





# Aufs Vertrauen kommt es an

Bis heute ist es alles andere als selbstverständlich, die Qualität der ambulanten Versorgung zu messen. Wer das ändert, leistet Pionierarbeit. Mit dem Projekt „Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“, kurz QuATRo, tun AOK-Bundesverband, AOKs und Ärzte genau das. Die Grundlage ihrer Partnerschaft: Vertrauen und Vernetzung.



Das QuATRo-Team trifft sich zum wichtigsten Termin des Jahres im AOK-Bundesverband.





Sie engagieren sich für eine bessere Qualität in Arztnetzen:  
Dr. Katrin Krämer (links), Erwin Bader und Dr. Sonja Milde



Erwin Bader gehört zu denen, die für diesen Termin besonders weit gereist sind. Dafür hat sein Wecker in Peißenberg im Alpenvorland um zehn nach drei geklingelt. Mit dem Auto ist er 100 Kilometer zum Flughafen München gefahren, in den Flieger nach Berlin gestiegen und vom Flughafen Tegel Richtung Hackescher Markt gefahren. Im Haus des AOK-Bundesverbandes an der Rosenthaler Straße angekommen, ist der Leiter des Fachbereichs Verträge im Versorgungsmanagement der AOK Bayern schon bald sechs Stunden auf den Beinen. „Dieses Treffen ist mir enorm wichtig“, erklärt Bader, warum er nach diesem Start in den Tag wach und vergnügt statt müde und schlecht gelaunt wirkt.

## 2.040

Ärzte nutzen QuATRO bereits heute, um ihre Patienten noch besser zu versorgen. Davon profitieren fast 271.000 Versicherte – Tendenz stetig steigend.

### Standardisiert messen, individuell beraten

Das Treffen ist der Jahres-Workshop des AOK-Fachprojekts QuATRO. Das Kürzel steht für „Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“. 2013 hatten der AOK-Bundesverband und die AOKs Bayern, Nordost und Rheinland/Hamburg das gemeinsame Projekt gestartet; in diesem Jahr stieß die AOK PLUS dazu. Nun schon im fünften Jahr zeigen die AOKs gemeinsam, dass das Prinzip „Standardisiert messen, individuell vor Ort ansetzen“ nicht nur in der Welt der stationären Versorgung machbar und sinnvoll ist, sondern auch in der ambulanten. Es gibt in Deutschland kaum Projekte dieser Art, QuATRO erreicht von allen die meisten Ärzte und bietet die umfassendste Analyse – ohne Mehraufwand an Dokumentation für die Mediziner. Denn als Grundlage für die Auswertung dienen Abrechnungsdaten der Kassenärztlichen Vereinigungen, der Krankenhäuser und von Arzneimitteln. Die Daten machen sichtbar, wie Patienten nicht nur in der einzelnen Praxis, sondern darüber hinaus versorgt wurden. Nahmen zu Beginn 20 Arztnetze mit etwa 80.000 Versicherten teil, sind es im fünften Jahr nach dem Start 25 Netze. In Thüringen hielt QuATRO in diesem Jahr Einzug in die hausarztzentrierte Versorgung (HzV) und damit auch in eine ganz neue Organisationsform. Es erreicht nun insgesamt 1.400 Hausärzte, 640 Fachärzte und knapp 271.000 Versicherte.

### Miteinander und voneinander lernen

Erwin Bader und seine Kollegen aus dem AOK-Bundesverband sowie den AOKs treffen heute mehr als zwei Dutzend Manager, Geschäftsführer, Vertrags- und Datenexperten sowie Mediziner aus den Arztnetzen und der HzV. „Für uns als AOK-Projektteam ist das der wichtigste Termin im Jahr“, sagt Dr. Katrin Krämer, die im AOK-Bundesverband die Abteilung Versorgungsmanagement leitet und das Treffen moderiert. „Wir erfahren aus erster Hand, wie unterschiedlich die Praktiker vor Ort QuATRO einsetzen, und wir diskutieren,

Der Statistiker Guido Büscher (links) führt die Daten der teilnehmenden AOKs zusammen.



