

Masterarbeit

**Qualitätsmanagement in der ärztlichen Fortbildung:
Ein theoretisch-empirischer Vergleich**

Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
Betriebswirtschaftslehre
Fachbereich 3

von Julia Mahnecke
25.08.2016



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**

University of Applied Sciences

Erstgutachter: Prof. Dr. habil. Wilhelm Schmeisser

Zweitgutachter: Prof. Dr. Gerfried Hannemann

1	EINLEITUNG	10
1.1	Problemstellung	10
1.1.1	Ärztliche Fortbildung – Notwendigkeit, historische Entstehung und rechtliche Grundlage ...	11
1.1.2	Notwendigkeit einer Qualitätsprüfung im Bereich ärztlicher Fortbildung	12
1.2	Zielsetzung	13
1.2.1	Vergleich zwischen theoretischem Qualitätsmanagement und praktischer Umsetzung im Bereich ärztlicher Fortbildung.....	14
1.2.2	Vorbereitung der Entwicklung eines einheitlichen Qualitätsmanagementprozesses im Bereich ärztlicher Fortbildung in Deutschland.....	15
1.3	Methodik und Aufbau	15
1.3.1	Theoretische Grundlagen	15
1.3.2	Empirische Untersuchungen	16
1.3.3	Vorgehensweise	17
2	QUALITÄTSMANAGEMENT IM BEREICH ÄRZTLICHER FORTBILDUNG	18
2.1	Terminologische Grundlagen zur ärztlichen Fortbildung und zum Qualitätsmanagement	19
2.2	Das Gesundheitssystem in Deutschland mit Bezug auf ärztliche Fortbildung	20
2.2.1	Ausgewählte Akteure im Gesundheitssystem	21
2.2.2	Entwicklung medizinischen Wissens im Zeitalter von Digitalisierung und Globalisierung	24
2.2.3	CME – Continuing Medical Education	24
2.2.3.1	Rolle der Berufsordnung und Einführung der Paragraphen § 299a und § 299b StGB	26
2.2.3.2	Einfluss von Antikorruptionsrichtlinien.....	27
2.3	Qualitätskriterien im Bereich ärztlicher Fortbildung	28
2.3.1	Eine Auswahl von angewandten Qualitätskriterien	30
2.3.1.1	Wissenschaftlichkeit als Qualitätskriterium	30
2.3.1.2	Aktualität als Qualitätskriterium	30
2.3.1.3	Neutralität als Qualitätskriterium.....	31
2.3.1.4	Evaluation durch Teilnehmer.....	32
2.3.1.5	Weitere Indikatoren	32
2.3.2	Zertifizierung	33
2.3.2.1	Zertifizierung durch Ärztekammern	33
2.3.2.2	Zertifizierung durch ISO-Normen.....	34
2.4	Weitere Zertifizierungsmöglichkeiten	39
2.4.1	Benchmarking im Bereich ärztlicher Fortbildung.....	39

