AOK Bayern

Neue Vereinbarungen kurz vor dem Abschluss!

Aktuell führt die QuE eG aussichtsreiche Verhandlungen mit der AOK Bayern über die Fortführung der bisherigen Verträge sowie mit der Vertragsarbeitsgemeinschaft des Landesverbandes der Bayerischen Betriebskrankenkassen über einen Integrierten Versorgungsvertrag zur „Prävention, Früherkennung und Behandlung der Osteoporose“.

Die QuE eG übernimmt für die Mitglieder im Rahmen dieser Verträge das operative Management, das Controlling sowie die Abrechnung der verschiedenen Leistungsparameter.

Mehrwert von ca. 10.000 Euro p.a.

Im Kalenderjahr 2006 konnte die QuE eG im Rahmen der aktuell laufenden Verträge an jede QuE-Mitgliedspraxis im Durchschnitt mehr als 10.000 Euro an zusätzlichen finanziellen Mitteln ausbezahlen. Als Vergütungs-



Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

Grundlage wurden hier insbesondere die im Kapitel E dargestellten Effizienzkriterien verwendet.

Die QuE eG unterstützt ihre Mitglieder nicht nur bei der operativen Umsetzung flächendeckender QuE-Vereinbarungen. Bei Bedarf erhalten die Mitglieder auch Informationen und Rat zu Einzelverträgen, die einzelne Praxen oder QuE-Fachgruppen im Rahmen gesonderter Verträge – bzw. Versorgungsformen anstreben.

Durchführung von Schulungsveranstaltungen

Die QuE eG führt regelmäßige Schulungsveranstaltungen für Mitglieder und Praxisteam durch. Im abgelaufenen Berichtsjahr waren dies u.a. ein 3-teiliger Qm-Workshop für die Qualitätsmanagementbeauftragten der Mitgliedspraxen (Moderation Frau Dr. med. Christa Glückert), sowie ein Präventionsworkshop in Kooperation mit dem Lehrstuhl für Gesundheitsmanagement der WISO.

Veranstaltungsmanagement

Die QuE eG organisiert gerne Ihre Veranstaltungen und Qualitätszirkel. Wir übernehmen bei Bedarf die Einladungen, die Organisation der Säle, des Equipment und des Catering. Gerne übernehmen wir für Sie auch die Korrespondenz mit der BLÄK sowie die Dokumentation und Übermittlung der BLÄK-Fortbildungspunkte.

Ansprechpartner:

Frau Ariane Zankl

☎ 09 11 / 53 99 58 383

Fax: 09 11 / 53 99 58 380

@ ariane.zankl@que-nuernberg.de

Marketing für QuE-Mitgliedspraxen

Die QuE eG übernimmt die Organisation und Erstellung sowie die Verteilung der QuE-spezifischen Informationsmaterialien an die Mitgliedspraxen. Folgende Unterlagen können bei Bedarf im Netzbüro kostenlos bestellt werden:

- QuE-Informationsblätter für Patienten (alle DIN A 4)
 - Nr. 1 „Essen und Trinken“
 - Nr. 2 „Regelmäßig Impfen“
 - Nr. 3 „Wichtige Check-ups“
 - Nr. 4 „Bluthochdruck“
 - Nr. 5 „Das Hausarztmodell“
- QuE-Leitbild (DIN A 2)
- QuE-Informationsflyer für Patienten
- Patientenmagazin „10 Jahre PNN“ (DIN A 4)
- Informationsplakat „10 Jahre PNN“ (DIN A 0)
- PNN-Informationsflyer für Patienten
- Infokärtchen – Notfallpraxis
- IGEL-Geschenkgutschein und Plakat „Schenken Sie Gesundheit und Wohlbefinden“



Patienteninfo Nr. 1 „Essen und Trinken“



Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

Dienstleistungen des HCN

Im Berichtszeitraum vom August 2006 zum August 2007 hat das HomeCare Nürnberg (HCN) viele anspruchsvolle Herausforderungen erfolgreich gemeistert, unter anderem:

- den Gewinn des Berliner Gesundheitspreises (siehe „Highlights“)
- die Entwicklung eines weiteren Geschäftsmodells – Case Management als Dienstleistung für externe Kunden
- einen zusätzlichen Service für Mitgliedspraxen durch eine steigende Vermittlungsquote bei gleichzeitiger Erhöhung der Präsenz

Case Management als Dienstleistungsangebot – Die Entwicklung eines Geschäftsmodells

Entsprechend der Zielplanung hat Frau Frommelt einen umfangreichen und auf mehreren Ebenen als tragfähig beurteilten Businessplan für das HCN erarbeitet. Mehrere Geschäftsfelder konnten in der Trias – juristische Expertise, Verhandlungen, konzeptionelle und betriebswirtschaftliche Modellierung – konzipiert werden. Das Geschäftsmodell beruht auf dem Dienstleistungsprinzip des Case Managements und der Refinanzierung von Anteilen des umfangreichen Fallmanagements durch externe Kunden, die diese Segmente in Zukunft über die QuE eG nutzen möchten.

Parallel zur Entwicklung des Geschäftsmodells wurden umfangreiche Verhandlungen mit potentiellen Partnern bzw. Kunden der Case Management Dienstleistungen geführt. Die Verhandlungen konzentrieren sich auch weiterhin auf die Sektoren Pflege, Heil- und Hilfsmittel und Krankenhaus.

Im Bereich Heil- und Hilfsmittel konnte bereits ein Vertrag abgeschlossen werden (s.u.); mit weiteren Anbietern sind die Verhandlungen in der Abschlussphase. Im Bereich Pflege sind die Verhandlungen nach einer allgemeinen Kooperationsvereinbarung im ersten Quartal 2007 nun soweit fortgeschritten, dass der Businessplan um den Bereich Pflege erweitert und spezifiziert wurde und daraufhin die Vertragsverhandlungen in die nächste Runde geführt wurden.

Mit dem Klinikum Nürnberg ist ein Pilot verhandelt, innerhalb dessen das HCN und das Klinikum die Überleitung von Patienten aus der Neurologie und Geriatrie in unser Netz erproben wollen.

Erste Vertragsabschlüsse

Seit Juni dieses Jahres konnte der erste Kunde für diesen neuen QuE-Geschäftsbereich gewonnen werden. Die Firma REHA&Care bedient sich unseres umfangreichen Case Managements zur Versorgung ihrer Kunden. Derzeit ist ein weiterer Heil- und Hilfsmittelerbringer in der juristischen Prüfung unseres Angebotes, auch für seine Kunden unser Case Management einzukaufen. Damit ist eine weitere Refinanzierung der Personalkosten in Aussicht.

