



ASKLEPIOS MVZ
Gesundheitszentrum Radeberg



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

| | |
|--|--|
| Praxis: | Asklepios MVZ Gesundheitszentrum Radeberg |
| Betriebsstättennummer: | |
| Anschrift: | Pulsnitzer Straße 60 01454 Radeberg |
| Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: | 2015-0094 NB |
| durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle: | QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche |
| Gültig vom: | 08.11.2015 |
| bis: | 07.11.2018 |
| Zertifiziert seit: | 08.11.2012 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| Vorwort der KTQ® | 3 |
| Vorwort der Einrichtung | 5 |
| Die KTQ-Kriterien | 6 |
| 1 Patientenorientierung in der Praxis | 7 |
| 2 Führung der Praxis | 9 |
| 3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung | 10 |
| 4 Sicherheit in der Praxis | 12 |
| 5 Informationswesen | 13 |
| 6 Aufbau des Qualitätsmanagements | 15 |

Vorwort der KTQ[®]

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Krankenhaus, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ[®] somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifisch entwickelten Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Praxisführung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit in der Praxis,
- das Informationswesen und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch einen KTQ-Visitor[®] eine externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor[®] gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Praxis das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Praxis in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 44 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass das **Asklepios MVZ Gesundheitszentrum Radeberg** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

erstmalig ab 2004 wurde durch den Gesetzgeber eine Regelung in §95 STGB 5 die Möglichkeit geschaffen, medizinische Versorgungszentren zu gründen und zur vertragsärztlichen Tätigkeit im Rahmen der ambulanten medizinischen Versorgung zuzulassen. Dabei handelt es sich um ärztlich geleitete ambulante Einrichtungen, in denen angestellte Ärzte unterschiedlicher Fachrichtungen tätig sind.

Unser MVZ Gesundheitszentrum Radeberg, eine 100%ige Tochtergesellschaft der Asklepios MVZ Mitteldeutschland GmbH, wurde im Jahr 2010 gegründet und erhielt zum ersten September 2010 die Zulassung zur Teilnahme an der ambulanten vertragsärztlichen Versorgung.

Seit Beginn besteht das MVZ aus den unterschiedlichen Fachgebieten

Innere Medizin
fachärztliche Betreuung
Gastroenterologie
ärztliche Psychotherapie.

Damit leistet das MVZ Gesundheitszentrum Radeberg einen wichtigen Beitrag zur flächendeckenden und nach Möglichkeit wohnortnahen ambulanten Versorgung, insbesondere auch im Hinblick auf notwendige gastro-enterologische Untersuchungen.

Ziel unserer Arbeit im MVZ ist es, auch zukünftig gemeinsam mit den niedergelassenen Ärzten der Region dazu beizutragen, dass den Einwohnern von Radeberg und Umgebung eine hochqualifizierte ambulante Medizin zur Verfügung steht.

Für die Sicherung einer nachhaltigen Qualität erfolgte eine erste Zertifizierung nach KTQ bereits 2012 und in diesem Jahr die Re-Zertifizierung.

Wir möchten Sie hier über unser MVZ als medizinische Versorgungsstruktur, unsere Arbeit, das Leistungsspektrum der einzelnen Praxen unseres MVZ und verschiedene Therapiemöglichkeiten informieren.

Dabei ist unser Handeln vom Leitbild des Gesundheitszentrums Radeberg geprägt. Mit dem Ziel einer kooperativen Zusammenarbeit mit allen niedergelassenen Ärzten, einer Kommunikation in allen Bereichen und der bestmöglichen Versorgung und Zuwendung unserer Patienten mit ihren individuellen Biographien und Bedürfnissen.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Unsere Patienten erhalten verbindliche Termine über die Anmeldung des MVZ auf persönlichem oder telefonischem Weg.

Zur Vermeidung von Wartezeiten wird ein EDV-gestützter Kalender genutzt. Terminwünsche werden, soweit möglich, immer berücksichtigt.

Durch die enge Verzahnung mit dem angegliederten Krankenhaus erfolgt im internistischen Bereich auch eine Abstimmung mit der Funktionsdiagnostik um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Zur Überprüfung werden die Wartezeiten regelmäßig erfasst und ausgewertet.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die direkte Erreichbarkeit des MVZ ist während der Geschäftszeiten stets sichergestellt. Außerhalb der Geschäftszeiten ist ein Anrufbeantwortersystem aktiv, der über die Geschäftszeiten informiert. Die Öffnungszeiten sind auf der Homepage, den Flyern und an einer Tafel vor dem MVZ veröffentlicht.

Eine Bushaltestelle zur Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs, sowie Parkmöglichkeiten sind direkt vor dem Haus vorhanden. Das MVZ befindet sich im Krankenhausgelände. Eine Wegeleitung ist im Ort gegeben. Auf dem Gelände der Klinik ist das MVZ ebenfalls ausgeschildert.