wo wir hinwollen.“ Dr. Sonja Milde, die in Krämers Abteilung Referentin für Versorgungsmanagement ist und das Fachprojekt leitet, beschreibt QuATRo als „lernendes System“. Weil das gemeinsame Verständnis von Qualität dafür die Voraussetzung bildet, kommt es auf die Sichtweise, Einschätzung und Erfahrung jedes einzelnen Teilnehmers an. Kontroverse Diskussionen und hitzige Debatten gehören dazu. Doch am Ende wird es darum gehen, alle mitzunehmen, denn: QuATRo lebt von Partnerschaft und Vertrauen. Welche wichtige Rolle die Kultur des Miteinanders spielt, ist im größten Konferenzraum des AOK-Bundesverbandes von Anfang an unüberseh- und unüberhörbar. Nach und nach trudeln die Teilnehmer im Konferenzraum K1 ein. Abkürzungen wie MEDIS, solimed, QuE und änro auf den Namensschildern stehen für Arztnetze aus ganz Deutschland und die zugehörigen Fachleute. Einige Teilnehmer kennen sich seit Jahren, aber es sind auch neue Gesichter dabei. Die Zeit bis zum offiziellen Start nutzen sie noch für ein schnelles Stehfrühstück. Bei Kaffee, Croissants und Obst kommen die Gespräche ohne Umwege in Gang – Netzmanager mit Datenexperte, Mediziner mit Geschäftsführer: „Wie läuft das bei euch?“, „Wir kommunizieren das so.“

Wie läuft es in der Praxis?  
Mediziner Dr. Veit Wambach (links)  
im Austausch mit Erwin Bader.

## QuATRo unterstützt Qualitätsarbeit

Mit dem Schließen der hohen, schweren Tür beginnt der Workshop um 10.30 Uhr offiziell. Ruhe und Konzentration ziehen ein. Der Trubel der Hauptstadt mit Touristen, Trams und Shopping findet nur wenige Meter entfernt statt und ist trotzdem für die nächsten Stunden weit weg. Sonja Milde vom AOK-Bundesverband präsentiert die Bilanz des Jahres: „Wenn es um die leitliniengerechte Versorgung von Herzinsuffizienz-Patienten mit Beta-Rezeptorenblockern geht, haben sich fast alle Arztnetze verbessert.“ Die Folien der Vertragsexpertin zeigen aber auch, wo Bewegung in Sachen Qualität nötig ist. Die Analysen fußen auf dem Qualitätsindikatorensystem QiSA für die ambulante Versorgung, das der AOK-Bundesverband und das Göttinger aQua-Institut für Qualitätsförderung entwickelten. Abgeleitet aus medizinischen Leitlinien fasst es die Merkmale guter Versorgung zusammen. „Bei QuATRo können wir heute fast 50 dieser Indikatoren einsetzen, um daraus die Qualität der Versorgung zu berechnen – von Herzinsuffizienz über Typ-2-Diabetes bis Pharmakotherapie und Depression“, sagt Milde. Bei Patienten mit Herzinsuffizienz wird beispielsweise geprüft, ob die Betroffenen mit einem ACE-Hemmer und einem Beta-Rezeptoren-Blocker versorgt wurden. Leiden sie außerdem unter Vorhofflimmern, sollten sie auf jeden Fall einen Gerinnungshemmer bekommen haben. Oft erfahren die Ärzte erst durch die Auswertung, dass ihre Patienten auch von anderen Ärzten noch Medikamente verschrieben bekommen. Welche Qualität Ärzte anstreben sollten, machen Zielwerte deutlich.





Sebastian Müller vertritt die AOK Rheinland/Hamburg.

Jedes Jahr erstellt das QuATRo-Team einen umfangreichen Qualitätsbericht für jedes Netz, in dem Ampelfarben orientieren, ob die erreichten Werte exzellent sind, im Mittelfeld liegen oder Grund zum Reagieren geben. Für den Bericht schicken die AOKs aggregierte, das heißt nicht auf einzelne Patienten zurückführbare, und hinsichtlich des Arztnetznamens pseudonymisierte Abrechnungsdaten an den Bundesverband. Aus sämtlichen Daten berechnet dieser, wo Zielwerte erreicht wurden und wo nicht – eine Analyse auf so breiter Basis bietet nur QuATRo. Vergleiche sind dabei auf unterschiedlichsten Ebenen möglich: mit Bezug zu anderen Netzen, zum Land, zur KV-Region oder zu anderen Praxen. Letzteres macht seit Kurzem die zusätzliche Software FEP möglich – FEP steht für Feedback für die Einzelpraxis. Mit ihr können die Netze die Auswertung bis auf die einzelne Praxis herunterbrechen oder auch wenige Indikatoren herausfiltern. Ob sie die Qualitätsinformationen für die Arbeit im gesamten Netz, in kleineren Qualitätszirkeln oder für Einzelgespräche nutzen wollen, entscheiden sie selbst.