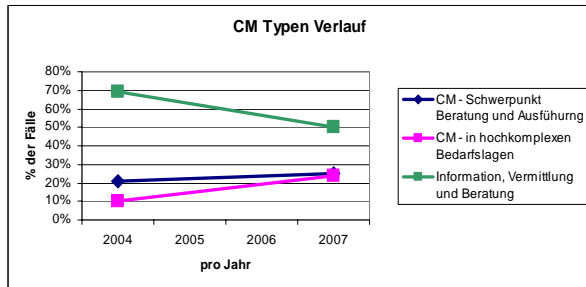
Service für die QuE-Mitgliedspraxen: Steigende Vermittlungsquote bei gleichzeitiger Erhöhung der Präsenz

Auf der operativen Ebene konnten im Berichtszeitraum 135 neue Klienten betreut werden, womit sich die Gesamtzahl der Case Management Fälle auf aktuell 716 erhöht hat. Dabei setzt sich die seit Jahren zu verzeichnenden Tendenz fort, dass Klienten mit komplexem Case Management (CM III: von 22% auf 24%), sowie mit hohem Bera-



Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

tungsaufwand und unterstützender Ausführung (CM II: von 23% auf 25%) weiterhin zunehmen, während die Klienten mit vorrangiger Informationsvermittlung (CM I: von 55% auf 50%) weiter abnehmen (vgl. Abb.).



Das Hilfeangebot wurde vor allem von alten und hochaltrigen Patienten nachgefragt:

- 80% der im CM versorgten Klienten sind über 60 Jahre alt,
- 55% der Klienten sind im Alter zwischen 60 und 85 Jahren,
- 25% der Klienten sind über 85 Jahre alt.

Von den QuE Koordinationsärzten arbeiten nahezu alle mit dem HCN zusammen. Die Fachärzte des QuE werden je nach den Bedarfen aus dem Hilfeplan in das therapeutische Regime einbezogen.

Das Leistungsprofil des HCN stellt sich im Berichtszeitraum gegenüber dem Vorjahr (Vergleich in Klammern) als relativ stabil dar:

- 26% (25%) der vermittelten Leistungen erstreckten sich auf Hilfe und Dienste außerhalb des Leistungsbereiches der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung. Damit kann HCN eindrücklich belegen, dass die Hilfeplanung subsidiär und damit gesundheitsökonomisch verantwortlich und kosteneffizient durchgeführt wird.
- 27% (26%) der Leistungen wurden im

Bereich von Pflegeleistungen vermittelt. Mit dieser Kennzahl überprüft HCN seine Durchsetzungskraft des Versorgungsprimats ambulant vor stationär.

- 11% (9%) der Leistungen betrafen den Bereich des Heil- und Hilfsmitelesatzes sowie der Überprüfung und Optimierung von Hilfsmitteln.
- Die Angehörigenberatung zur Stabilisierung informeller Helfernetze machten 16% (15%) des Leistungsprofils aus.
- Im Berichtszeitraum ist die Anzahl der Beratungen und Case Management Dienste zu leistungsrechtlichen Sachverhalten allerdings signifikant gestiegen von 12% auf 17%.

Während sich also im relativen Leistungsprofil bis auf die leistungsrechtliche Ausweitung nur kleine Schwankungen zeigen und auch der absolute Anstieg der Patientenzahl (128 auf 135 Patienten) auf den ersten Blick moderat erscheint, machen zwei andere Kennzahlen den drastischen Anstieg des Bearbeitungsaufwandes auch im operativen Feld deutlich.

Zum einen ist die Anzahl der Vermittlungen von Dienstleistungen im Berichtsverlauf von 1.375 auf 1.904 angestiegen, was einer Erhöhung des Arbeitsaufwandes von 27,8% entspricht! Zum anderen ist in den letzten drei Monaten die durchschnittliche Anzahl neuer Klienten/Monat von 12 auf 20 angestiegen. Zur Arbeitsverdichtung führt auch die auf Wunsch der Ärzte erhöhte Präsenz der operativen Mitarbeiterinnen während der Ferienzeit und an Feiertagen. Dies erfordert oftmals ein sehr hohes Maß an Einsatzkraft und Engagement – insofern muss durch den Abschluss zusätzlicher Vereinbarungen die Finanzierung weiterer HCN-Mitarbeiter forciert werden.



Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

Ausblick in die Zukunft

Die Konzeptionen des am 10. September 2007 veröffentlichten Referentenentwurfs zum Pflege-Weiterentwicklungsgesetz (PfWG) beruhen zentral auf einem sektorenübergreifenden Case Management in den Bereichen Soziales, Pflege und Medizin.

In Anbetracht der Herausforderungen dieser Konzeptionen kann das HCN am Ende dieses Berichtsjahres selbstbewusst in die Zukunft blicken. Insbesondere auch deswegen, da unser Modell unter den aktuell von den Ministerien angefragten Praxisbeispielen für diese Konzeptionen in der ersten Reihe steht!

Ansprechpartner:

Frau Mona Frommelt – Leitung
Frau Cornelia Trippel – operatives CM
Frau Jutta Krönert – operatives CM

☎ 09 11 / 59 75 77 0

Fax: 09 11 / 53 99 58 380

@ homecare@que-nuernberg.de

Angebot Rahmenvereinbarungen

Um unseren Mitgliedern vergünstigte Konditionen aus unterschiedlichen Bereichen anbieten zu können, schließt die QuE eG regelmäßig Rahmenvereinbarungen mit Unternehmen unterschiedlicher Branchen.

Neu seit diesem Jahr sind Vereinbarungen mit der „ALG – Abrechnungsorganisation für Leistungserbringer im Gesundheitswesen“, mit dem TÜV SÜD sowie dem Medical Park St. Theresien. Auch für die Erstellung oder Überarbeitung Ihrer Praxishomepage haben wir attraktive Konditionen für Sie vereinbart.

Nachfolgende Übersicht führt alle laufenden Rahmenvereinbarungen auf.

Ansprechpartner:

Frau Ariane Zankl

☎ 09 11 / 53 99 58 383

Fax: 09 11 / 53 99 58 380

@ ariane.zankl@que-nuernberg.de

WICHTIGER HINWEIS !

