



Wege zur innovativen Versorgungspraxis

■ Berliner Gesundheitspreis 2004:
„Hausarztmedizin der Zukunft“

Kiel, 30. September 2004

Segeberger Landstr. 81
24145 Kiel
Tel: 0431/711166
Fax: 0431/714718
praxis@go3docs.de
www.go3docs.de

Anlagen

1. Ärztekammer Schleswig-Holstein: Zertifikat über Ärztliches Qualitätsmanagement
2. Ärztekammer Schleswig-Holstein: Fortbildungszertifikat
3. European Foundation for Quality Management: Zertifikat über EFQM-Assessorenausbildung
4. Patientenbefragung vom Februar 2003 – Ergebnisse
5. Betriebswirtschaftliche Praxisorganisation – Ablauforganisation
6. Melanie Brüsewitz (Praxismanagerin): Datenschutz in der Arztpraxis mit IT-Systemen – schriftliche Hausarbeit, Kiel 2004
7. Stiftung Praxistest e.V. der Bertelsmann-Stiftung: European Practise Assessment (EPA) 2004 – Zusammenfassung der Zertifizierungs-Ergebnisse als Pentagraph
8. Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Informationen für unsere Patienten
9. Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Aktuelle Informationen für unsere Patienten
10. Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Informationsblatt Akupunktur
11. Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.): Wegweiser Praxisablauf und Behandlungsmöglichkeiten
12. Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Information über spezielle Behandlungsmöglichkeiten
13. Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.): Homöopathischer Behandlungsplan
14. Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.): Verordnungsplan für Patienten
15. Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.): Terminplan Akupunktur für Patienten
16. Patientenstruktur Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee

Kurzfassung: Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee

- Verständnis vom Hausarzt als universellem Gesundheitsberater
- Schwerpunkt Prävention durch aktive Vorsorgeprogramme umgesetzt
- Synthese aus Schulmedizin und Naturheilkunde
- Ärztliches Qualitätsmanagement-Modell initiiert
- Kontinuierliche Fortbildung für Ärzte und Praxispersonal gesichert

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee – bestehend aus Dr. Hans Ulrich Hecker (Facharzt für Allgemeinmedizin, Naturheilverfahren und Homöopathie), Dr. Karen Spiegel (Praktische Ärztin und Naturheilverfahren) sowie Iris Hanopulos-Neumann (Internistin, Naturheilverfahren und Psychotherapie) – versteht sich als innovative hausärztliche Praxis mit hohem Qualitätsanspruch.

Im Jahr 2003 erarbeitete und formulierte das Praxisteam ein Leitbild, das unter dem Titel „Vorsorge – Synthese – Qualität“ die Prinzipien seiner Arbeit zusammenfasst. Der erste Punkt dieses Dreiklangs betont den hohen Stellenwert der Gesunderhaltung der Patienten und das Selbstverständnis des Praxisteam als Berater in Sachen Gesundheit. Zudem realisiert die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee erfolgreich eine Synthese zwischen Schulmedizin und Naturheilkunde unter Berücksichtigung der individuellen Gegebenheiten. Beide Therapie-Richtungen stehen nach Ansicht der Kieler Ärzte nicht in Konkurrenz zueinander, sondern ergänzen und befruchten sich gegenseitig.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf der ständigen Qualitätskontrolle und -verbesserung – u.a. durch permanente Schulungen, an denen Ärzte und Praxispersonal teilnehmen. Bereits 1997 gründete die Gemeinschaftspraxis eine „Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin“. Ihr gehören Mediziner unterschiedlichster Fachrichtungen an. Ziel ist die systematische Qualitätssicherung und der Aufbau eines nachvollziehbaren Qualitätsmanagements in Schul- und Naturheilkunde.

Die Hausärzte der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee verstehen sich als erste ärztliche Ansprechpartner ihrer Patienten in allen körperlichen und seelischen Belangen. Die zukünftige Rolle des Hausarztes sieht Dr. Hans Ulrich Hecker in der eines Generalisten, der unter Würdigung der fachärztlichen und der naturheilkundlichen Befunde für den Patienten in seinem sozialen Umfeld die optimalen Therapiemöglichkeiten festlegt. Zugleich will die Gemeinschaftspraxis

Kiel Alt-Wellsee ihre Patienten zu größerer Eigenständigkeit erziehen. Ein wichtiger Aspekt der Patientenführung ist zudem die vorherige Absprache und Festlegung von Behandlungszielen.

Zu den medizinischen Schwerpunkten der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee gehört die Präventivmedizin. Durch ein internes Recall-System und persönliche Ansprache der Patienten erreicht die Praxis überdurchschnittlich hohe Teilnahmequoten an Vorsorgemaßnahmen, Gesundheits- und Krebsvorsorgen sowie Modellprojekten zur Hautkrebs- und Darmkrebsvorsorge. Mehr als 90 Prozent der Diabetes-Patienten der Gemeinschaftspraxis nehmen am DMP-Projekt Diabetes mellitus der Krankenkassen teil. Ein Teil der delegierbaren Untersuchungs- und Therapiemethoden liegt in den Händen der Arzthelferinnen, die kontinuierlich durch die Ärzte oder externe Anbieter für diese Aufgaben geschult werden.

Aufgrund des integrativen Therapie-Ansatzes – also der Synthese aus Schulmedizin und Naturheilkunde – behandeln die Ärzte viele Patienten, denen anderweitig nicht mehr geholfen werden konnte. Darunter befindet sich auch ein großer Anteil chronisch kranker Patienten wie chronische Schmerzpatienten, Tumorpatienten und psychosomatisch erkrankte Patienten. Zu den Besonderheiten der Gemeinschaftspraxis gehört das innovative Therapieverfahren Aku-Taping, das während der natürlichen Bewegung ähnlich einer Lymphdrainage und Bindegewebsmassage wirkt.

Als wesentliche Funktion des Hausarztes sieht die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee die eines „Lotsen durch das Gesundheitssystem“. Dies setzt eine enge Zusammenarbeit und reibungslose Kommunikation zwischen allen handelnden (Fach)Ärzten, Pflegediensten, Krankenhäusern und anderen notwendigen Institutionen voraus, die die Gemeinschaftspraxis federführend organisiert und auf die persönlichen Gegebenheiten des Patienten abstimmt.

Bewerbung um den Berliner Gesundheitspreis 2004 „Hausarztmedizin der Zukunft“ – Wege zur innovativen Versorgungspraxis

Historie

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee wurde 1987 von Dr. Hans Ulrich Hecker – Facharzt für Allgemeinmedizin, Naturheilverfahren und Homöopathie – als hausärztliche Arztpraxis in einem Neubaugebiet am Rande von Kiel gegründet. 1991 wurde Dr. Karen Spiegel als Praktische Ärztin in die Praxis aufgenommen, zwei Jahre später die hausärztlich tätige Internistin Iris Hanopulos-Neumann. Sechs Arzthelferinnen – darunter eine ausgebildete Praxismanagerin – ergänzen das hochmotivierte Team, zu dem auch eine hauptberufliche Raumpflegerin gehört.

Leitbild

Im Jahr 2003 erarbeitete und formulierte das Praxisteam ein Leitbild, das unter dem Titel „Vorsorge – Synthese – Qualität“ fünf Prinzipien der Arbeit zusammenfasst. Es lautet:

- „Gesunderhaltung hat den höchsten Stellenwert
- Wir realisieren die Synthese zwischen Schulmedizin und Naturheilkunde unter Berücksichtigung der individuellen Gegebenheiten
- Wir fühlen uns verpflichtet, durch permanente Schulungen unsere Qualität zu erhalten und weiterzuentwickeln
- Wir arbeiten als Team aller Mitarbeiter – verantwortungsvoll, kollegial, vertrauensvoll nach bestem Wissen und Gewissen, zum Wohle unserer Patienten
- Wir verstehen uns als Berater in Sachen Gesundheit für unsere Patienten.“

Das Leitbild wird ergänzt durch die programmatische Aufforderung „Fordern Sie uns als Gesundheitsberater – wir fordern Sie als Patient zur Mitarbeit“.