1.3 Orientierungshilfen

Innerhalb des MVZ sind alle Türen beschriftet. Jeder unserer Ärzte trägt ein Namensschild und stellt sich beim Erstkontakt dem Patienten vor. Auf einer Fototafel sind alle Mitarbeiter mit Namen und Funktion dargestellt.

An der Anmeldung liegen Flyer aus, auf denen ebenso wie auf unserer Homepage weitere Informationen über unser Leistungsangebot eingesehen werden können. Unsere Mitarbeiter geleiten jeden Patienten zur Untersuchung, bzw. zur Behandlung in die jeweiligen Räumlichkeiten.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ist in unserem MVZ eine Selbstverständlichkeit. Der Rezeptions- und Anmeldebereich ist räumlich getrennt und wird unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzvorschriften genutzt. In dem Wartebereiche befinden sich ausreichend Sitzgelegenheiten, Zeitschriften, Getränke, Patienteninformationsbroschüren und Formulare/ Schreibmaterialien zur Weitergabe der Patientenmeinung über unser MVZ. Für Wünsche und Anliegen unserer Patienten sind unsere Mitarbeiter stets offen.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Vorbefunde werden bereits im Vorfeld angefordert. Zur Sicherstellung einer vollständigen Befunderhebung wird ein standardisiertes Formular genutzt. Auf die Aktualität der Vorbefunde

wird großer Wert gelegt.

Vor allem im psychotherapeutischen Bereich ist eine sehr umfangreiche Befunderhebung und die Erfragung körperlicher, seelischer und sozialer Gegebenheiten im Arzt-Patienten-Gespräch unerlässlich, da diese die Erhebung der Vorgeschichte, Diagnose und die erforderliche Therapie maßgeblich beeinflussen.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Patientenwünsche werden grundsätzlich, wenn möglich, beachtet. Alle therapeutischen Maßnahmen werden immer zusammen mit unseren Patienten individuell abgestimmt. Behandlungsalternativen werden mit unseren Patienten ausführlich besprochen. Der Behandlungsprozess unserer Patienten wird EDV-technisch und/oder auf Papierakten dokumentiert. Die Behandlung erfolgt entsprechend der geltenden Leitlinien.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Die Therapieplanung wird anhand unserer Therapiemöglichkeiten individuell für unsere Patienten entworfen und verständlich erklärt. In der Inneren Medizin werden die Untersuchungen in den Ablauf der angegliederten Klinik integriert. In festgelegten Abständen findet ein Erfahrungsaustausch zwischen unseren Ärzten statt.

Die Behandlung in der Psychotherapie wird vom Arzt geplant und in Form eines Wochenplanes dem Patienten ausgehändigt.

1.8 Patientenschulung

Schulungen werden ausschließlich in der Psychotherapie von qualifiziertem Personal durchgeführt. Der Schulungsprozess wird dokumentiert, evaluiert und weiterentwickelt. Im Rahmen der Therapie wird auf die Möglichkeiten von Selbsthilfegruppen hingewiesen und die Kontaktdaten weitergegeben.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Unsere Patienten werden vor jeder Untersuchung und Behandlung adäquat aufgeklärt. Zudem erfolgt eine individuelle Risikoaufklärung. Alle diagnostischen Ergebnisse sowie der Verlauf der Behandlung werden besprochen. Ärztliche Anordnungen werden in der Patientendokumentation erfasst. Diagnostische Ergebnisse werden unseren Patienten direkt im Anschluss an die Untersuchungen mitgeteilt. Einen schriftlichen Befund geben wir den Patienten für den Hausarzt mit.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Das MVZ arbeitet in enger Kooperation mit den weiterbehandelnden Einrichtungen zusammen.