## QuATRo ist:

- wissenschaftlich fundiert
- eine Vergleichsmöglichkeit
- handlungswirksam
- partnerschaftlich
- transparent

### Kurze Wege und direkter Draht

Das QuATRo-Team möchte, dass die Praktiker profitieren, und das Projekt wächst: „Dafür ist es wichtig, dass alle Beteiligten sinnvoll finden, was sie tun“, sind Katrin Krämer und Sonja Milde überzeugt. Damit das gelingt, haben sich die AOK-Fachleute selbst gut aufgestellt und eng vernetzt: Der Bundesverband bringt interdisziplinäres Know-how ein, und auch in den AOKs arbeiten Vertragsexperten Hand in Hand mit Datenfachleuten und Medizinern. Manchmal sitzen die QuATRo-Experten sogar im selben Büro, wie die Gesundheitsökonomin Sonja Milde und der Statistiker Guido Büscher im AOK-Bundesverband. Büscher führt für die AOKs die Daten zusammen, erstellt die Berichte und berät. „Der Kontakt zu den AOKs per Mail und Telefon ist unkompliziert“, sagt er.

Dr. Julian Bleek wiederum gehört im Bundesverband dem Stab Medizin an. Im QuATRo-Team prüft der Referent für medizinische Grundsatzfragen die Auswahl geeigneter Indikatoren, entwickelt sie mit den Anwendern weiter, gibt neues medizinisches Wissen in die Runde und spiegelt Erkenntnisse ans aQua-Institut zurück, sodass aQua die Indikatoren stetig weiterentwickeln und in die Praxis zurückspielen kann. So schließt sich der Kreis. „Ich möchte die Qualitätsarbeit in der Praxis bestmöglich unterstützen“, sagt Bleek. Die FEP-Software zur kleinteiligen Auswertung ist für ihn ein Meilenstein, „denn die Messwerte streuen zum Teil erheblich“. Darum sei der Blick auf die einzelne Praxis so wichtig. So kurz wie beim AOK-Bundesverband sind die Wege in Sachen QuATRo auch bei den AOKs. Erwin Bader und den Analysten Alexander Günter trennen in München nur ein paar Büros. Elisabeth Fichtel und Beatrix Bender, bei der AOK Nordost für die Arztnetzverträge zuständig, sitzen in der Berliner Wilhelmstraße



Bei QuATRo arbeiten alle Beteiligten Hand in Hand: Gesundheitsökonomin Dr. Sonja Milde, Sozialwissenschaftlerin Dr. Katrin Krämer und die Vertragsexpertin Elisabeth Fichtel (von links).



nebeneinander. Bei QuATRo werden die beiden von der Analystin Olga Resch, der Apothekerin Katrin Peise, der Medizinerin Dr. Maria Albota und der Gesundheitsökonomin Xiaoyu Chen unterstützt: ein engagiertes professionelles Frauenteam, das mit QuATRo die Versorgungsqualität

in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern im Blick hat. Den Bundesverband empfindet Elisabeth Fichtel dabei als „Taktgeber, von dessen methodischem Know-how wir sehr profitieren“. Genauso wie mit dem Verband sei auch mit den Kollegen der AOKs das Vernetzen „in einer Kultur des Lernens bereichernd“. Fichtel: „Wir treffen uns alle regelmäßig oder telefonieren, um zu fragen, wie es die anderen machen.“

## Unterschiedliche Standpunkte ernst nehmen

Was die anderen machen und wie sie es machen, darum geht es selbst in den Gesprächen beim Mittagssimbiss. Sebastian Müller, der bei der AOK Rheinland/Hamburg die Stabsstelle Selektivverträge leitet, teilt sich den Stehtisch mit Sonja Milde. Sein Gesicht gehört zu den neuen in der Runde. Dabei zählt seine AOK nicht nur zu den QuATRos der ersten Stunde, sondern lieferte mit einem Projekt sogar die Vorlage für das heutige QuATRo. „Darauf sind wir natürlich ziemlich stolz“, sagt Müller, der Hand in Hand mit dem Analysten Witali Schleiz arbeitet. Als früherer Budgetverhandler hörte Müller eben besonders interessiert zu, als es um ein Teilprojekt zur Vermeidung unnötiger Krankenhausfälle ging. Anhand der Abrechnungsdaten hatte die AOK Nordost mit dem aQua-Institut geprüft, welche Krankenhausfälle hätten vermieden werden können.

Am Nachmittag machen Netzwerkmanager aus Bayern und Berlin deutlich, warum und wie sie die Ärzte beraten. Julian Bleek vom AOK-Bundesverband gibt einen Überblick über die Rückmeldungen der Netze zu den Indikatoren. Was macht einen Indikator unscharf? Wo müssen wir Qualitätsmerkmale verändern, neue hinzunehmen? Jeder macht eigene Erfahrungen, sieht Dinge anders, das liefert Stoff für Kontroversen. Katrin Krämer findet gerade diese Diskussionen wertvoll: „Nur wenn wir Feedback ernst nehmen, bleibt die Motivation hoch, QuATRo voranzubringen.“ Viele wünschen sich ein Siegel, mit dem die Netze ihre Qualität sichtbar machen können. Andere möchten intensiver über die Verknüpfung von Qualität und Vergütung debattieren.