Medizinischer Ansatz

Neben den üblichen medizinischen Diagnose- und Therapieverfahren der Schulmedizin kommen in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee zusätzlich auch Diagnose- und Therapieverfahren aus der naturheilkundlichen Medizin zum Einsatz – zwei Therapie-Richtungen, die nach Ansicht der Ärzte nicht in Konkurrenz zueinander stehen, sondern sich gegenseitig ergänzen und befruchten. Dr. Hans

Ulrich Hecker: „Wir sehen den Hausarzt der Zukunft als Generalisten, der unter Würdigung der fachärztlichen und der naturheilkundlichen Befunde für den Patienten in seinem sozialen Umfeld die optimalen Therapiemöglichkeiten festlegt. Zugleich wollen wir die Patienten zu größerer Eigenständigkeit erziehen. Wir verstehen uns als Berater unserer Patienten in Sachen Gesundheit.“

Immer mehr Patienten wünschen sich eine sanftere Medizin, die aber mit gesicherter Qualität und kontrolliert eingesetzt werden sollte. Eine Symbiose unter Berücksichtigung der spezifischen Besonderheiten eines jeden Patienten zu seinem Wohle zu finden, bleibt für Ärzte eine besondere Herausforderung, die hohe Ansprüche stellt.

Bereits 1997 hat die Gemeinschaftspraxis eine Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin gegründet. Ihr gehören Mediziner unterschiedlichster Fachrichtungen an – von Hausärzten über Zahnärzte und Kieferorthopäden bis hin zum onkologisch beauftragten Internisten. Regelmäßig stattfindende Gesprächsrunden gewährleisten den notwendigen Erfahrungsaustausch und die stetige Überprüfung der Qualitätsstandards.



Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.):
Informationen für unsere Patienten

Präventivmedizin

Zu den medizinischen Schwerpunkten der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee gehört die Präventivmedizin. So werden die von den Krankenkassen angebotenen Vorsorgemaßnahmen, Gesundheits- und Krebsvorsorgen sowie die Modellprojekte Hautkrebs- und Darmkrebsvorsorge den Patienten durch ein internes Recall-System regelmäßig angeboten. Die Resonanz der Patienten ist erfreulich hoch, wie die Abrechnungsfrequenz im Vergleich gegenüber der Vergleichspraxis eindeutig belegt (siehe auch Abrechnungsunterlagen der KV).

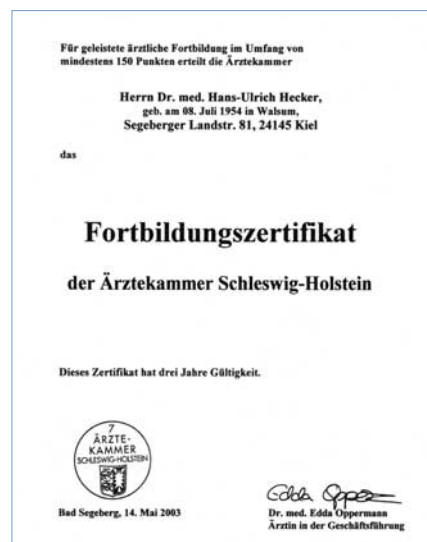
Mehr als 90 Prozent der Diabetes-Patienten der Gemeinschaftspraxis nehmen am DMP-Projekt Diabetes mellitus der Krankenkassen teil.

Fortbildung und Ausbildung

Die in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee tätigen ärztlichen Kolleginnen und Kollegen besitzen nicht nur eine umfangreiche medizinische Ausbildung, sondern lassen sich selbst ebenfalls regelmäßig schulen. Jedem Arzt und jeder Arzthelferin steht ausreichende Zeit für Fortbildungsmaßnahmen zu – ein Angebot, das konsequent genutzt wird. Iris Hanopulos-Neumann und Dr. Hecker zum Beispiel haben das freiwillige Fortbildungszertifikat der Ärztekammer Schleswig-Holstein erworben. Alle Ärzte der Gemeinschaftspraxis sind zur Teilnahme am DMP-Projekt Diabetes mellitus ermächtigt.

Darüber hinaus engagieren sich Dr. Karen Spiegel und Dr. Hans Ulrich Hecker in der universitären Weiterbildung und besitzen Lehraufträge für Naturheilverfahren und Akupunktur am Universitätsklinikum Schleswig-Holstein, Campus Kiel. Frau Hanopulos-Neumann und Dr. Hecker sind im Rahmen der Ausbildung für Allgemeinmedizin am Universitätsklinikum Schleswig-Holstein tätig. Eine entsprechende Akkreditierung zur Lehrpraxis erfolgt voraussichtlich noch in diesem Jahr. Zugleich gehört die Schulung junger Kolleginnen und Kollegen zum festen Bestandteil des Arbeitsalltags in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee.

Die Ärzte der Gemeinschaftspraxis besitzen Weiterbildungs-Ermächtigungen für Innere Medizin (ein Jahr), Allgemeinmedizin (15 Monate) und Naturheilverfahren (drei Monate).



Ärztekammer Schleswig-Holstein:
Fortbildungszertifikat

Alle Ärzte haben bei der Kassenärztlichen Vereinigung eine Moderatorenausbildung zur Leitung von Qualitätszirkeln absolviert. Neben dem Qualitätszirkel Diabetes mellitus besuchen sie auch die Qualitätszirkel Naturheilverfahren, Schilddrüsen-Qualitätszirkel und Akupunktur-Qualitätszirkel. Zudem gehört die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee dem Praxisnetz Kiel an.

Praxismanagement und Mitarbeiterzufriedenheit

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee wurde 2004 von der Stiftung Praxistest e.V. der Bertelsmann-Stiftung (Gütersloh) nach „European Practise Assessment“ (EPA) zertifiziert (siehe www.aqua-institut.de).

„Nur zusammen sind wir stark und können eine bestmögliche Versorgung der Patienten gewährleisten“, so Dr. Hans Ulrich Hecker. Mitarbeiter und Ärzte verstehen sich als integrale Bestandteile eines funktionierenden Teams. Alle in der Praxis Beschäftigten sind an den Entscheidungsprozessen beteiligt, übernehmen bereitwillig die Verantwortung für besondere Aufgabengebiete und bilden sich freiwillig fort. So besitzen zum Beispiel alle ausgebildeten

Arzthelferinnen die Befähigung, Diabetes-Schulungen im Rahmen des DMP-Projektes Diabetes mellitus durchzuführen. Eindeutige Verantwortlichkeiten und klare Strukturen erleichtern die Orientierung am Arbeitsplatz.

Ein Teil der delegierbaren Untersuchungs- und Therapiemethoden liegt in den Händen der Arzthelferinnen, die permanent durch die Ärzte oder externe Anbieter für diese Aufgaben geschult werden.

»Teamarbeit wird bei uns gelebt – eine der speziellen Innovationen unserer Praxis und wichtige Grundlage unserer erfolgreichen Arbeit.«

Dr. Hans Ulrich Hecker

Qualitätsmanagement-Modells zur Fortbildung aller Mitarbeiter genutzt und dienen auch der Abstimmung praxisinterner Angelegenheiten.

Jede Arzthelferin betreut in Zusammenarbeit mit einem Arzt ein mit ihr genau abgesprochenes Aufgabengebiet, für dessen Durchführung sie die Verantwortung trägt. Dazu gehören zum Beispiel die Bereiche Praxismanagement, Praxis-Organisation, Einkauf von Praxisbedarf, Honorarabrechnungen, Verantwortlichkeit für die Auszubildenden und die EDV.

Anhand eines internen Ausbildungszyklus lernen die Arzthelferinnen alle unterschiedlichen Arbeitsbereiche kennen. Entsprechende Arbeitsplatzbeschreibungen – die zukünftig die Einarbeitung erleichtern – werden für die einzelnen Tätigkeiten derzeit erstellt. Ein spezielles Rotationsprinzip sorgt nicht nur dafür, dass alle Mitarbeiterinnen in allen relevanten Funktionen stets „auf dem Laufenden“ bleiben, sondern ermöglicht bei Ausfalls- oder Urlaubszeiten eine besonders flexible Arbeitsorganisation, ohne Qualitätseinbußen zu riskieren.

Vorteil dieser Maßnahmen, die sich in der Praxis bewährt haben: Sie ermöglichen eine besonders hohe Patientenzufriedenheit und verbessern die Motivation der Mitarbeiter. Der niedrige Krankenstand sowie die geringe Fluktuation innerhalb der Belegschaft dienen als Beweis für die weit

Dies stellt nicht nur eine gleichbleibend hohe Qualität sicher, sondern ermöglicht auch stetige Verbesserungen, die nach intensiver Überprüfung in den Praxis-Alltag integriert werden. Regelmäßige Teambesprechungen werden im Rahmen des eigenen

überdurchschnittliche Zufriedenheit der Mitarbeiter, die sich mit ihren Aufgaben innerhalb der Praxis auf außergewöhnliche Weise identifizieren. Bislang wurde nur in einem Fall ein zeitlich befristeter Arbeitsvertrag nicht verlängert. Selbst die Reinigungskraft gehört seit Gründung der Praxis zum Team.