2.4.2	EFQM im Bereich ärztlicher Fortbildung	40
2.5	Qualitätsmanagement: Nutzen für Patienten.....	42
2.5.1	Transparenz.....	42
2.5.2	Ausgewogenheit	43
2.5.3	Optimierung medizinischer Versorgung	43
3	THEORETISCHER HINTERGRUND ZUM QUALITÄTSMANAGEMENT	45
3.1	Qualitätsmanagement nach Juran.....	45
3.1.1	Pareto-Prinzip und Breakthrough sequence	46
3.1.2	Jurans Universal-Trilogie.....	46
3.2	Qualitätsmanagement nach Deming	48
3.2.1	Der Deming-Kreis (PDCA-Zyklus)	49
3.2.2	Demings 14 Schritte zur Qualitätsverbesserung	50
3.2.3	Die Demingsche Reaktionskette	51
3.3	Qualitätsmanagement nach Feigenbaum	52
3.4	Qualitätsmanagement nach Crosby	53
3.5	Qualitätsmanagement nach Garvin	54
3.5.1	Qualitätsmanagement nach Garvin: Transzendenter Ansatz	54
3.5.2	Qualitätsmanagement nach Garvin: Produktbezogener Ansatz	54
3.5.3	Qualitätsmanagement nach Garvin: Anwenderbezogener Ansatz	55
3.5.4	Qualitätsmanagement nach Garvin: Wertorientierter Ansatz.....	55
3.5.5	Qualitätsmanagement nach Garvin: Fertigungsbezogener Ansatz.....	55
3.6	Qualitätsmanagement als Arbeitsphilosophie: Kaizen	56
3.7	Qualitätsmanagement nach Donabedian.....	57
3.8	Qualitätsmanagement in der stationären Rehabilitation nach Schmeisser und Protze ..	59
4	DATENERHEBUNG MITTELS EINER GESCHLOSSENEN UMFRAGE MIT EXPERTEN ZUR IDENTIFIKATION VON QUALITÄTSINDIKATOREN IM BEREICH ÄRZTLICHER FORTBILDUNG.....	61
4.1	Methodenauswahl, Problemstellung und Zielsetzung	61
4.1.1	Problemstellung und Zielsetzung	61
4.1.2	Begründung der Methodenauswahl – Pretest.....	61

4.2	Erstellung eines Fragebogens	62
4.2.1	Fragenauswahl	63
4.2.2	Zielgruppe	66
4.3	Durchführung der Umfrage	66
4.4	Reliabilität, Validität und Objektivität	67
4.4.1	Reliabilität	67
4.4.2	Validität	67
4.4.3	Objektivität	67
5	AUSWERTUNG	68
5.1	Auswahl eines Skalenniveaus.....	68
5.2	Auswertung einzelner Fragen	68
5.2.1	Auswertung soziodemografischer Daten: Fragen 1–4	68
5.2.2	Frage 5: Bewertung von Fortbildungsspezifika	71
5.2.3	Frage 6: Bewertung von Merkmalen ärztlicher Fortbildung	72
5.2.4	Frage 7: Bewertung von Herausforderungen für die ärztliche Fortbildung	73
5.2.5	Frage 8: Bewertung von Angeboten innerhalb der ärztlichen Fortbildung	74
5.2.6	Frage 9: Bewertung von Kriterien für Präsenzveranstaltungen	75
5.2.7	Frage 10: Bewertung von Kriterien für Online-Fortbildungen.....	76
5.3	Weitere Ergebnisse in grafischer Aufbereitung.....	77
5.4	Weitere statistische Verfahren.....	78
5.5	Interpretation und Schlussfolgerung	79
5.6	Optimierungsvorschläge	80
6	VERGLEICH THEORIE UND EMPIRIE	81
6.1	Zusammenfassung Theorie.....	81
6.2	Zusammenfassung der Umfrage	81
6.3	Ergebnisse von empirischen Daten der Firma Pfizer	81
6.3.1	Allgemeine Ergebnisse der Pfizer-Umfrage	81
6.3.2	Bewertung von Fortbildungskriterien innerhalb der Pfizer-Umfrage	82
6.4	Parallelen und Unterschiede in Bezug auf Theorie und Empirie.....	83
6.4.1	Vergleich mit Jurans Qualitätstrilogie	83