Neu ab Ende Oktober 2007:

www.que-nuernberg.de

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Kapitel D: Aktuelle Dienstleistungsangebote für QuE-Mitglieder

Übersicht 3: Aktuelle Rahmenvereinbarungen für QuE- und PNN-Mitglieder.

Partner	Produkt	Konditionen
ALG – Abrechnungsorganisation für Leistungserbringer im Gesundheitswesen	Privatliquidation	Honorar pro Rechnung: Bis 250,00 Euro: 1,85% Von 250,00 – 500,00 Euro: 1,65% Von 500,00 – 750,00 Euro: 1,35% Ab 750,00 Euro: 1,15%
TÜV SÜD Life Science GmbH	Arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuung	5 % Ermäßigung auf die arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Grundbetreuung
Medical Park St. Theresein – Ambulantes Therapiezentrum	Fitnessangebot “MIHA-Zirkeltraining” – das Kraft- und Ausdauertraining	15% Ermäßigung auf das 1-Jahres- und 2-Jahresabo für QuE-Mitglieder und Praxisteam (bei gleichzeitigem Vertragsabschluss von mind. 3 PNN-Mitglieder: 1-Jahres-Abo 41,30 Euro pro Monat, das 2-Jahres Abo 34,30 Euro pro Monat (monatlich zahlbar)
Huth-Grafik-Design – Frau Angelika Huth-Walther	Praxishomepage – Erstellung, Konzeption, Überarbeitung	Konditionen im Netzbüro abfragbar – abhängig von Umfang und Features
TÜV SÜD Life Science GmbH	Qm-Zertifizierung, Rezertifizierung	Konditionen im Netzbüro abfragbar
HEILAND med Vertriebsgesellschaft mbH	Ärztebedarf	15% auf alle Heiland-Eigenmarken, 12% auf alle übrigen Artikel mit Ausnahme von Arzneimitteln, Reagenzien, Sprechstundenbedarf und med.-techn. Geräte
Privater Postzustelldienst in Franken – PIN-Mail	Postzustellung – und abholung	Unter anderem: Ersparnis für Standardbrief bis 200g ggü. Deutsche Post AG von 39.5%, Paket bis 5kg Ersparnis von 39.4% usw.
proCompliance Verlag GmbH	Patientenaufklärungsbögen, Patientenmerkblätter	Für Neukunden: einmaliger Rabatt in Höhe von 10% zusätzlich auf die geltenden Listenpreise bzw. Rabattsätze. Bei weiteren Bestellungen PNN-Mitgliederrabatt in Höhe von 5%.
Deutsche Telekom	Telefon	Konditionen im Netzbüro abfragbar.



Kapitel E: Ergebnisse ausgewählter QuE-Qualitätsindikatoren

Pay for Performance in QuE – Ergebnisse ausgewählter Qualitätsindikatoren

Die Vergütungsstruktur im Versorgungsnetz QuE hat zum Ziel, Anreize für eine qualitäts- und effizienzorientierte Versorgung der eingeschriebenen Versicherten zu setzen. Gerade die Erfolgsorientierung innerhalb der Vergütung ist dadurch zu erreichen, dass die beteiligten Leistungserbringer zum einen an den durch sie erzielten Einsparungen beteiligt werden und zum anderen eine Erfolgsorientierung an den medizinischen Ergebnissen bzw. an der Versorgungsqualität ansetzt.

Allgemeines

Während es in den USA und in Großbritannien bereits hinreichende Erfahrung mit diesem Vergütungsansatz gibt, sind die Überlegungen zur leistungsbezogenen Vergütung in Deutschland noch in den Anfängen. Obwohl es bereits seit einigen Jahren umfangreiche Ausführungen und Untersuchungen zum Thema Qualitätsindikatoren gibt, ist eine flächendeckende Implementierung bis dato noch nicht realisiert.

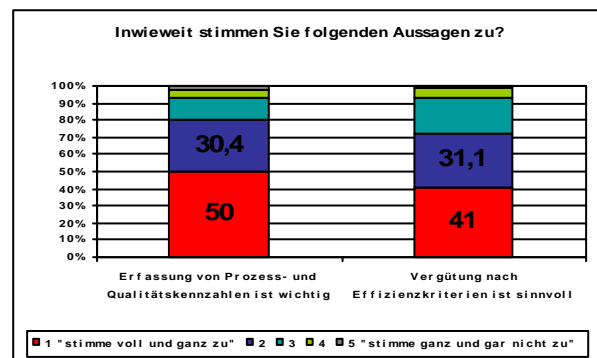
Aufbauend aus den verschiedenen Erfahrungen im In- und Ausland waren es im Einzelnen vier Schritte, die QuE bei der Entwicklung seines Sets an Effizienzkriterien berücksichtigt hat:

Schritt 1: Festlegung einzelner Zielkategorien, die den medizinischen und ökonomischen Erfolg sichtbar machen

Bei der Festlegung dieser Kategorien wurde strikt darauf geachtet, dass weder zu viele noch zu wenige Bereiche gewählt werden, die in die Bewertung einfließen. Neben einer guten und überschaubaren Mischung von Qualitäts- und Kostenzielen spielt aber insbesondere die

Akzeptanz dieses Vergütungsansatzes bei den Mitgliedsärzten eine entscheidende Rolle.

Nur wenn die Mitglieder erkennen, dass diese besondere Form der Vergütung letztendlich einer qualitäts- und effizienzorientierten Patientenversorgung dienen, werden Sie bereit sein, im Rahmen des Praxisalltags einen Fokus auf diese Parameter zu legen. Nachfolgende Abbildung (Quelle QuE-Mitgliederbefragung 2006) gibt die Akzeptanz der QuE-Mitglieder wieder. Knapp 80 % der Mitgliedsärzte halten die Erfassung von Qualitäts- und Prozesskennzahlen für wichtig, mehr als 70 % stimmen der Aussage zu, dass eine Vergütung nach Effizienzkriterien sinnvoll ist.



Schritt 2: Festlegung von Indikatoren je Zielrubrik

Um den Erfolg je Zielkategorie auf einer breiten Basis abbilden zu können, sollten stets mehrere Indikatoren je Zielrubrik gebildet werden. Im Bereich des Ordnungsmanagements z.B. das Erreichen des Richtgrößenziels sowie der Anteil einzelner Wirkstoffe am Gesamtkomplex.