Patienten-Service


Die Hausärzte der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee sehen sich als erste ärztliche Ansprechpartner ihrer Patienten in allen körperlichen und seelischen Belangen. Die Öffnungszeiten ergeben sich aus einer Kombination aus Termin-Sprechstunden und offener Sprechstunde. Während für bestimmte Therapie- und diagnostische Verfahren Termine vereinbart werden, ist es den Patienten prinzipiell möglich, auch ohne Vorabsprache die Praxis zu besuchen – unter hausärztlichen Gesichtspunkten ist dies sogar ein absolutes Muss. Berufstätige Patienten haben zudem die Möglichkeit, vor dem Beginn ihrer Arbeitszeit Termine für die Frühsprechstunden zu erhalten, die jeweils montags, dienstags, donnerstags und freitags ab 7.15 Uhr stattfinden. Die Einrichtung einer zusätzlichen Abendsprechstunde wird derzeit innerhalb der Praxis diskutiert.

Die vielfältigen Sprachkenntnisse insbesondere der Ärztinnen und Arzthelferinnen umfassen englisch, französisch, griechisch und türkisch. Dies ermöglicht die Kommunikation auch mit Patienten, die nur wenig oder gar kein Deutsch sprechen bzw. verstehen.

Patientenstruktur

Die unausgelesene Patientenstruktur der Gemeinschaftspraxis entspricht in etwa dem bundesdeutschen Durchschnitt mit einem etwas geringeren Anteil älterer Mitmenschen. Die Lage am Stadtrandgebiet einerseits und die Nachbarschaft zu einem Industriegebiet erweitert das Patientenspektrum. Des Weiteren betreuen die Ärzte seit langem alte Patientinnen und Patienten in Pflegeheimen und anderen Einrichtungen (siehe Anlage 15).

Aufgrund des integrativen Therapie-Ansatzes – also der Synthese aus Schulmedizin und Naturheilkunde – be-

		Dr. med. Ulrich Hecker Arzt für Allgemeinmedizin Homöopathie, Naturheilverfahren Lehrbeauftragter für Akupunktur und Naturheilkunde an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel Iris Hanopulos-Neumann Ärztin für Innere Medizin Psychotherapie, Naturheilverfahren	Dr. med. Karen Spiegel Praktische Ärztin Naturheilverfahren Lehrbeauftragte für Akupunktur an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel	Gemeinschaftspraxis Segeberger Landstr. 81 24145 Kiel T 04 31 / 71 11 66 F 04 31 / 71 47 18 Sprechstunden Mo – Fr: 8.00 – 12.00 Mo, Di und Do: 16.00 – 18.00 (Fr: 13.00 – 15.00 nur nach Vereinbarung)	
IHRE AKUPUNKTURTERMINE					
TAG	DATUM	ZEIT	TAG	DATUM	ZEIT
Mo Di Mi Do Fr			Mo Di Mi Do Fr		
Mo Di Mi Do Fr			Mo Di Mi Do Fr		

Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.):
Terminplan Akupunktur für Patienten

		Dr. med. Ulrich Hecker Arzt für Allgemeinmedizin Homöopathie, Naturheilverfahren Lehrbeauftragter für Akupunktur und Naturheilkunde an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel Iris Hanopulos-Neumann Ärztin für Innere Medizin Psychotherapie	Dr. med. Karen Spiegel Praktische Ärztin Lehrbeauftragte für Akupunktur an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel	Gemeinschaftspraxis Segeberger Landstr. 81 24145 Kiel T 04 31 / 71 11 66 F 04 31 / 71 47 18 Sprechstunden Mo – Fr: 8.00 – 12.00 Mo, Di und Do: 16.00 – 18.00 (Fr: 13.00 – 15.00 nur nach Vereinbarung)		
IHR HOMÖOPATHISCHER BEHANDLUNGSPLAN						
Für Frau/Herrn:		DATUM				
MEDIKAMENT		morgens	mittags	abends	nachts	alle/Menge

Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.):
Homöopathischer Behandlungsplan

handeln die Kieler Ärzte zudem viele Patienten, denen anderweitig nicht mehr geholfen werden konnte. Darunter befindet sich auch ein großer Anteil chronischer Schmerzpatienten, Tumorpatienten sowie psychosomatisch erkrankter Patienten.

Innovative Behandlungsmethoden

Gemeinsam mit Dr. Kay Liebchen aus Schleswig hat Dr. Hecker ein neues Therapieverfahren entwickelt und erstmalig beschrieben, das seit Neuestem zur Anwendung kommt – das Aku-Taping. Dieses Verfahren leitet sich vom Kinesio-taping ab, das der japanische Arzt Keno Kase in den 1970er Jahren entwickelt hat. Im Unterschied zu den bislang verwendeten flexiblen Tapes lässt das dehnbare Tape physiologische Bewegungsabläufe zu. Die Wirkung ergibt sich hierbei über die Bewegung, die ähnlich einer Lymphdrainage und Bindegewebsmassage therapeutische Reize über die Haut auf Muskel, Sehnen, Bänder und Gelenke sowie auf Akupunkturpunkte ausübt.

Die Anwendung der diagnostischen und therapeutischen Prinzipien der chinesischen Medizin auf dieses Tape-Verfahren erweitert das Indikationsspektrum dermaßen, dass von einem eigenständigen Verfahren gesprochen werden kann (siehe Deutsche Zeitschrift für Akupunktur

2/2004, S. 30 – 34, K. Liebchen, H. U. Hecker: „Akutaping – eine neue Methode zur funktionellen Therapie von Erkrankungen“ sowie www.akutaping.de).

Schulmedizinische Diagnose und Therapieverfahren in Kombination mit naturheilkundlichen Methoden sieht die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee dabei als besondere Innovation an. Die Devise lautet nicht länger „entweder – oder“, vielmehr steht eine Symbiose unter Berücksichtigung der Patientenbedürfnisse im Vordergrund.

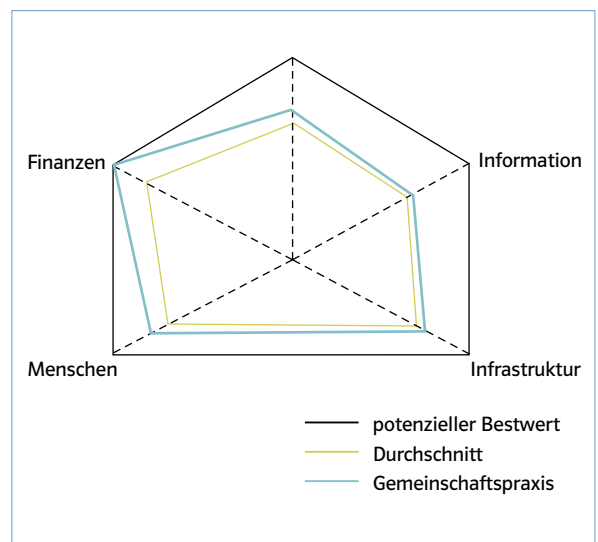
Grundlagen der Ausschreibung zum Berliner Gesundheitspreis 2004 „Hausarztmedizin der Zukunft“ – Wege zur innovativen Versorgungspraxis

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee...

... strebt eine kontinuierliche und systematische Qualitätsverbesserung an

Bereits 1997 hat die Gemeinschaftspraxis die „Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin“ gegründet. Ihr gehören Mediziner unterschiedlichster Fachrichtungen an – von Hausärzten über Zahnärzte und Kieferorthopäden bis hin zum onkologisch beauftragten Internisten. Regelmäßig stattfindende Gesprächsrunden gewährleisten den notwendigen Erfahrungsaustausch und die stetige Überprüfung der Qualitätsstandards. Alle Ärzte der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee haben bei der Kassenzärztlichen Vereinigung eine Moderatorenausbildung zur Leitung von Qualitätszirkeln absolviert. Neben dem Qualitätszirkel Diabetes mellitus besuchen sie auch die Qualitätszirkel Naturheilverfahren, Schilddrüsen-Qualitätszirkel und Akupunktur-Qualitätszirkel.