6.4.2	Vergleich mit Demings PDCA-Zyklus.....	83
6.4.3	Vergleich mit Crosbys Null-Fehler-Modell	84
6.4.4	Vergleich mit Garvins Ansätzen	84
6.4.5	Vergleich mit Donabedians Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	84
6.4.6	Vergleich zu Kaizen	85
6.4.7	Vergleich mit Schmeissers und Protzes Aussagen.....	85
7	ENTWICKLUNG VON QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR DIE ÄRZTLICHE FORTBILDUNG	86
7.1	Notwendigkeit von Indikatoren	86
7.2	Indikatoren für die ärztliche Fortbildung	86
7.2.1	Formatunabhängige Indikatoren	87
7.2.2	Indikatoren für Präsenzveranstaltungen.....	87
7.2.3	Indikatoren für Online-Fortbildungen	88
7.3	Empfehlungen zur Anwendung der Qualitätsindikatoren.....	88
8	FAZIT UND EMPFEHLUNGEN ZUR ENTWICKLUNG FÜR EIN QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ÄRZTLICHEN FORTBILDUNG.....	89
8.1	Bewertung des Pretests.....	89
8.2	Empfehlung für die Anwendung von Qualitätsindikatoren.....	89
8.3	Voraussetzungen für die Entwicklung eines Qualitätsmanagementkonzepts	90
8.4	Fazit zum Qualitätsmanagement in der ärztlichen Fortbildung.....	90

Abkürzungsverzeichnis

AMG	Arzneimittelgesetz
CME	Continuing Medical Education
EFPIA	European Federation of Pharmaceutical Industries and Associations
EFQM	European Foundation for Quality Management
FSA	Freiwillige Selbstkontrolle für die Arzneimittelindustrie e.V.
GKV	Gesetzliche Krankenversicherung
GMG	Gesetz zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherungen
i.d.R.	in der Regel
KV	Kassenärztliche Vereinigung
MVZ	Medizinisches Versorgungszentrum
Ndgl.	Niedergelassen
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PTA	Produktneutralität, Transparenz und Ausgewogenheit
QM	Quality Management
Sbst	selbstständig
SDCA	Standardize, Do, Check, Act
SGB	Sozialgesetzbuch
StGB	Strafgesetzbuch
TN	Teilnehmer
TQM	Total-Quality-Management
u. U.	unter Umständen

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ärztliche Fortbildungslandschaft in Deutschland

Abbildung 2: Empfehlung für die Entwicklung von CME

Abbildung 3: Schritte des Normungsprozesses einer ISO

Abbildung 4: Die 20 QM-Elemente der ISO 9001

Abbildung 5: EFQM-Kriterien allgemein

Abbildung 6: Qualitätstrilogie nach Juran

Abbildung 7: Der Deming-Kreis

Abbildung 8: Demingsche Reaktionskette

Abbildung 9: Qualitätsdimensionen nach Donabedian, nichtlineares Modell

Abbildung 10: Schematischer Aufbau des Fragebogens zur Identifizierung von Qualitätsindikatoren in der ärztlichen Fortbildung

Abbildung 11: Auswertung Frage 1: Geschlechterverteilung der Umfrageteilnehmer

Abbildung 12: Auswertung Frage 2: Altersverteilung der Umfrageteilnehmer

Abbildung 13: Auswertung Frage 3a: Tätigkeitsfeld der Teilnehmer

Abbildung 14: Auswertung Frage 3b: Direkter Bezug zur ärztlichen Fortbildung

Abbildung 15: Auswertung Frage 4: Fachgruppen der Teilnehmer, Mehrfachauswahl möglich

Abbildung 16: Auswertung Frage 5: Mittelwerte der Relevanz von Fortbildungsspezifika

Abbildung 17: Auswertung Frage 6: Bedeutung von Merkmalen des Veranstaltungsformats

Abbildung 18: Auswertung Frage 7: Bewertung von Herausforderungen für die ärztliche Fortbildung

Abbildung 19: Auswertung Frage 8: Bewertung von Angeboten in der ärztlichen Fortbildung

Abbildung 20: Auswertung Frage 9: Bedeutung von Kriterien für Präsenzveranstaltungen

Abbildung 21: Auswertung Frage 10: Bedeutung von Kriterien für digitale Fortbildungen

Abbildung 22: Mittelwerte der Fragen 5-10 und ihre Standardabweichungen

Abbildung 23: Bewertung der CME-Zertifizierung

Abbildung 24: Auswertung Pfizer-Umfrage, Qualitätskriterien

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Evaluationsfragen zur ärztlichen Fortbildung von der Firma Pfizer Inc.