Schritt 3: Festlegung von Zielwerten und Zielkorridore

Hierbei sollte in der Regel darauf geachtet werden, dass möglichst allgemeingültige Zielwerte – zumindest auf Fachgruppenebene – definiert werden.



Kapitel E: Ergebnisse ausgewählter QuE-Qualitätsindikatoren

Schritt 4: Punktebewertung und Verteilung

Es ist die maximal zu erreichende Punktzahl je Zielkategorie bzw. je Indikator zu definieren. Hierbei sind Gewichtungen ebenso zu berücksichtigen wie gestaffelte Verteilungsmechanismen.

Effizienzkriterien in QuE

Ausgehend von einer umfassenden Analyse etwaiger Optimierungsmöglichkeiten wurden für das Jahr 2006 insgesamt 10 Effizienzkriterien definiert. Neben ausgewählten Kriterien im Bereich des Ordnungsmanagements lag der Fokus 2006 insbesondere auf Qualitätsindikatoren des DMP Diabetes mellitus. Folgende Qualitätsindikatoren wurden für diesen Bereich definiert:

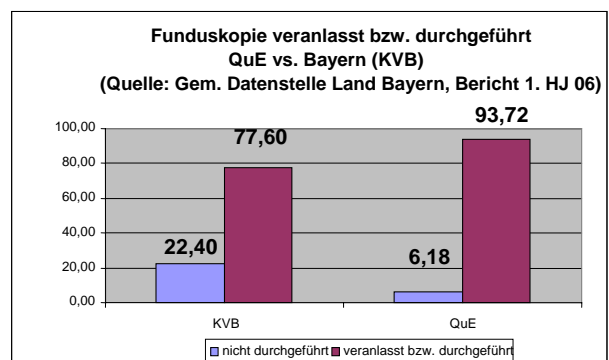
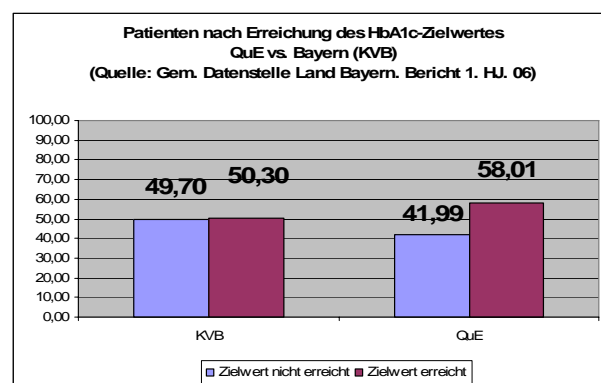
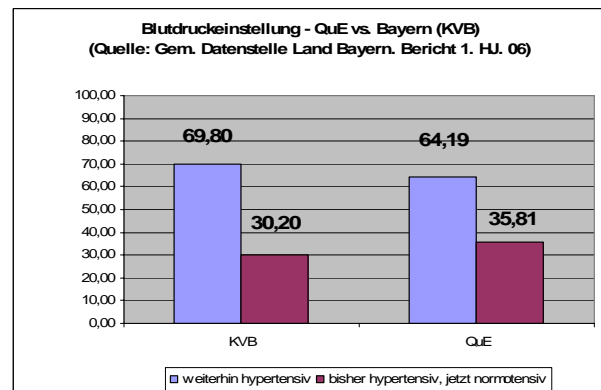
- **Ausschöpfung DMP-Potenzial Diabetes mellitus**
- **Qualitätsindikator Blutdruckeinstellung:** Anteile und Anzahl der Patienten, die im Vergleich zur vorangegangenen Dokumentation unverändert hypertensive Werte aufwiesen oder auf normotensive Werte gebracht werden
- **Qualitätsindikator HbA1c-Wert:** Erreichung des vereinbarten HbA1c-Zielwertes: Anteile und Anzahl der Patienten nach Erreichung ihres vereinbarten HbA1c-Zielwertes
- **Qualitätsindikator Funduskopie:** Patienten, bei denen eine Funduskopie durchgeführt, nicht durchgeführt bzw. veranlasst wurde

Die Analysen des Kalenderjahres 2006 haben gezeigt, dass sich dieser erste flächendeckende Ansatz für ein Praxisnetz mittlerweile in den QuE-Praxen etabliert hat. Erfreulich ist insbesondere, dass bereits Effekte zu erkennen sind, die die Führung der QuE eG auf die eingeführte Anreizsystematik zurückführt. So konnten beim Qualitätsindikator „Blutdruckeinstellung“ im Vergleich zum bayrischen Durchschnitt knapp 6% bessere

Werte netzweit erzielt werden. Beim Qualitätsindikator HbA1c-Wert lagen die Werte um knapp 8%, beim Qualitätsindikator Funduskopie sogar um 16% über dem Durchschnitt. Aktuell ist das DMP-Potenzial im Versorgungsnetz QuE mit knapp 85% nahezu vollständig ausgeschöpft.

Qualitätsindikatoren DMP Diabetes

Die nachfolgenden Grafiken zeigen die Ergebnisse der Qualitätsindikatoren DMP Diabetes im Einzelnen.





Kapitel E: Ergebnisse ausgewählter QuE-Qualitätsindikatoren

Ergebnisse weiterer QuE-Qualitätsindikatoren

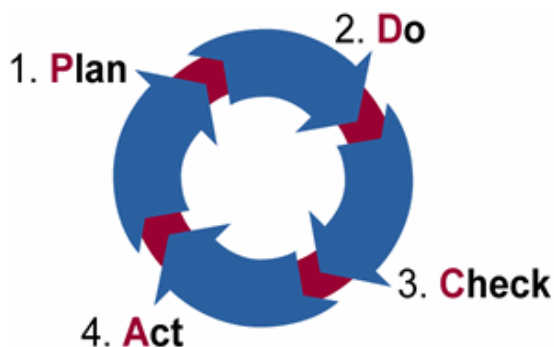
Qualitätssicherung Sonographie

Seit August des vergangenen Jahres bietet die KVB ihren Mitgliedern die Teilnahme an der Qualitätsinitiative Sonographie für den Anwendungsbereich Abdomen und Retroperitoneum bei Erwachsenen an. Auf freiwilliger Basis können Ärzte ihre fachliche Qualifikation sowie die Qualität des verwendeten Sonographiegerätes nachweisen und ein Zertifikat der KVB erhalten.