Zudem wurde die Gemeinschaftspraxis 2004 von der Stiftung Praxistest e.V. der Bertelsmann-Stiftung (Gütersloh) nach „European Practise Assessment“ (EPA) zertifiziert. Die unabhängigen Prüfer attestierten dabei in allen fünf maßgeblichen Kriterien Qualität und Sicherheit, Informatio-



Stiftung Praxistest e.V. der Bertelsmann-Stiftung:
European Practise Assessment (EPA) 2004 – Zusammenfassung der Zertifizierungs-Ergebnisse als Pentagonaph

nen, Menschen, Infrastruktur und Finanzen überdurchschnittliche Ergebnisse (siehe Anlage 7 und Grafik).

Ein praxisinternes Qualitätsmanagement-Modell stellt nicht nur eine gleichbleibend hohe Qualität sicher, sondern lotet stetig auch Verbesserungsmöglichkeiten aus. So besitzen alle Mitarbeiter bei sie betreffenden Entscheidungen wie zum Beispiel der derzeit anstehenden Renovierung der Praxisräume ein Mitspracherecht. Ein qualitatives Vorschlagswesen sorgt für die fortlaufende Optimierung der Arbeitsplätze und des Arbeitsumfelds. Diese werden nach intensiver Prüfung in den Praxis-Alltag integriert.

Durch einen internen Ausbildungszyklus lernen die Arzhelferinnen alle Arbeitsbereiche genauestens kennen. Ein spezielles Rotationsprinzip sorgt dafür, dass die ausgebildeten Mitarbeiterinnen Kompetenz in allen relevanten Funktionen besitzen, um auch bei Ausfalls- oder Urlaubszeiten unverminderte Qualität zu gewährleisten. Entsprechende Arbeitsplatzbeschreibungen und Arbeitsabläufe werden für alle Tätigkeiten derzeit erstellt (siehe Anlage 5).



Ärztekammer Schleswig-Holstein: Zertifikat über Ärztliches Qualitätsmanagement

... hat das Thema Patientensicherheit im Auge

Datenschutz

Dem Datenschutz wird in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee eine besonders hohe Aufmerksamkeit gewidmet. So hat zum Beispiel die Mitarbeiterin Melanie Brüsewitz im Rahmen ihrer Ausbildung zur Praxismanagerin zu diesem Thema eine komplexe Hausarbeit erstellt, die auch praxisinterne Untersuchungen mit einbezieht (siehe Anlage 6).

Schon bei der Aufnahme erhält jeder Patient einen speziellen Fragebogen, den er in Ruhe und diskret mit seinen persönlichen Daten ausfüllen kann. Weitere datenschutzrechtliche Grundlagen sind für folgende Bereiche und Schnittstellen definiert:

- Gespräche und Telefonate
- Aktenhaltung und -vernichtung
- Beachtung der unterschiedlichen Behandlungsverträge
- Mit- und Nachbehandlung durch mehrere Ärzte
- Übermittlung auf Grund einer Schweigepflicht-Entbindung
- Krebsregister
- Nutzung von IT-Systemen (Praxis-EDV)

Aufklärung

Alle Arzthelferinnen sind mit der Anweisung vertraut, dass, wenn Patienten nach einer gegebenen Zeitvorgabe erneut nur ihre Medikamente abholen wollen, ohne den Arzt zu konsultieren, sie den Patienten freundlich darauf hinweisen, dass zu seiner Sicherheit bestimmte Untersuchungen in Abständen erneut notwendig sind. Diese freundlichen Aufforderungen reichen in aller Regel aus. Sollte der Patient einer erneuten Untersuchung einmal nicht zustimmen, stellt die Arzthelferin einen persönlichen Kontakt zwischen dem Patienten und seinem Arzt her. Zur Durchführung bestimmter ärztlicher Leistungen wurden unterschiedliche Aufklärungsbögen ausgearbeitet (z.B. Akupunktur, Impfungen etc.).

Hygiene

Verbindliche Hygienepläne für jeden Praxisbereich gewährleisten auch hier eine höchstmögliche Sicherheit.

Arbeitsrecht und -sicherheit

Die im Arbeitsschutzrecht vorgesehenen Maßnahmen werden in der Gemeinschaftspraxis seit Jahren regelmäßig durchgeführt. Alle Arzthelferinnen unterziehen sich turnusgemäß einer arbeitsmedizinischen Untersuchung.

Auch die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Arbeitsgeräte ist sichergestellt: Die den gesetzlichen Bestimmungen entsprechenden Medizinischen Geräteüberprüfungen sowie regelmäßige Prüfungen der Blutdruckmessgeräte werden in einem eigenen Wartungsbuch festgehalten.

... bildet sich stetig und wirksam fort

Die in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee tätigen ärztlichen Kolleginnen und Kollegen besitzen nicht nur eine umfangreiche medizinische Ausbildung, sondern lassen sich selbst ebenfalls regelmäßig schulen. Jedem Arzt und jeder Arzthelferin steht ausreichende Zeit für Fortbildungsmaßnahmen zu – ein Angebot, das konsequent genutzt wird. Hanopulos-Neumann und Dr. Hecker zum Beispiel haben das freiwillige Fortbildungszertifikat der Ärztekammer Schleswig-Holstein erworben. Alle Ärzte der Gemeinschaftspraxis sind ermächtigt, im Rahmen des DMP-Projektes die Diabetes-Vorsorge durchzuführen.

Darüber hinaus engagieren sich Dr. Spiegel und Dr. Hecker in der universitären Weiterbildung und besitzen Lehraufträge für Naturheilverfahren und Akupunktur am Universitätsklinikum Schleswig-Holstein, Campus Kiel. Iris Hanopulos-Neumann und Dr. Hecker sind im Rahmen der Ausbildung für Allgemeinmedizin am Universitätsklinikum Schleswig-Holstein tätig. Eine entsprechende Akkreditierung zur Lehrpraxis erfolgt voraussichtlich noch in diesem Jahr. Zugleich gehört die Schulung junger Kolleginnen und Kollegen auch zum festen Bestandteil des Arbeitsalltags in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee.

Alle Ärzte besitzen Weiterbildungs-Ermächtigungen für Innere Medizin (ein Jahr), Allgemeinmedizin (15 Monate) und Naturheilverfahren (drei Monate).

Im Rahmen der Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin tauschen Mediziner unterschiedlichster Fachrichtungen von Hausärzten über Zahnärzte und Kieferorthopäden bis hin zum onkologisch beauftragten Internisten regelmäßig notwendige Erfahrungen aus.

... fühlt sich der Versorgung chronisch Kranker verpflichtet

Aufgrund des integrativen Therapie-Ansatzes – also der Synthese aus Schulmedizin und Naturheilkunde – behandeln die Ärzte viele Patienten, denen anderweitig nicht mehr geholfen werden konnte. Darunter befindet sich auch ein großer Anteil chronisch kranker Patienten wie chronische Schmerzpatienten, Tumorpatienten und psychosomatisch erkrankte Patienten.

Eine besonders intensive Betreuung ergibt sich auch durch die Teilnahme am DMP-Projekt hinsichtlich Diabetes mellitus und Mamma carzinom.



Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Informationsblatt Akupunktur

... besitzt in der Erwachsenenmedizin besondere Kompetenz in der Versorgung geriatrischer Patienten

Iris Hanopulos-Neumann, in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee hausärztlich tätige Internistin, hat im Rahmen ihrer Facharzt-Ausbildung unter anderem in einer psychiatrischen Einrichtung gearbeitet und hierbei grundlegende Kompetenzen auf diesem Gebiet sowie die Zusatzbezeichnung „Psychotherapie“ erworben.

Die umfassende medizinische Betreuung stellt neben der Optimierung der medikamentösen Behandlung auch die Erhaltung der Lebensqualität in den Vordergrund. Diesem Ziel dient auch die enge Zusammenarbeit mit Fachärzten der unterschiedlichsten Richtungen – darunter auch ein Zahnarzt – in der „Ärztlichen Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin“.

Die optimale Versorgung geriatrischer Patienten bedingt die vielfältige Koordination mit anderen Institutionen. Aus diesem Grunde zählen Kooperationen mit Pflegediensten, Betreuern, Angehörigen, Krankenhäusern, Krankenkassen und Herstellern lebenserleichternder Hilfsmittel zum Praxis-Alltag.

Sollte die alleinige Versorgung älterer Patienten in der eigenen Wohnung nicht mehr möglich sein, nehmen die behandelnden Ärzte frühzeitig Kontakt mit Verwandten auf, um so die langfristig bestmögliche Lösung für den Patienten zu finden. So konnten mehrere schwer erkrankte Patienten, deren Versorgung in der häuslichen Umgebung nicht mehr möglich war, durch Vermittlung der Gemeinschaftspraxis in das Hospiz in Rendsburg verlegt werden.