Mit unseren Patienten wird ein Überweisungsgespräch geführt, in dem ihnen die weitere Vorgehensweise verständlich und adressatengerecht erklärt wird. Unsere Patienten erhalten alle notwendigen Unterlagen und es erfolgt eine enge Abstimmung der Versorgungsleistungen.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das Leitbild des MVZ wurde von den Mitarbeitern erstellt und hängt im MVZ aus. Dadurch konnten wir eine hohe Identität mit dem Leitbild erreichen. Es hängt im MVZ für Patienten und Mitarbeiter ersichtlich aus und ist auch im Intranet veröffentlicht. Einmal im Jahr findet eine Überprüfung des Leitbildes auf Aktualität und Einhaltung statt.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Die Erreichung von Zielen im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Um die Ziele aktuell zu halten werden sie in einer Zielplanung klar definiert und in einen Maßnahmenplan übernommen, der stets auf dem neusten Stand gehalten wird und Zieltermine sowie Verantwortlichkeiten regelt. Es finden regelmäßige Treffen des Ärztlichen Leiters mit dem Klinikmanager statt um die Zielerreichung zu prüfen und neue Ziele zu definieren.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Verantwortlichkeiten sind in unserem MVZ klar definiert. Alle unsere Mitarbeiter können anhand eines Organigramms die Stellung im MVZ einsehen. Hier werden neben den Ärzten auch die Arzthelferinnen und z.B. die IT-, Hygiene-, Brandschutz- und Qualitätsmanagementbeauftragten namentlich benannt.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Die Grundsätze zur Führung von Mitarbeitern existieren in schriftlicher Form, sie sind abgeleitet vom ASKLEPIOS-Unternehmensleitbild und sind für unsere leitenden Mitarbeiter bindend. Es werden strukturierte Mitarbeitergespräche geführt und dokumentiert. Im Rahmen der jährlichen Mitarbeitergespräche mit dem ärztlichen Leiter werden die festgelegten Ziele evaluiert.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Bereits im Leitbild ist der verantwortungsvolle ökologische und ökonomische Umgang mit Ressourcen berücksichtigt. Zudem ist jeder unserer Mitarbeiter dazu aufgefordert, sparsam mit Ressourcen umzugehen. Alle Beschaffungen erfolgen über die Materialwirtschaft der Asklepios-ASB Klinik Radeberg. Durch Rahmenverträge des ASKLEPIOS-Konzerns können positive ökonomische Effekte genutzt werden. Arzneimittel werden über die externe Apotheke beschafft. Größere Anschaffungen und Investitionen werden von der Geschäftsführung geprüft und freigegeben.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Beschaffung von Sprechstundenmaterialien erfolgt über die Materialwirtschaft der Asklepios-ASB Klinik Radeberg. Unsere Mitarbeiter sind im Ressourcen schonenden Umgang mit Praxismaterialien unterwiesen worden.

2.7 Umweltschutz

Bei der Beschaffung finden neben ökonomischen auch ökologische Anforderungen Berücksichtigung. Abfallstoffe werden getrennt gesammelt. Zudem gibt es eine verbindliche Vorgabe, die den Umgang mit Abfallstoffen regelt. Darin ist auch der Umgang mit medizinischem Sondermüll, der besonderen Bestimmungen unterliegt, geregelt.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

In unserem MVZ gibt es eine schriftlich festgelegte Raumplanung für die Zusammenarbeit zwischen Internisten und ärztlichem Psychotherapeuten. Besprechungen finden innerhalb der Fachrichtungen statt. Durch die geringe Größe des MVZ ist eine direkte Kommunikation der Mitarbeiter jederzeit möglich.

2.9 Information der Praxisleitung

Es existiert ein internes Berichtswesen, welches in fest definierten Intervallen Kennzahlenstatistiken an die Geschäftsführung übermittelt. Der ärztliche Leiter führt zudem regelmäßige Gespräche mit der Geschäftsführung. Maßnahmen werden über einen Maßnahmenplan überwacht. Bei Vorkommnissen oder Beinahe-Vorkommnissen sowie bei Arzneimittelvorkommnissen erfolgt eine Meldung über ein standardisiertes Formular.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Soziale Kompetenz und die Berücksichtigung ethischer Grundsätze ist bereits in unserem Leitbild verankert und stellt für uns eine Selbstverständlichkeit dar. Bei ethischen Fragestellungen und Problemen besteht die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit der Ethikkommission der Asklepios-ASB Klinik Radeberg.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Personalplanung richtet sich nach den Zulassungen der Kassenärztlichen Vereinigung. Im nicht-ärztlichen Bereich erfolgt eine Planung des Personalbedarfs anhand der Auslastung

des MVZ und den Zielvorgaben der Geschäftsführung. Die Personalkoordinierung obliegt der Praxisleitung. Für die Mitarbeiter existieren Stellenbeschreibungen.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die erforderlichen Qualifikationen unserer Mitarbeiter sind in Stellenbeschreibungen aufgeführt.

Der Einsatz unserer Mitarbeiter in die Aufgabenbereiche der Praxis erfolgt entsprechend der Qualifikation und den Fähigkeiten. Durch die Verteilung der Fachrichtungen werden ausschließlich die entsprechenden Fachärzte eingesetzt.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Die Mitarbeiter des MVZ beteiligen sich am Jahresfortbildungsprogramm der Asklepios-ASB Klinik Radeberg und nehmen auch an den Pflichtschulungen zum Brand-, Katastrophen- und Arbeitsschutz, Datenschutz, Hygiene, Reanimation und Risikomanagement teil. Neben den internen Schulungsmaßnahmen finden auch externe Schulungen statt.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Eine Fortbildungsverpflichtung besteht gemäß Facharztstatus. Ziel ist eine der ärztlichen Weiterbildungsordnung entsprechende Fort- und Weiterbildung all unserer Ärzte, um ein höchstmögliches Qualifizierungsniveau und die langfristige Sicherstellung der Facharztstandards zu gewährleisten. Jeder Arzt ist eigenverantwortlich verpflichtet, an diesen Fortbildungen teilzunehmen und die entsprechenden Zertifikate vorzulegen. Für die Überprüfung ist der ärztliche Leiter zuständig.