Im Versorgungsnetz QuE haben bis zum 01.09.2007 24 von 28 potenziellen Praxen dieses freiwillige Fortbildungszertifikat vorgelegt – das ergibt eine Erfolgsquote von 86% (Bayernweit ca. 36% - Quelle: KVB.)

Implementierung Qualitätsmanagement

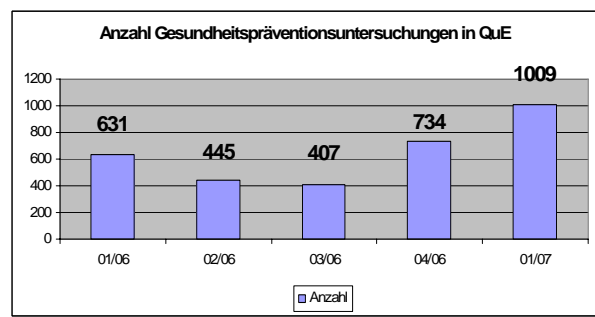
Bereits zum 30.06.2006 haben alle QuE-Praxen ein Qualitätsmanagement eingeführt. Damit verfügen alle Mitgliedspraxen über ein Instrument der Praxisführung, um interne / externe Qualitätssicherung, betriebswirtschaftliche Aspekte und hochwertige Versorgungsqualität zu managen und die Praxisorganisation zu professionalisieren. 14 der 58 QuE-Mitgliedspraxen haben sich bereits einer erfolgreichen Zertifizierung unterzogen.



Kontinuierliche Verbesserung durch den fortlaufenden PDCA-Zyklus..

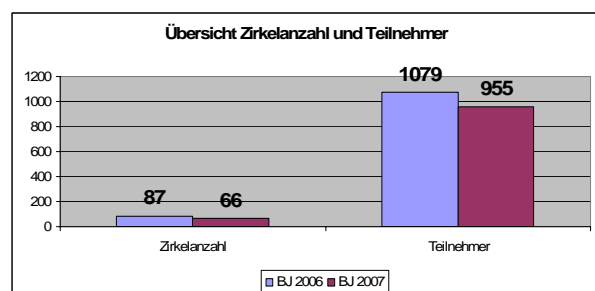
Gesundheitsprävention in QuE

Die AOK Bayern fördert die Gesunderhaltung ihrer Versicherten durch Gesundheitsvorsorgeprogramme und Präventionsmaßnahmen. In QuE haben alle eingeschriebenen Versicherten die Möglichkeit, sich ab dem 35. Lebensjahr einer jährlichen Gesundheitsuntersuchung zu unterziehen. Nachfolgende Übersicht gibt die Anzahl der in den letzten Quartalen durchgeführten Gesundheitspräventionsuntersuchungen wieder.



Fortbildungsaktivitäten in Qualitäts- und Effizienzzirkeln

Im Berichtszeitraum fanden insgesamt 66 Qualitäts- und Effizienzzirkel statt. Insgesamt konnten 955 Besucher zu diesen Veranstaltungen begrüßt werden, das sind im Schnitt 14,5 Personen je Zirkel.



Die Arbeit in den verschiedenen Zirkeln, Fallkonferenzen und Arbeitgruppen des Versorgungsnetzes QuE stellt somit nach wie vor das wichtigste Modul im Rahmen der QuE-internen Fort- und Weiterbildung dar.



Kapitel F: Mitgliederbefragung 2006 – Ergebnisse

Mitgliederbefragung 2006 – Ergebnisse

Eine tragende Säule im Rahmen einer kontinuierlich qualitativ hochwertigen Netzarbeit stellt die Mitgliederbefragung dar. Sie ermöglicht gezielte Verbesserungen in den Managementbereichen und gewährleistet dadurch auch in Zukunft die Zufriedenheit der Genossenschaftsmitglieder und deren Praxisteam.

Im Herbst 2006 fand die erste Mitgliederbefragung in der QuE eG statt. Diese wurde von Frau Sabine Ottmann im Rahmen Ihres Hochschulpraktikums durchgeführt. Die Rücklaufquote war mit 87% erfreulich hoch. Befragt wurden die Mitglieder zur Zufriedenheit mit dem System QuE insgesamt, zur Zufriedenheit mit den QuE-Verwaltungs- und Case Managementstrukturen. Die Möglichkeiten des elektronischen Datenaustausches sowie weitere Service- und Dienstleistungen waren weitere Fragenkomplexe.

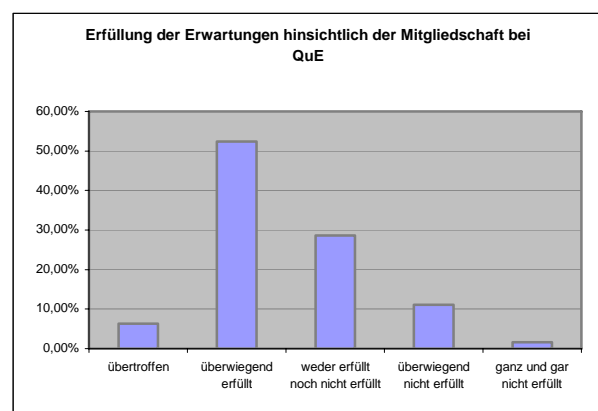
Insgesamt konnte festgestellt werden, dass die Mitglieder sehr zufrieden mit dem System QuE sind. Dies betrifft insbesondere die Arbeit des Netzbüros und des HomeCare Nürnberg.

Nachfolgend wird ein Überblick über die wichtigsten Ergebnisse dieser Mitgliederbefragung gegeben:

Zufriedenheit insgesamt

2/3 der befragten Ärzte stimmen der Aussage „Kontakt zu den Kollegen verbessert“ zu, bzgl. der Aussage „erhalte schneller einen Termin bei einem QuE-Kollegen“ stimmen 55% zu. Knapp 74% der Koordinationsärzte sind der Meinung, dass sie durch QuE zusätzliche Einnahmen generieren können.

Auf die Frage, inwieweit sich die Erwartungen hinsichtlich der Mitgliedschaft in QuE erfüllt haben, sagen 59% der Ärzte aus, dass sie sich mind. „überwiegend erfüllt“ haben. (29% geben an, dass sich ihre Erwartungen „weder erfüllt noch nicht erfüllt“ haben). Betrachtet man die Koordinationsärzte allein, sind 81,5% der Meinung, dass sich Ihre Erwartungen überwiegend erfüllt haben (vgl. Grafik u.)