Die überaus hilfreiche Mitgliedschaft im Praxisnetz Kiel gewährleistet u.a. die notfallmäßige Versorgung älterer – und natürlich auch jüngerer – Patienten zu sprechstundenfreien Zeiten. Hausbesuche gehören ebenfalls zur täglichen Arbeit – solange sie nicht allein der Bequemlichkeit der Patienten dienen.

... bemüht sich um eine Umsetzung evidenzbasierter und strukturierter medizinischer Leitlinien unter Berücksichtigung der spezifischen Versorgungsanforderungen in der Hausarztpraxis

Dieses Thema wird in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee derzeit intensiv diskutiert und analysiert, eine klar definierte und adaptierbare Lösung aber wurde noch nicht gefunden. Die Aufgabe, aus der Vielzahl existierender Leitlinien gute von weniger guten zu trennen, ist bereits als Problemstellung definiert. Die Beantwortung der Frage, wie die herausgefilterten Leitlinien in den Praxis-Alltag (Einbindung Praxisteam, Patienten, EDV) integriert

und implementiert werden können, gehört gemäß Protokoll der jüngsten Praxisbesprechungen zu den nächsten anstehenden Aufgaben.

... koordiniert ihre Arbeit gezielt mit anderen Versorgungseinrichtungen und Gesundheitsberufen, mit denen sie kooperiert

Als Begründer der „Ärztlichen Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin“ hat die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee einen Zusammenschluss von Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen initiiert, die das Konzept der ganzheitlichen Medizin unter Einschluss komplementärer Methoden in Diagnostik und Therapie verfolgen. Neben der Qualitätsentwicklung und -sicherung bezweckt diese Kooperation auch die Optimierung der Patientenversorgung und einen fortlaufenden Erfahrungsaustausch.

Eine wesentliche Funktion des Hausarztes ist nach Auffassung der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee die Koordination und Optimierung der Therapie unter Berücksichtigung der Facharztbefunde und der persönlichen Umstände des Patienten. Dies setzt eine reibungslose Kommunikation zwischen allen behandelnden Ärzten und entsprechenden Einrichtungen voraus. Hier sieht die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee eine ganz besondere Aufgabe des Hausarztes als „Lotsen durch das Gesundheitssystem“. Entsprechend vielfältig ist die Unterstützung, die dem Patienten angeboten wird – dazu gehört die Zusammenarbeit mit Pflegediensten, Krankenhäusern, Fachärzten, Krankenkassen und anderen notwendigen Institutionen, die die Gemeinschaftspraxis federführend organisiert und auf die persönlichen Gegebenheiten des Patienten abstimmt.

Dabei steht der Patient immer wieder im Mittelpunkt – denn die vermeintlich optimale Lösung muss für ihn nicht zwingend die individuell beste Lösung darstellen. Dieses mit dem Patienten zu eruieren, setzt eine große Vertrauensbasis voraus. Viele mittelalte und ältere Patienten gehören seit der Gründung der Gemeinschaftspraxis im Jahr 1987 zum festen Klientenstamm. Erst diese kontinuierliche Betreuung ermöglicht es, Problemfelder auch innerhalb der Familie und des sozialen Umfelds aufzuzeigen und zu berücksichtigen.

»Gesunderhaltung besitzt den höchsten Stellenwert. Fordern Sie uns als Gesundheitsberater – wir fordern Sie zur Mitarbeit«

Aus dem Leitbild der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee

Durch die Mitgliedschaft im Kieler Praxisnetz ist eine zuverlässige und qualitativ hochwertige Versorgung außerhalb der Sprechzeiten über den ärztlichen Notdienst geregelt. Für den notwendigen Erfahrungsaustausch und die Abstimmungen innerhalb des Praxisnetzes Kiel ist Iris Hanopulos-Neumann als verantwortliche Ärztin in der Gemeinschaftspraxis benannt. Sie nimmt an allen Praxisnetz-sitzungen teil und überwacht die Fortschritte beim Umsetzen der Ergebnisse.

Die Betreuung und Versorgung geriatrischer Patienten verlangt darüber hinaus eine besonders enge Kooperation und Koordination mit weiteren Gesundheitsberufen und Versorgungseinrichtungen sowie den Krankenkassen (siehe oben).

...erreicht eine auf Nachhaltigkeit gerichtete Patientenführung und Monitoring

„Gesunderhaltung besitzt den höchsten Stellenwert. Fordern Sie uns als Gesundheitsberater – wir fordern Sie zur Mitarbeit“ – so formuliert es das Leitbild der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee, das auf mannigfaltigen Publikationen, Schriftstücken und Formularen immer wieder kommuniziert wird. Es unterstreicht eindeutig den dualen Ansatz der Ärzte: Sie können entsprechend ihrer Aus- und Fortbildung kompetent im Rahmen der Präventivmedizin beraten. Sie wollen den Patienten zugleich aber nicht zum passiven „Pillenschluckler“ erziehen, sondern ihn zur aktiven Mitarbeit bewegen. Denn nur mündige, aktive und sich verantwortlichühlende Patienten garantieren den nachhaltigen Erfolg der Therapie oder der Vorbeugung.

Ein wichtiger Aspekt der Patientenführung ist die vorzeitige Absprache und Festlegung von Behandlungszielen, die zum Beispiel überzogene Erwartungshaltungen von vornherein relativieren und Frustrationen vermeiden, aber auch die behandelnden Ärzte von einem teils unrealistischen

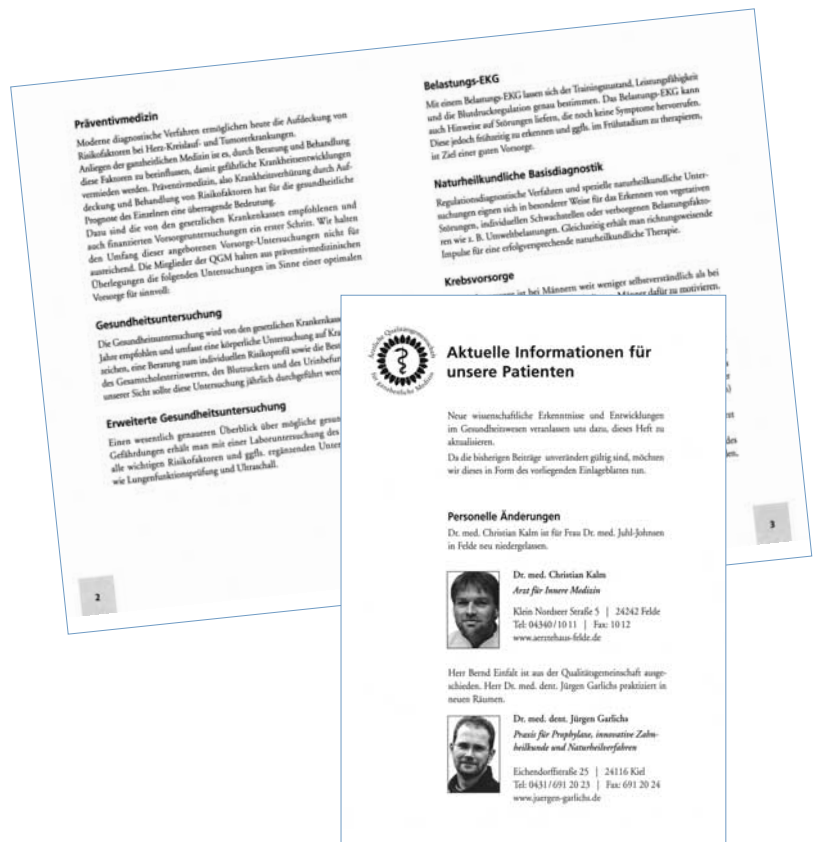
Erfolgsdruck befreien. Zugleich erfolgt eine regelmäßige Überprüfung der Behandlungsziele – so lange sich Patienten dieser Maßnahme nicht entziehen. Um diesen Effekt zu „vermeiden“, wird derzeit über ein weiteres Recall-System nachgedacht, das in naher Zukunft installiert werden soll.

Dabei erreicht die Praxis eine überzeugend hohe Patientenbindung, wie regelmäßig durchgeführte Umfragen und die Erhebung im Rahmen der EPA-Zertifizierung belegen. So gaben mehr als 90 Prozent aller befragten Patienten an, dass sie mit ihrer Behandlung in der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee zufrieden sind und sie die Praxis weiterempfehlen würden (siehe Anlage 4).