Es ist 16 Uhr: Was nehmen wir mit? Wie geht es weiter? Dr. Krämer fasst die Erkenntnisse des Tages zusammen, bedankt sich, wünscht eine gute Heimreise. Doch obwohl Flieger erreicht und Züge erwischt



Im Team des AOK-Bundesverbandes prüft der Mediziner Dr. Julian Bleek die Auswahl geeigneter Qualitätsindikatoren.





Sie haben viele Anregungen für ihre Arbeit erhalten: Kerstin Hohenleitner und Georg Hertzschuch von der AOK PLUS.

werden müssen, kommt keine rechte Aufbruchstimmung auf. Viele Teilnehmer bleiben sitzen und diskutieren weiter. Zu ihnen gehören Kerstin Hohenleitner und Georg Hertzschuch von der AOK PLUS, die neu im Kreis sind. Hohenleitner ist Trainee in der Versorgungsentwicklung, Hertzschuch Analyst. Beide fühlen sich gut unterstützt: „Die Kollegen im Fachprojekt sind jederzeit ansprechbar“, so Hohenleitner. Obwohl erst Ende 20 bringt sie viel Berufspraxis mit. Der früheren Krankenschwester, Pflege- und Gesundheitsmanagerin ist es wichtig, „die Praktiker in den Qualitätszirkeln der QuATRo-Netze mit Fakten zu unterstützen“. Heute haben die beiden vor allem zugehört. „Für uns ist das wichtig, wir profitieren von den Erfahrungen der anderen. Aber nächstes Jahr werden wir auf jeden Fall ganz aktiv unsere eigenen Netzerfahrungen einbringen.“ Dann – das steht jetzt bereits fest – wird die QuATRo-Runde noch größer sein als heute. Die AOK Hessen und die AOK NordWest stoßen dazu und mit ihnen vier weitere Netze.

## QuATRo erleichtert die Qualitätsarbeit

Mit QuATRo erfahren Ärzte, wo sie in Sachen Qualität stehen: Der AOK-Bundesverband und einige AOKs messen seit 2013 im Projekt „Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“ die Güte ambulanter Versorgung und machen sie vergleichbar. Da bereits vorliegende Abrechnungsdaten ausgewertet werden, bedeutet die Teilnahme für den Arzt keinen Mehraufwand an Dokumentation. Und so funktioniert es: Mithilfe von fast 50 Indikatoren berechnen die Experten, ob Patienten optimal, gut oder weniger gut versorgt sind. Die Indikatoren sind also eine Art Übersetzung, um Qualität über die Behandlung in der einzelnen Praxis hinaus messbar zu machen. Um die Güte der Versorgung bewerten zu können, werden die Ergebnisse der teilnehmenden Arztnetze miteinander verglichen und denen gegenübergestellt, die nicht aus der in Netzen organisierten Versorgung stammen. Zudem werden bestimmte Zielwerte definiert, die wiederum auf Leitlinien basieren. Weil die Berechnungen sich auf die Versorgungskette und nicht nur auf den einzelnen Arzt beziehen, lässt sich beispielsweise pseudonymisiert feststellen, wie viele Medikamente ein Patient tatsächlich verschrieben bekommen hat.

### Ärzte wollen Patienten noch besser versorgen

Wie sie mit Blick auf die Zielwerte dastehen, können die beteiligten Netze einmal pro Jahr im Qualitätsbericht nachlesen. Sie können damit nicht nur ihre eigene Entwicklung im Vergleich zu den Vorjahren nachvollziehen, sondern sich auch mit Kollegen außerhalb des eigenen Netzes vergleichen. Wofür sie die gewonnenen Erkenntnisse nutzen, entscheiden sie selbst. So verwenden viele sie für die Arbeit in kleineren Qualitätszirkeln, andere für große Netzversammlungen oder für Beratungsgespräche mit einzelnen Ärzten. Dabei geht es nie darum, Gewinner und Verlierer zu identifizieren: „QuATRo will vielmehr die fortlaufende Qualitätsarbeit von Netzen unterstützen und Akzeptanz für die indikatorengestützte Qualitätsmessung in der ambulanten Versorgung schaffen“, sagt Dr. Katrin Krämer, Abteilungsleiterin Versorgungsmanagement im AOK-Bundesverband. Wie gut das gelingt, zeigt das Interesse: „Wir haben viele Anfragen von Arztnetzen, die möchten, dass wir auch ihre Qualität messen.“