Insgesamt kann festgestellt werden, dass 67% der Ärzte ihre Erwartungen an QuE als erfüllt betrachten. Dass dieser Wert bereits nach der kurzen Zeit des Bestehens der QuE eG die 2/3-Grenze überschritten hat, ist für die Verantwortlichen der QuE eG sehr erfreulich. Nichtsdestotrotz soll die Zufriedenheit bei den Mitgliedern noch weiter gesteigert werden. Unter anderem durch den Abschluss weiterführender Kooperationsverträge oder der Erbringung zusätzlicher Dienstleistungen.

Zufriedenheit mit HomeCare Nürnberg

Ingesamt ist festzustellen, dass eine sehr hohe Zufriedenheit mit dem Case Management von HomeCare Nürnberg unter den Ärzten vorhanden ist. Im Einzelnen zeigen sich folgende Werte:

- Der Index für die Zufriedenheit mit HCN weist einen Mittelwert von 1,33 auf (1=„voll



Kapitel F: Mitgliederbefragung 2006 – Ergebnisse

und ganz zufrieden“ bis 5=„überhaupt nicht zufrieden“) – vgl. Grafik 2

- 93% der Ärzte, die das CM nutzen, sehen für ihre Praxen einen starken Zeitvorteil durch die Zusammenarbeit mit HCN
- 76% der befragten Ärzte stimmen der Aussage, dass „HCN sie bei der Koordination der Therapie und der Dienstleistungen für ihre Patienten unterstützt“ voll und ganz zu
- 82% sind der Meinung, dass die Compliance ihrer Patienten durch die Unterstützung von HCN gesteigert wird (Zustimmung 1-2)
- 97% der Ärzte meinen, dass die Lebensqualität ihrer Patienten durch HCN verbessert wird

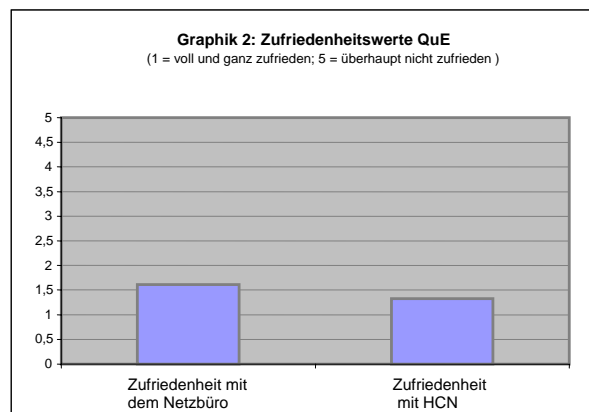


Kümmern sich vor Ort um die Anfragen der Mitglieder und Patienten – Die HCN-Mitarbeiterinnen Conny Trippel (o.) und Jutta Krönert.



Zufriedenheit mit dem QuE-Netzbüro

Auch die Werte für das QuE-Netzbüro sind äußerst erfreulich. Fasst man die abgefragten 9 Items zu einem Index zusammen, der die Zufriedenheit mit dem QuE-Netzbüro darstellt, so ergibt sich ein Mittelwert von 1,61 (siehe Grafik 2). 97,6% geben den Wert 2 bzw. 1 an (1 = „voll und ganz zufrieden“ bis 5 = „überhaupt nicht zufrieden“). Ähnlich wie bei HCN gibt es sehr hohe Zufriedenheitswerte bei der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter.



Der im Rahmen dieser Befragung vielfach geäußerte Wunsch einer noch zügigeren Abrechnungsbearbeitung wurde mittlerweile durch das Netzbüro Rechnung getragen. Nach Neuprogrammierung der EDV-basierenden Abrechnungstools konnten alle Vergütungsbestandteile der letzten 4 Quartale bereits innerhalb 4 – 6 Wochen nach Quartalsende an die Mitgliedspraxen ausgezahlt werden. Eine Tatsache, die die Zufriedenheit unter den Mitgliedspraxen sicherlich noch weiter ansteigen lässt.

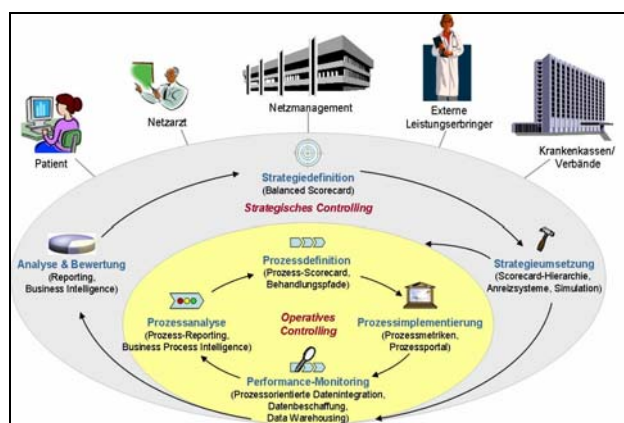


Kapitel G: Elektronische Datenverarbeitung – Projekte und Initiativen

Kooperation mit dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II der WISO Nürnberg

Seit mittlerweile knapp 3 Jahren besteht ein Forschungsprojekt des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik II der WISO Erlangen-Nürnberg, das sich auf die Koordination und das Controlling interorganisatorischer Management-, Behandlungs- und Supportprozesse in Praxisnetzen fokussiert.

Das hierfür gebildete Competence Center „E-Health Networking“ (CCeHN) entwickelt in Kooperation mit Forschungspartnern aus Wissenschaft und Praxis innovative und anwendungsnahe Lösungen zur Koordination und Kooperation im vernetzten Gesundheitswesen, insb. in med. Versorgungsnetzen mit der Zielsetzung die Versorgungsqualität zu optimieren, die Versorgungseffizienz zu steigern sowie die Patientenzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.



Informationssysteme für das prozessorientierte Netzcontrolling.
Bild: <http://www.wi2.uni-erlangen.de/index.php?id=337>

Gemeinsam mit dem Versorgungsnetz QuE erarbeitet das CCeHN Lösungen, um die Ziel- und Strategiedefinition, das Performance Monitoring sowie die Analyse und Bewertung in QuE durch Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie zu unterstützen. Weitere Infos: <http://www.wi2.uni-erlangen.de>

ISKO – Informationssystem für Kooperationen

Im Rahmen des Integrierten Versorgungsvorganges mit der AOK Bayern übernimmt die QuE eG für die eingeschriebenen AOK-Versicherten die wirtschaftliche Verantwortung für die veranlassten Leistungen. Diese sog. Budgetverantwortung kann allerdings nur dann von einem Versorgungsnetz übernommen werden, wenn die hierzu nötigen Controllingdaten frühzeitig vorliegen und somit eine effiziente und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung sichergestellt werden kann.