...trägt den Aspekten der Prävention, Gesundheitsförderung und Rehabilitation Rechnung

Die im Abschnitt „Auf Nachhaltigkeit gerichtete Patientenführung und Monitoring“ geschilderte Philosophie lässt sich an zahlreichen konkreten Beispielen der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee festmachen. Anliegen der hier verfolgten ganzheitlichen Medizin ist es, durch Beratung und Behandlung zum Beispiel Risikofaktoren u.a. für Herz-Kreislauf- und Tumorerkrankungen zu beeinflussen, um gefährliche Krankheitsentwicklungen zu vermeiden. Die von den gesetzlichen Krankenkassen empfohlenen Vorsorge-Untersuchungen dienen hierfür als erster Schritt. Koordiniert durch ein internes Recall-System bietet die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee den Patienten diese Untersuchungen in sinnvollen Abständen an. Die Patienten nehmen dieses Angebot in einer Frequenz an, die deutlich über dem Schnitt einer Vergleichspraxis liegt, was sich auch über die entsprechenden Abrechnungsziffern darstellen lässt.

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee empfiehlt ihren Patienten aus präventiv-medizinischen Überlegungen, statt der von den Krankenkassen angebotenen zweijährigen Gesund-



Ärztliche Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin (Hrsg.): Aktuelle Informationen für unsere Patienten

heitsuntersuchung diese einjährig durchführen zu lassen. Den Risikogruppen werden ergänzende Untersuchungen zum Beispiel der Lungenfunktion sowie Ultraschall angeboten. Die Abrechnung erfolgt dann entsprechend der GÖÄ.

Des Weiteren raten die Mediziner der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee ihren Patienten, als Zusatzuntersuchung im Rahmen der Krebsvorsorge einen Tumormarker (das PSA) mitzubestimmen. Auch die Vorsorgeuntersuchung mittels Koloskopie zur Früherkennung eines Darmtumors nutzen die Patienten der Gemeinschaftspraxis überdurchschnittlich oft. Derzeit wird der Vorschlag diskutiert, Patienten eine weiterführende Diagnostik in Bezug auf die Bestimmung spezieller neuerer Tumormarker anzuraten. Eine laufende Recherche dazu wertet soeben die entsprechenden Leitlinien und Empfehlungen der zuständigen Fachgesellschaften aus.

Eine in Schleswig-Holstein 2003 als Modellprojekt durchgeführte Hautkrebsvorsorge wurde von den Patienten ebenfalls sehr positiv aufgenommen. Leider entstand hier durch den Abbruch bzw. den Abschluss des Modellverfahrens eine Lücke. Aus diesem Grunde denken die Me-

diziner der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee über eine Erweiterung hinsichtlich dieser Hautkrebsvorsorge nach. Alle drei Ärzte der Gemeinschaft besitzen die Befähigung dazu und haben eine Schulung zur Abrechnung dieser Hautkrebsvorsorge absolviert.

Entsprechend dem Leitbild „Gesunderhaltung hat den höchsten Stellenwert“ bietet die Gemeinschaftspraxis verschiedene Programme zur Raucherentwöhnung und Gewichtsreduktion an.

Regulationsdiagnostische Verfahren und spezielle naturheilkundliche Untersuchungen (siehe hierzu auch Patienteninformation der Qualitätsgemeinschaft) eignen sich in besonderer Weise zum Erkennen von vegetativen Störungen, individuellen Schwachstellen oder verborgenen Belastungsfaktoren wie etwa Umwelteinflüsse. Störfelder, die nach naturheilkundlichen Überlegungen in die Diagnostik und Therapie mit einfließen, sind ebenfalls über entsprechende Therapieverfahren nachweisbar. Wissenschaftliche harte Daten zu diesen unterschiedlichen naturheilkundlichen Diagnose- und Therapieverfahren existieren bisher nur vereinzelt. Den Erfahrungsaustausch über die Qualitätsgemeinschaft für ganzheitliche Medizin erachten die Kieler Mediziner deshalb als besonders wichtig.

Vor diesem Hintergrund sei erwähnt, dass zwei Mitglieder der ärztlichen Qualitätsgemeinschaft gemäß den EPA-Richtlinien zertifiziert sind. Die dritte allgemeinmedizinische Praxis beginnt ihre Zertifizierung im Oktober 2004,

die vierte strebt evtl. eine Zertifizierung über die Kassenärztliche Vereinigung an.

Neben Prävention und Gesundheitsförderung spielt die Rehabilitation eine wichtige Rolle. Durch die Koordination mit Einrichtungen wie Krankengymnasten, Masseurinnen, Logopäden, Atem- und Stimmtherapeuten gelingt es häufig, die Therapie bei den betroffenen Patienten zu optimieren. Ein wesentliches Anliegen bei all diesen Maßnahmen ist es, den Patienten zu einer aktiven Rolle zu ermutigen und ihn bewusst in seine Gesundheit bzw. Prävention mit einzubeziehen (siehe auch Leitbild).

... bemüht sich um eine wirtschaftliche Behandlungs- und Verordnungsweise

Auch hier sieht die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee ein wichtiges Betätigungsfeld. Die Medikamentenverschreibungen der Gemeinschaft liegen derzeit noch leicht über dem Durchschnitt der Vergleichsgruppe. Alle beteiligten Mediziner sind jedoch bemüht, durch entsprechende Änderungen der Verordnungsweise bis Ende 2005 eine unterdurchschnittliche Medikamentenverordnungsmenge zu erreichen und dieses gesenkte Niveau langfristig beizubehalten.

Die von der KV gelieferten Daten (Frühindikatoren) zeigen erste Tendenzen in diese Richtung. Alles deutet darauf hin, dass sich die eingeleiteten Änderungen positiv niederschlagen und die Gemeinschaftspraxis ihr Ziel erreicht.

Die Kombination von Schulmedizin und Naturheilkunde erreicht vielfach nicht nur eine Besserung der Lebenssituation für den Patienten, sondern erzielt langfristig durch Einsparung von Medikamenten, Vermeidung von Nebenwirkungen und Reduzierung von Krankenhaus-Einweisungen auch aus ganzheitlicher Sicht ein besonders positives Kosten-Nutzen-Verhältnis.

	Dr. med. Ulrich Hecker Arzt für Allgemeinmedizin Homöopathie, Naturheilverfahren Lehrbeauftragter für Akupunktur und Naturheilkunde an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel Iris Hanopulos-Neumann Ärztin für Innere Medizin Psychotherapie, Naturheilverfahren	Dr. med. Karen Spiegel Praktische Ärztin Naturheilverfahren Lehrbeauftragte für Akupunktur an der Christian-Albrechts- Universität, Kiel	Gemeinschaftspraxis Segeberger Landstr. 8 24145 Kiel T 04 31 / 71 11 66 F 04 31 / 71 47 18 Sprechstunden Mo – Fr: 8.00 – 12.00 Mo, Di und Do: 16.00 (Fr: 13.00 – 15.00 nur nach Vereinbarung)	
	VERORDNUNGSPLAN			
Für Frau/Herrn:		DATUM		
MEDIKAMENT		morgens	mittags	abends

Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.):
Verordnungsplan für Patienten

... verfolgt bewusst einen Teamansatz für alle MitarbeiterInnen

Mitarbeiter und Ärzte der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee verstehen sich als integrale Bestandteile eines funktionierenden Teams. Alle in der Praxis Beschäftigten sind an den sie betreffenden Entscheidungsprozessen beteiligt, übernehmen bereitwillig die Verantwortung für besondere Aufgabengebiete und bilden sich freiwillig fort. So besitzen zum Beispiel alle ausgebildeten Arzthelferinnen die Befähigung, Diabetes-Schulungen im Rahmen des DMP-Projektes Diabetes mellitus durchzuführen. Eindeutige Verantwortlichkeiten und klare Strukturen erleichtern die Orientierung am Arbeitsplatz.

Ein Teil der delegierbaren Untersuchungs- und Therapiemethoden liegt in den Händen der Arzthelferinnen, die permanent durch die Ärzte oder externe Anbieter für diese Aufgaben geschult werden. Dies stellt nicht nur eine

gleichbleibend hohe Qualität sicher, sondern ermöglicht auch stetige Verbesserungen, die nach intensiver Überprüfung in den Praxis-Alltag integriert werden. Regelmäßige Teambesprechungen werden im Rahmen des eigenen Qualitätsmanagement-Modells zur Fortbildung aller Mitarbeiter genutzt und dienen zugleich der Abstimmung praxisinterner Angelegenheiten wie zum Beispiel der Urlaubsregelung, die die Arzthelferinnen in Eigenregie handhaben.