Tabelle 2: Evaluationsfragen zum Referenten einer ärztlichen Fortbildung von der Firma Pfizer Inc.

Tabelle 3: Bewertung von Lerneinheiten mit CME-Punkten nach Vorgabe der Bundesärztekammer von 2004

Tabelle 4: Die 14 Deming-Punkte

Tabelle 5: 14 Schritte zur Qualitätsverbesserung nach Crosby

Tabelle 6: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 5

Tabelle 7: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 6

Tabelle 8: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 7

Tabelle 9: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 8

Tabelle 10: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 9

Tabelle 11: Ergebnisse und Standardabweichungen Frage 10

Tabelle 12: Fragen 5–10 der Umfrage

Literatur

- Binner, Hartmut F. (1996): Umfassende Unternehmensqualität. Ein Leitfaden zum Qualitätsmanagement, Springer Verlag Berlin
- Chanda, Nayan (2007): How Traders, Preachers, Adventurers, and Warriors shaped Globalization, Yale University Press, New Haven
- Donabedian, Avedis (1966) zitiert in Geisen, Richard; Mühlbauer, Bernd H. (2003): Qualitätsmanagement konkret. die Krankenhauspraxis zwischen externer Zertifizierung und internen Managementkonzepten, LIT Verlag, Münster
- Fries, C. Richard (2001): Handbook of Medical Device Design, Marcel Dekker, New York Basel
- Götz Schmidt (2009): Organisation und Business Analysis - Methoden und Techniken, Schmidt Verlag, Gießen
- Häder, Michael (2015): Empirische Sozialforschung: Eine Einführung, Springer Verlag, Dresden
- Knorr, Friedrich; Halfar, Bernd (2000); Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit, Walhalla Fachverlag, Regensburg
- Pistor, Moritz (1890): Deutsches Gesundheitswesen. Festschrift zum X. Internationalen Medizinischen Kongress Berlin 1890, Springer Verlag, Berlin
- Schmeisser, Wilhelm; Protze, Sylvia (2006): Qualitätsmanagement in der stationären Rehabilitation, Rainer Hampp Verlag, Berlin
- Schwerdtle, Hartwig (1999): Prozeßintegriertes Management — PIM: Ein Modell für effizientes Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement, Springer Verlag, Stuttgart
- Zollondz, Hans-Dieter (2006): *Grundlagen Qualitätsmanagement*. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, R. Oldenbourg Verlag, München Wien

Zeitschriften und Artikel in Magazinen

- Ahmed, Kamran; Wang, T. Tim; Ashrafian, Hutan,; Layer, Graham T.; Darzi, Ara, Athanasiou, Thanos (2013): The effectiveness of continuing medical education for specialist recertification, in: Can Urol Assoc J., 7(7-8): 266–272
- Garvin, David A (1984): What does Product Quality really mean?, in: Sloan Management Review, 26. Jg., Heft 1, S.25-43
- Gerst, Thomas (2016): Ärzttestatistik: Weiter steigender Bedarf, in: Dtsch Arztebl, 113(15): A-704 / B-596 / C-586
- Norcini, John J.; Lipner, Rebecca S.; Kimball, Harry R. (2002): Certifying examination performance and patient outcomes following acute myocardial infarction, in: Medical Education, 36. Jg., Heft 9, S.853–859