Die hierzu in QuE im Einsatz befindlichen Instrumente befinden sich mittlerweile auf einem sehr hohen Niveau – insbesondere aufgrund der hierzu getätigten Investitionen in den Aufbau eigenständiger Datenbankstrukturen (s.u.).

Nichtsdestotrotz ist die QuE eG auch in Zukunft daran interessiert, die Controllingstrukturen und –prozesse weiterhin zu optimieren. Aus diesem Grund fungiert die QuE eG seit Anfang 2007 als KVB-Kooperationspartner für das Projekt „ISKO – Informationssystem für Kooperationen“.

Ziel dieser Kooperation ist die Entwicklung eines weiterführenden Managementtools für Praxisnetze, das die verantwortlichen Leistungserbringer und das Management in die Lage versetzt zeitnah und umfassend das Versorgungsgeschehen innerhalb des Netzes zu analysieren und die hierzu nötigen Schlüsse zu ziehen.

ISKO bildet hierzu unterschiedliche Perspektiven ab: „Finanzen, Patientenströme, Praxisnetzprozesse und Potenziale bzw. Qualitätsprofile.“



Kapitel G: Elektronische Datenverarbeitung – Projekte und Initiativen

QuE-Praxisnetzdatenbank

Neben den dargestellten Modulen ist die Entwicklung der QuE-eigenen Datenbank weiter vorangeschritten. Nachdem im letzten Berichtsjahr alle QuE-Praxen mit der hierfür notwendigen Infrastruktur ausgestattet wurden, wurde in den letzten Monaten die Weiterentwicklung der QuE-Datenbankstrukturen vorangetrieben.

Tagesaktuell übertragen die QuE-Mitglieder die verschiedensten medizinischen Daten (z.B. Verordnungsdaten) patientenspezifisch aber pseudonymisiert auf den im Eigentum der QuE eG befindlichen Server im Hochsicherheitsrechenzentrum Fürth. Dies ermöglicht der QuE eG Aussagen über die verschiedensten Kennzahlen – und zwar nicht erst mit großem Zeitverzug mit bis zu mehreren Quartalen sondern jederzeit bei Bedarf.



QuE-Praxen übertragen regelmäßig QuE-spezifischen Daten.

Diese Daten setzen alle QuE-Mitgliedspraxen in die Lage, die Steuerung ihrer QuE-Patienten weiterhin zu optimieren. Dies vermindert insbesondere Koordinations- und Zeitbrüche in der umfassenden Patientenversorgung.



Verband der Praxisnetze – VdPN

Die Auseinandersetzung mit der sich abzeichnenden Gesundheitsreform, die schließlich am 01.04.2007 in Kraft trat, bestimmte die Aktivitäten des VdPN im Jahr 2006.

Protestaktionen und Demonstrationen von Mitgliedsnetzen wurden unterstützt. Auf politischer Ebene wurde versucht, einen alternativen Weg ohne Aufspaltung in Haus- und Fachärzte aufzuzeigen. Dies wurde leider von der Politik ignoriert. Ebenso gelang es nicht, den Ärztenetzen im Gesetzgebungsverfahren den Status eines offiziellen Vertragspartners zuerkennen zu lassen.

Die Stimme von inzwischen über 2000 im VdPN organisierten bayerischen Ärzten hat nicht ausgereicht, weshalb für 2007 die bundesweite Expansion ins Auge gefasst wurde. Nach wie vor sind wir der festen Überzeugung, dass gerade Praxisnetze – durch ihre guten Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten – die folgerichtige Lösung für einige der wichtigsten Probleme im Gesundheitswesen sind. Ihre Stimmen müssen im VdPN gebündelt werden mit dem Ziel, in Zukunft wieder sowohl medizinisch als auch wirtschaftlich vernünftig in der Arztpraxis arbeiten zu können.

Weiterführende Informationen: www.vdvn.net

Ansprechpartner:

Herr Dr. med. Andreas Lipécz



09 11 / 35 25 99



lipecz@t-online.de

Ambulante med. Sportgruppen

Coronare Sportgruppe TUSPO Nürnberg

Die coronare Sportgruppe des TUSPO Nürnberg im PNN wächst stetig. Der aktuelle Stand der Mitgliederzahlen beträgt 120. Insgesamt gibt es aktuell 2 Übungsgruppen, 2 Trainingsgruppen und 2 „gemischte“ Gruppen. Die Übungsstunden finden wie bisher im Sommerhalbjahr jeweils auf dem Vereinsgelände des TUSPO Nürnberg statt. Im Winterhalbjahr (von Oktober bis Ostern) in der Turnhalle der Veit-Stoß-Schule an der Elbinger Straße in Nürnberg. Übungszeiten jeweils Mittwoch von 16:30 – 20:15 Uhr in der Turnhalle der Veit-Stoß-Schule. Die Teilnehmer der Coronarsportgruppen werden derzeit von 6 Ärzten abwechselnd betreut.

Koronarsportgruppe DJK Berufsfeuerwehr Franken Concordia e.V.

Die sportliche Leitung unserer Sportgruppe wird von zwei Übungsleitern übernommen, die ärztliche Leitung haben Dr. Jessl, Dr. Noé, Dr. Wunderer und Dr. Zähringer. Die Unterteilung in eine Übungs- und Trainings-sportgruppe konnte beibehalten werden, die Mitgliederzahl liegt bei 35. Das Training erfolgt jeweils Montag von 18:30 Uhr bis 20:00 Uhr, je nach Wetterverhältnissen am Sportplatzgelände oder in der vereinseigenen Turnhalle (Hofer Straße 30, 90411 Nürnberg).