Jede Arzthelferin betreut in Zusammenarbeit mit einem Arzt ein mit ihr genau abgesprochenes Aufgabengebiet, für dessen Durchführung sie die Verantwortung trägt. Dazu gehören zum Beispiel Praxismanagement, Praxisorganisation, Einkauf von Praxisbedarf, Honorarabrechnungen, Verantwortlichkeit für die Auszubildenden und die EDV. Ein funktionierendes Vorschlagssystem ermöglicht die fortlaufende Optimierung des Arbeitsumfeldes.

Im Rahmen eines internen Ausbildungszyklus lernen die Arzthelferinnen alle unterschiedlichen Arbeitsbereiche kennen. Entsprechende Arbeitsplatzbeschreibungen – die zukünftig die Einarbeitung erleichtern – werden für die einzelnen Tätigkeiten derzeit erstellt. Ein spezielles Rotationsprinzip sorgt nicht nur dafür, dass alle Mitarbeiterinnen in allen relevanten Funktionen stets „auf dem Laufenden“ bleiben, sondern ermöglicht bei Ausfalls- oder Urlaubszeiten eine besonders flexible Arbeitsorganisation ohne Qualitätseinbußen.

Vorteil dieser Maßnahmen, die sich im Alltag bewährt haben: Sie ermöglichen eine besonders hohe Patientenzufriedenheit und verbessern die Motivation der Mitarbeiter. Der niedrige Krankenstand sowie die geringe Fluktuation innerhalb der Belegschaft dienen als Beweis für die weit überdurchschnittliche Zufriedenheit der Mitarbeiter, die sich mit ihren Aufgaben innerhalb der Praxis auf außergewöhnliche Weise identifizieren. Seit 1987 fand nur in einem Fall ein zeitlich befristeter Arbeitsvertrag keine Verlängerung. Selbst die Reinigungskraft gehört seit Gründung der Praxis zum Team.

Liebe Patientin, lieber Patient.

Dieser Wegweiser soll Ihnen einen Überblick über unseren Praxisablauf und die von uns angebotenen Behandlungsmöglichkeiten geben.

Unser engagiertes Praxisteam steht Ihnen für Ihre großen und kleinen Nöte, Anregungen und Kritik, aber auch Verbesserungsvorschlägen, aufgeschlossen zur Verfügung.

Unser Diagnose- und Therapieansatz berücksichtigt sowohl schulmedizinische Gegebenheiten als auch naturheilkundliche Erfahrungen. Wir verstehen Ihre Erkrankung als Teil Ihres Ganzen und versuchen Sie individuell entsprechend ihrer gesamten Persönlichkeit zu behandeln.

Prinzipiell können Sie ohne Anmeldung in unsere Sprechstunde kommen.

Umseitig finden Sie einige wichtige Diagnose- und Therapieverfahren, die in unserer Praxis durchgeführt werden.

Leistungen aus der Gruppe A sind Regelleistungen der gesetzlichen Krankenkassen, Leistungen aus der Gruppe B sind keine Regelleistungen der gesetzlichen Krankenkassen und werden privat nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) berechnet. In Ausnahmefällen (z. B. Akupunktur) ist eine Bezuschussung durch die Krankenkasse möglich (vergleichen Sie auch unsere Patientinfo).

Unser Praxisteam:

Brunhilde Lau

Vera Oelkers

Yildiz Sari

Melanie Brüsewitz

Doris Jakobs

Barbara Schulz

Iris Hanopulos-Neumann
Ärztin für Innere Medizin
Psychotherapie
Naturheilverfahren

Dr. med. Ulrich Hecker
Arzt für Allgemeinmedizin
Homöopathie, Naturheilverfahren
Lehrbeauftragter für Akupunktur und Naturheilverfahren an der Christian-Albrechts-Universität, Kiel

Dr. med. Karen Spiegel
Praktische Ärztin
Naturheilverfahren
Lehrbeauftragte für Akupunktur an der Christian-Albrechts-Universität, Kiel

Eine wesentliche Funktion Ihres Hausarztes ist die Koordination und Optimierung der Therapie unter Berücksichtigung der Facharztbefunde. Dieses setzt eine reibungslose Kommunikation zwischen allen behandelnden Ärzten voraus.

Wir halten das Prinzip des Überweisungsscheines für die beste Lösung. So ist gewährleistet, daß alle Informationen gebündelt werden, ohne Einschränkung Ihrer freien Arztwahl. Daher: Lassen Sie sich bitte vor jedem Facharztbesuch (z. B. auch Augen- oder Frauenarzt) einen Überweisungsschein von Ihrem Hausarzt ausstellen.

Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee (Hrsg.): Wegweiser Praxisablauf und Behandlungsmöglichkeiten

...besitzt ein kreatives, innovatives und leistungsfähiges Praxismanagement

Für die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee dient ein leistungsfähiges Praxismanagement nicht nur dem Optimieren der administrativen Abläufe, sondern unterstützt auch unmittelbar die angestrebte Qualitätssicherung und sichert effiziente Informationsprozesse. Das Praxismanagement liegt in den Händen von Melanie Brüsewitz, die seit 1993 der Gemeinschaftspraxis angehört. Die gebürtige Wuppertalerin war in 2003 eine der ersten Arzthelferinnen überhaupt, die die bundesweit über die Ärztekammern angebotene Fortbildung zur geprüften Praxismanagerin erfolgreich absolvierten. Dr. Hans Ulrich Hecker, Mitglied der Gemeinschaftspraxis, schloss im Jahr 2000 eine Ausbildung zum ärztlichen Qualitätsmanager erfolgreich ab.

Im Rahmen des Praxismanagements kommen verschiedene Tools zur Anwendung. So wurde 2003 ein Leitbild formuliert, das unter dem Titel „Vorsorge – Synthese – Qualität“ fünf Prinzipien der Arbeit zusammenfasst (siehe Leitbild). Der Diskussions- und Definitionsprozess, der diesem Leitbild vorausging, wurde von allen Mitgliedern der Gemeinschaftspraxis entwickelt und getragen.

Zudem entwickelte das Praxisteam eine Corporate Identity, die einerseits für die Außendarstellung der Praxis von Bedeutung ist, und die zudem durch den Wiedererkennungseffekt den Patienten Sicherheit vermittelt. So erscheinen die verschiedenen, ständig überarbeiteten Info-Blätter der Praxis stets in einheitlicher Optik (siehe Anlage 10 u. a.).

Regelmäßige Praxistreffen – die vier bis sechs Mal im Jahr stattfinden – sorgen für einen systematischen Erfahrungsaustausch und sind zur Erkennung von Problemen und Schief lagen besonders wichtig. Über jede dieser Praxisbesprechungen wird ein Protokoll erstellt, das beim nachfolgenden Meeting als Grundlage zur Erfolgskontrolle dient.

Eines der wichtigsten Praxismanagement-Tools bildet der jährlich erstellte Qualitätsbericht. Darüber hinaus nehmen alle Ärzte kontinuierlich an unterschiedlichen Qualitätszirkeln teil. Sie besitzen zudem eine Moderatorenausbildung für Qualitätszirkel. Praxismanagerin Melanie Brüsewitz, beteiligt sich an einem Qualitätszirkel der Ärztekammer über Qualitätsmanagement.

Arbeitsmedizinische Vorgaben, Medizingeräte-Verordnungen, sicherheitstechnische Maßnahmen werden in der Gemeinschaftspraxis regelmäßig durch externe Firmen überprüft.

Bei der erfolgreich durchgeführten EPA-Zertifizierung („European Practise Assessment“) erzielte die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee in allen gemessenen Indikatoren ein überdurchschnittliches Ergebnis (siehe Anlage 7). Unter der Annahme, dass diese Zertifizierung einer Allgemeinanzpraxis noch eher die Ausnahme darstellt, ist dieses Ergebnis als besonders erfreulich zu bewerten.

Entsprechend dem EPA-Modell wird das Praxisteam für 2005 neue Zielvorgaben besprechen, definieren, durchführen, überprüfen und dann entweder übernehmen, korrigieren oder verwerfen. Unter anderem läuft momentan ein Projekt an, in dem alle wichtigen Arbeitsabläufe beschrieben und dokumentiert werden. (siehe Anlage 5).

Als übergeordnetes Ziel des Praxismanagements gilt es – wie im Leitbild definiert – durch permanente Schulungen die Qualität zu erhalten und weiterzuentwickeln.