Online-Quellen

- Bayerische Landesärztekammer (2001): Ärztliche Fortbildung, URL: http://www.blaek.de/fortbildung/fortbildungspunkte/Definition_Fortbildung_BAEK_2001.pdf, 21.08.2016
- Bundesärztekammer (1999): TOP-II Fortbildungsnachweis, in: Beschlussprotokoll des 102. Deutschen Ärztetages 1999, URL: <http://www.bundesaerztekammer.de/aerztetag/beschlussprotokolle-ab-1996/102-daet-1999/zu-punkt-ii-der-tagesordnung-fortbildungsnachweis/2-einfuehrung-eines-freiwilligen-fortbildungsnachweises/>, 21.08.2016
- Bundesärztekammer (2004): TOP-II Fortbildungsnachweis, in: Beschlussprotokoll des 107. Deutschen Ärztetages 2004, URL: <http://www.bundesaerztekammer.de/aerztetag/beschlussprotokolle-ab-1996/107-daet-2004/top-v-fortbildung/muster-satzungsregelung-fortbildung-und-fortbildungszertifikat/>, 21.08.2016
- Bundesärztekammer (2014): Ärztestatistik 2014, URL: <http://www.bundesaerztekammer.de/ueber-uns/aerztestatistik/aerztestatistik-2014/>, 21.08.2016
- Bundesärztekammer (2015): Empfehlungen zur ärztlichen Fortbildung, URL: http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Fortbildung/EmpfFortb_20150424.pdf, 21.08.2016
- Bundesärztekammer (2015): Grundsätze ärztlicher Ethik (Europäische Berufsordnung), URL: <http://www.bundesaerztekammer.de/recht/berufsrecht/muster-berufsordnung-aerzte/medizinethik-in-der-berufsordnung/grundsaeetze-aerztlicher-ethik-europaeische-berufsordnung/>, 21.08.2016
- Bunkley, Nick (2008), Joseph Juran, 103, Pioneer in Quality Control, Dies, New York Times; http://www.nytimes.com/2008/03/03/business/03juran.html?_r=0, 21.08.2016
- Congress.Gov (2009): Physician Payments Sunshine Act of 2009, S. 301, URL: <https://www.congress.gov/bill/111th-congress/senate-bill/301/text>, 21.08.2016
- DAZ.online (2015): GSK: Kein Geld mehr für externe Referenten, URL: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2015/10/20/gsk-kein-geld-mehr-fur-externe-referenten>, 21.08.2016
- DEGEMED (Deutsche Gesellschaft für Medizinische Rehabilitation) (1997): Qualitätsmanagement und Zertifizierung nach DEGEMED, URL: <http://www.degemed.de/qualitaetsreha/zertifizierungsverfahren.html>, 21.08.2016
- Deming.de: Deming in Deutschland?, URL <http://www.deming.de/Deming/Deming.html>, 21.08.2016

- Deutscher Bundestag (2016): Gesetz zur Bekämpfung von Korruption im Gesundheitswesen, URL: <http://dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP18/685/68571.html>, 21.08.2016
- Deutsch-Japanisches Kanjilexikon, URL: <https://mpi-lingweb.shh.mpg.de/kanji/>, 21.08.2016
- EFQM.org (2012): Model Criteria, URL: <http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>, 21.08.2016
- Gabler Wirtschaftslexikon: Total Quality Management (TQM), URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/total-quality-management-tqm.html>, 21.08.2016
- Geraedts, Max (2010): Workshop – Qualitätsindikatoren: Steuerungsmöglichkeiten und Gefahren, URL: http://www.tumorzentren.de/tl_files/dokumente/Workshop_2010_Forum/Geraedts%20Qualitaetsindikatoren%20Steuerung%20Gefahren%20ADT%202010-10-07.pdf, 21.08.2016
- Hamburger Abendblatt (2016): Mehr Patienten in Deutschland beklagen Behandlungsfehler, URL: <http://www.abendblatt.de/ratgeber/gesundheit/article207558449/Mehr-Patienten-in-Deutschland-beklagen-Behandlungsfehler.html>, 21.08.2016
- IQWiG (2015): Das deutsche Gesundheitssystem, URL: <https://www.gesundheitsinformation.de/das-deutsche-gesundheitssystem.2698.de.html?part=einleitung-co>, 21.08.2016
- ISO.org: International harmonized stage codes, URL: http://www.iso.org/iso/stages_table.htm, 21.08.2016
- Juran, J. M. (1986): The Quality Trilogy, URL: <http://www.juran.com/wp-content/uploads/2015/07/TheQualityTrilogy-by-JM-Juran.pdf>, 21.08.2016
- Kapferer, Stefan (2010): Benchmarking im Gesundheitswesen, Bundesministerium für Gesundheit, URL: <http://www.bmg.bund.de/presse/pressemitteilungen/2010-03/pressemitteilung-benchmarking-im-gesundheitswesen.html>, 21.08.2016
- Online Duden (2016), URL: <http://www.duden.de/>, 21.08.2016
- Ott, Robert; Seidlmeier Heinrich (2012): Prozessbasiertes Benchmarking im Krankenhaus am Beispiel der elektiven Aufnahme, Hochschule Rosenheim, URL: <http://www.hs-rosenheim-forschungsbericht.proaktiv.de/Prozessbasiertes-Benchmarking-im-Kranken.47.0.html>, 21.08.2016
- Sächsische Landesärztekammer: Berufsordnung vom 24. Juni 1998, URL: <https://www.slaek.de/de/05/aufgaben/Berufsordnung.php>, 21.08.2016
- Statista (2014): Anzahl der hauptberuflichen Professoren und Professorinnen an deutschen Hochschulen 1999 bis 2014, URL: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/160365/umfrage/professoren-und-professorinnen-an-deutschen-hochschulen/>, 21.08.2016