Auf Wunsch können noch interessierte Patientinnen und Patienten sowohl in der Trainings- als auch Übungsgruppe aufgenommen werden. Kontakt über den 1. Vorsitzenden Herrn Robert Seel (Telefon: 0173 / 98 83 252). Ärztlicher Ansprechpartner ist Hr. Dr. Michael Zähringer (Tel.: 0911 / 53 30 03)



Anhang A – Vorteile für QuE-Patienten

Wir bieten eine nachprüfbare Qualität

Die hervorragende medizinische Versorgung sichern wir unter anderem durch die

- Verbindlichen und regelmäßigen Fortbildungsveranstaltungen, insbesondere im Rahmen von Qualitätszirkeln und Fallkonferenzen
- Anwendung von Behandlungsleitlinien
- Regelmäßige und vertrauliche Patientenbefragungen
- Arbeit nach anerkannten Richtlinien des Qualitätsmanagement

Zusatzsprechstunden

Krankheiten halten sich selten an Sprechstundenzeiten. Die QuE-Ärzte bieten gemeinsam mit den Ärzten des St. Theresien Krankenhauses eine Notfallversorgung „Rund-um-die-Uhr“

Gesundheitspass

Im Versorgungsnetz QuE erhalten Sie als Patient einen Gesundheitspass, der alle wichtigen diagnostischen und therapeutischen Informationen sowie Notfalldaten enthält. Dieser Pass bleibt in Ihren Händen und ist selbstverständlich kostenfrei.

Gesundheitsvorsorgeprogramme und Präventionssportgruppen

Die "AOK Bayern – Die Gesundheitskasse", fördert die Gesunderhaltung ihrer Versicherten durch Gesundheitsvorsorgeprogramme und Präventionsmaßnahmen. Ab einem Lebensalter von 35 Jahren sind Checks für Mann und Frau bereits sinnvoll und notwendig. Fragen Sie Ihren QuE-Hausarzt danach!

Als Mitglied im Versorgungsnetz QuE besitzen sie die Möglichkeit, an unseren medizinischen Sportgruppen teilzunehmen. Es stehen mehrere Coronarsportgruppen und eine Herzsportgruppe zur Auswahl. Bei Interesse setzen Sie sich bitte mit Ihrem QuE-Arzt in Verbindung.

Sparen bei der Praxisgebühr

Ihre Treue wird belohnt! Als QuE-Netzpatient sparen Sie 30,- EUR Praxisgebühr innerhalb der folgenden 4 Quartale! Nähere Infos erhalten Sie bei unseren QuE-Praxisteam.

Ihr persönlicher Koordinationsarzt als Lotse

Als QuE-Patient sind Sie berechtigt, einen Koordinationsarzt zu wählen, der Ihr besonderes Vertrauen besitzt und der für Sie eine Lotsenfunktion durch alle Stufen der medizinischen Versorgung übernimmt. Ihr Koordinationsarzt ist somit Ihr erster und zentraler Ansprechpartner in allen Gesundheitsfragen. Gemeinsam mit Ihnen wird Ihr Koordinationsarzt das gesamte medizinische Geschehen optimal koordinieren.

Kostenlose Patientenzeitschrift und Gesundheitsinformationen

Als eingeschriebene QuE-Patienten erhalten Sie regelmäßig unsere kostenlose Patientenzeitschrift mit allen Wissenswerten rund um das Versorgungsnetz QuE.

Wir arbeiten nach anerkannten Behandlungsleitlinien

Im Versorgungsnetz QuE werden Sie v.a. bei chronischen Erkrankungen (wie z.B. Bluthochdruck, Asthma und Diabetes) nach regional angepassten Leitlinien behandelt. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Leitlinien durch unsere Mitgliedsärzte stellt sicher, dass Sie stets nach den aktuell anerkannten wissenschaftlichen Standards versorgt werden.

Case Management – Unser Angebot für Ältere und Pflegebedürftige Patienten

Mit dem Case- oder Fallmanagement verfolgen die Netzärzte das Ziel eines reibungslosen Überganges von einem Versorgungssektor in den anderen. Ein Beispiel: Sie werden aus dem Krankenhaus entlassen und benötigen auf Grund Ihres Krankheitsstatus Veränderungen in Ihrer Wohnung. An dieser Stelle greift QuE auf die Kompetenzen von HomeCare Nürnberg (HCN) zurück. Die Mitarbeiterinnen von HCN werden dann im Bedarfsfall in die begleitenden Maßnahmen mit einbezogen. Setzen Sie sich bitte direkt mit HomeCare Nürnberg in Verbindung. Telefon: 0911/59 75 770.



Anhang B – Leitbild QuE eG

► Unser Leitbild

Integrierte Versorgung im
Praxisnetz Nürnberg Nord

► **„Gesundheit ist unser gemeinsamer Auftrag“**

Im Mittelpunkt unseres Tuns stehen Sie – unsere Patientinnen und Patienten des Gesundheitsnetzes „Qualität und Effizienz“! Wir verstehen ärztliche Versorgung ganzheitlich unter Berücksichtigung individueller körperlicher, kultureller und geistiger Bedürfnisse. Sie stehen im Zentrum all unserer Bemühungen.

Wir ermöglichen Ihnen aktiv am Behandlungsprozess teilzunehmen und stärken so Ihre Souveränität durch Mitsprache und gemeinsame Verantwortung.

► Sie sind Mitglied eines **Versorgungsnetzwerkes**

► Wir bieten eine **nachprüfbare Qualität**

Die hervorragende medizinische Versorgung sichern wir unter anderem durch die

- verbindlichen und regelmäßigen **Fortbildungsveranstaltungen**, insbesondere im Rahmen von Qualitätszirkeln und Fallkonferenzen
- Anwendung von **Behandlungseitleinien**
- regelmäßige und **vertrauliche Patientenbefragungen**
- Arbeit nach anerkannten **Richtlinien des Qualitätsmanagement**

► **Partnerschaft und Vertrauen**

Die intensive Zusammenarbeit mit unseren verschiedenen Partnern und Ihre aktive Einbindung tragen dazu bei, Ihre gesundheitliche Versorgung kontinuierlich zu verbessern. Schenken Sie uns hierzu Ihr Vertrauen, denn **„Ihre Gesundheit ist unser gemeinsamer Auftrag“!**

► Wir gehen mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen **verantwortungsvoll** um

Es besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Ärzten und weiteren Kooperationspartnern, wie z.B. Krankenhäusern und Apotheken. Damit können unnötige und belastende Mehrfachuntersuchungen sowie Medikamentenwechselwirkungen vermieden werden. Wir erreichen hiermit eine hohe Effizienz der Versorgung, die allen Beteiligten zu Gute kommt.

die im Gesundheitsnetz „Qualität und Effizienz – QuE“ beteiligten Ärztinnen und Ärzte

© Genossenschaft Qualität und Effizienz i.G.