... hält problemgruppenbezogene Angebote vor

Die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee nimmt teil an den in Schleswig-Holstein angebotenen DMP-Projekten Diabetes mellitus und Mamma carcinom. Entsprechend den Vorgaben dieser Projekte führt das Praxisteam Schulungen der betroffenen Patienten durch und stellt über ein Recall-System sicher, dass diese sich regelmäßig wiedervorstellen.

Daneben nehmen die Ärzte der Gemeinschaftspraxis präventivmedizinische Beratungen vor, für die spezielle Termine vergeben werden. Neben der Raucherentwöhnung und der Adipositas-Behandlung steht dabei auch der chronische Schmerzpatient im Blickpunkt.

Die hausärztliche Versorgung der alkoholkranken Patienten erfolgt in enger Kooperation mit spezialisierten Fachärzten und Klinikeinrichtungen und verschiedenen Selbsthilfegruppen. Dieses Vorgehen ist umso bedeutsamer, da sich in der direkten Umgebung der Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee eine große Suchtklinik befindet.

...bringt ihre Patientenorientierung durch die Durchführung von Schulungen oder Self-Managementprogrammen zum Ausdruck

Bereits in ihrem Leitbild unterstreicht die Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee, dass es zu ihren Zielen gehört, „die Patienten zu größerer Eigenständigkeit zu erziehen“. So besitzen zum Beispiel alle ausgebildeten Arzthelferinnen die Befähigung, Diabetes-Schulungen im Rahmen des DMP-Projektes Diabetes mellitus durchzuführen.

Zwei der drei in der Praxis tätigen ärztlichen Mitarbeiter sind berechtigt, Schulungen für Autogenes Training durchzuführen. Diese werden in der Praxis je nach Bedarf angeboten.

Im Rahmen der durchgeführten diagnostischen und therapeutischen Methoden erhalten die Patienten zudem zahlreiche individuelle Ernährungsberatungen und Ernährungsschulungen.

Die regelmäßige körperliche Betätigung, die gesunde Ernährung und eine gesunde Psychohygiene halten die Ärzte der Gemeinschaftspraxis für die Grundlage einer präventiv ausgerichteten Medizin. Gemäß dieses Selbstverständnisses führen sie häufig individuelle Schulungen der Patienten durch, die gerade die persönlichen Probleme mit berücksichtigen. Die positive Resonanz auf diese patientenorientierte Medizin – zumindest im subjektiven Empfinden der Patienten – zeigt sich anhand der in Befragungen wiederholt festgestellten hohen Patientenzufriedenheit (siehe Anlage 4).

Mikrobiologische Therapie

Der Darmlumen hat eine innere Oberfläche von 150 bis 200 qm. Somit stellt der Darm das größte Kontaktorgan des Menschen zur Außenwelt dar. Der Darm ist mit vielen Keimen (10^{12}) besiedelt, wobei das Keimspektrum 400 bis 500 unterschiedliche Spezies umfasst. Insgesamt existiert ein kompliziertes Wirkprinzip, das bei einem gesunden Menschen ein intaktes Verhältnis von Darmflora zu Körperfunktion aufrechterhält. Eine Störung dieses Systems lässt sich u.a. durch die Untersuchung der Bakterienzusammensetzung im Stuhl nachweisen. Durch ungesunde Ernährung, wenig sportliche Betätigung, Umweltbelastung, häufige Gaben von Antibiotika, psychischen Stress und viele andere Einflussfaktoren kommt es bei vielen Patienten zu einer Änderung der Bakterienzusammensetzung im Darm. Dieses kann vielfältige Auswirkungen haben. Einige Symptome können sein: Müdigkeit, allgemeine Abgeschlagenheit, Leistungsabfall, Erkrankungen der Haut, allergische Erkrankungen, rheumatische Erkrankungen, psychosomatische Beschwerden, Krebskrankungen.

Um eine gestörte Darmflora nachweisen zu können, wird eine Stuhlprobe des Patienten untersucht. Die wesentlichen Keime werden im Verhältnis zueinander bestimmt. Aufgrund des Untersuchungsbedarfes sind wir in der Lage, die Störungen im Bereich der Bakterienflora einzukreisen und durch Verordnung von entsprechenden naturheilkundlichen Medikamenten positiv zu beeinflussen. Neben der Fehlbesiedelung des Darms mit Bakterien spielt die Fehlbesiedelung mit Hefepilzen (Candida) eine entscheidende Rolle. Grundlage einer durchgeführten mikrobiologischen Therapie ist die Umstellung der Ernährungsweise. Hier liegt ein wesentliches Aufgabenfeld des Patienten. Ohne eine entsprechende Ernährungsumstellung ist eine mikrobiologische Therapie nicht durchführbar und nicht sinnvoll. Häufig spielen Nahrungsmittelunverträglichkeiten bei der Entstehung der Dysbiose der Darms eine Rolle. Hier sollte bei schwerwiegenden Erkrankungen immer eine Nahrungsmittelunverträglichkeitstestung durchgeführt werden. Hierzu hat sich die Bioresonanztherapiemethode als Testmethode bewährt.

Kosten:
Stuhlanalyse mittels EAV (Elektroakupunktur) ca. DM 50 nach GOÄ (Analog).
Stuhlanalyse im Fremdlabor je nach Umfang ca. DM 100,- bis DM 200,- nach GOÄ (Analog).

Anwendungsgebiete
Krebsleiden
Magen- und Darmleiden
Herzrhythmusstörungen
Hyper- und Hypotonie
Arteriosklerose
Erkrankungen von Venen- und Lymphgefäßen
Erkrankungen der Atmungsorgane
Nervenschäden
„Fasziarankhalten“
Erkrankungen der Harnwege und Prostata
Rheuma und Gicht
Hautkrankheiten

27

Mentales Training

Selbsthypnose, Stressmanagement, effektives Arbeiten

Durch mentales Training lassen sich Stressprobleme, die während Phasen intensiver Anforderungen auftreten können, weitgehend vermeiden. Selbsthypnose stellt hierbei ein wirkungsvolles Verfahren im Vordergrund. Hiermit lassen sich auch Veränderungen unerwünschter, etablierter Verhaltensweisen erfolgversprechend in die Tat umsetzen. Einfach zu erlernende Übungen aus den Bereichen Akupunktur, Kinesologie, QiGong u.a. werden als Verstärker eingesetzt und können leicht in den Alltag integriert werden.

Anwendungsgebiete

Erhöhte Stressbelastung
Nervosität
Unruhezustände
Lern- und Konzentrationsstörungen
Rufungsangst
Schlafstörungen
Raucherentwöhnung
Leistungssport

Ziele
• Bessere Konzentrationsfähigkeit
• Kurzzeitige Tiefenentspannung und Kräftemobilisierung in Arbeitspausen
• Rascher Eintritt in die wichtige Kräfte-Argemation in der Freizeit
• Besser umgehen können mit den natürlicherweise immer wieder auftretenden Frustrationen im Arbeitsablauf

Selbsthypnose

ist ein autosuggestives Verfahren auf der Basis von autogemem Training. Es ist sehr gut geeignet, die Körperwahrnehmung zu verfeinern, eine tiefe Entspannung zu ermöglichen, Kräfte somit und nachhaltig zu mobilisieren und die mentalen Fähigkeiten auszuweiten. Das Training der Willensstärke hilft bei der Verwirklichung der wichtigen Strukturgebung für die Tagesorganisation. Visualisierungstechniken unterstützen die Umsetzung von Zielvorgaben. Der erforderliche Zeitaufwand von ca. 3 x 5 Min. pro Tag fällt kaum ins Gewicht, da hierzu Leerlaufphasen im Tagesablauf genutzt werden können. Durch effizienteres Arbeiten kommt es sogar zu einer deutlichen Zeitersparnis! Anlangserfolge stellen sich bei täglichem Training nach ca. 2 bis 4 Wochen ein. Eine deutliche Effektivsteigerung tritt meist im Verlauf eines Vierteljahres ein. Durch Optimierung der geistigen Kapazitäten und konsequenten Einsatz von kurzen Übungen zur Tiefenentspannung lässt sich Ihre Arbeit wesentlich effektiver gestalten. Dadurch gewinnen Sie mehr Spielraum für die wichtigen Erholungsphasen in Ihrer Freizeit.

Kosten

Seminar in Gruppen bis 12 Teilnehmer (an 3 od. 6 Abenden) von DM 135,- bis DM 270,- nach GOÄ (Analog). Einzelschulung nach Absprache möglich.

26

Gemeinschaftspraxis Kiel Alt-Wellsee
(Hrsg.): Information über spezielle
Behandlungsmöglichkeiten