- The Deming Institute (2016): PDSA, URL: (<https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>, 21.08.2016
- The ISO Survey of certifications 2014, URL: http://www.iso.org/iso/iso_survey_executive-summary.pdf?v2014, 21.08.2016
- TÜV-SÜD.de: Europäische Norm für QM-Systeme im Gesundheitswesen, URL: <http://www.tuev-sued.de/management-systeme/gesundheitswesen/din-en-15224>, 21.08.2016

Graue Literatur

- Mahnecke, Julia (2014): Festigung von Lerninhalten bei der ärztlichen Fortbildung Betrachtung von innovativem Vorgehen am Beispiel von meet Pfizer, Bachelorarbeit an der HTW Berlin
- Pfizer (2016): Kundenumfrage

Anhang: Siehe beigelegte CD

Eidesstaatliche Erklärung

Hiermit versichere ich an Eides statt und durch meine Unterschrift, dass die vorliegende Arbeit von mir selbstständig, ohne fremde Hilfe angefertigt worden ist. Inhalte und Passagen, die aus fremden Quellen stammen und direkt oder indirekt übernommen worden sind, wurden als solche kenntlich gemacht. Ferner versichere ich, dass ich keine andere außer der im Literaturverzeichnis angegebenen Literatur verwendet habe. Diese Versicherung bezieht sich sowohl auf Textinhalte sowie alle enthaltenden Abbildungen, Skizzen und Tabellen. Die Arbeit wurde bisher keiner Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Berlin, den

Julia Mahnecke

Vertraulichkeitsbestätigung

Vertraulichkeitsbestätigung für betriebliche Betreuer/innen einer Diplomarbeit/
Abschlusssthesen der Pfizer Pharma GmbH

Vor Beginn des Vertrags:

Hiermit bestätige ich, Udo Kienast, als Betreuer der Abschlusssthesen von Julia Mahnecke mit dem Titel „Qualitätsmanagement in der ärztlichen Fortbildung: Ein theoretisch-empirischer Vergleich“, welche in der Zeit von Mai 2016 bis August 2016 geschrieben wird, dass in dieser Arbeit keine streng vertraulichen unternehmensinternen Zahlen, Daten, Fakten oder Angaben verwendet oder veröffentlicht werden. Ich versichere, diese Restriktion stets und vor Abgabe der Abschlussarbeit nach bestem Wissen und Gewissen zu prüfen.

Außerhalb des Prüfungsausschusses der Abschlussarbeit ist Dritten ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung durch die Pfizer Pharma GmbH keine Einsicht und kein Zugang zu dieser Thesen zu gewähren (Sperrvermerk).



.....
Datum, Unterschrift Betreuer