3.5 Ausbildung

Im Asklepios MVZ Gesundheitszentrum Radeberg findet keine Ausbildung statt.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Zur Einhaltung der Arbeitszeiten gibt es eine Dienstplanregelung, in der die Arbeitszeiten unserer Mitarbeiter festgehalten sind. Nach Möglichkeit wird versucht auch hier auf die Wünsche unserer Mitarbeiter einzugehen. Der Ausgleich der angefallenen Mehrstunden wird innerhalb der Fachbereiche abgestimmt und geplant.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wird das Konzept der Asklepios-ASB Klinik Radeberg genutzt. Die Mitarbeiter erhalten zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Einarbeitungsmappe mit allen relevanten Informationen. Einzelne Arbeitsabläufe sind in Flussdiagrammen dargestellt um einen schnellen Überblick zu erhalten.

Bei jeder Einarbeitung erhält der neue Mitarbeiter einen Mentor. Mitarbeitergespräche werden am Ende der Einarbeitungsphase durchgeführt.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Die Motivation und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter ist ein wichtiges Ziel unseres MVZ. Aus diesem Grunde führen wir einmal jährlich Mitarbeitergespräche durch. Mitarbeiterideen können an den Qualitätsbeauftragten weitergegeben werden und werden bei Umsetzung entsprechend honoriert. Mitarbeiterbeschwerden werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Der Schutz unserer Mitarbeiter während der Arbeit ist uns besonders wichtig. Ein Internist wurde zum Beauftragten für Arbeitssicherheit benannt und kümmert sich um die Belange der Arbeitssicherheit im MVZ. Für seine Arbeit liegt eine klar definierte Tätigkeitsbeschreibung vor. Der Sicherheitsbeauftragte nimmt an den Begehungen und Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses der Asklepios-ASB Klinik Radeberg teil. Des Weiteren sind all unsere Mitarbeiter im Umgang mit Unfällen geschult.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Der Schutz unserer Patienten und Mitarbeiter ist uns ein besonderes Anliegen. Der Brandschutzbeauftragte der Asklepios-ASB Klinik Radeberg ist auch für das MVZ zuständig und kümmert sich um die Belange des Brandschutzes. Da sich das MVZ im Gebäude der Klinik befindet, sind sämtliche Brandschutzmaßnahmen mit denen der Klinik identisch. Bei Begehungen der Feuerwehr und bei Brandschutzübungen ist das MVZ grundsätzlich integriert. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig im Bereich Brandschutz unterwiesen. Alle Flucht- und Rettungswege sind vorschriftsgemäß ausgeschildert.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Für medizinische Notfälle in unserem MVZ existiert gemeinsam mit der Asklepios-ASB Klinik Radeberg ein Notfallmanagement, das in Form einer Verfahrensanweisung schriftlich fixiert ist. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig danach geschult. Durch die unmittelbare Nähe zur Klinik stehen weiteres Equipment und medizinisches Fachpersonal zur Verfügung.

4.4 Hygiene in der Praxis

In allen Bereichen sind die Belange der Hygiene in Form von Dienst- und Verfahrensanweisungen geregelt. Hygienepläne hängen aus und sind im Intranet abrufbar. Unsere Mitarbeiter sind in Hygienebelangen geschult. Die Hygieneschwester der Asklepios-ASB Klinik Radeberg ist auch für das MVZ zuständig und führt regelmäßige protokollierte Begehungen durch.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

Der Umgang mit Arzneimitteln ist verbindlich geregelt. Arzneimittel werden auf Rezept verordnet.

Alle Arzneimittel und Rezepte werden sicher aufbewahrt.

Rückmeldungen unserer Patienten über aufgetretene Nebenwirkungen bzw. Unverträglichkeit werden im EDV-System dokumentiert. Die Vorbereitung und Verabreichung von Injektionen und Infusionen erfolgt fachgerecht.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Medizinprodukte werden entsprechend den Angaben des Herstellers genutzt. Für die Koordination der Einweisung unserer Mitarbeiter in technische Medizinprodukte ist die Medizintechnikerin der Asklepios-ASB Klinik Radeberg zuständig. Gerätebeschreibungen werden zentral bzw. am Gerät aufbewahrt. Alle technischen Medizinprodukte sind inventarisiert und unterliegen der regelmäßigen technischen Kontrolle mit entsprechendem Nachweis. Jeder Mitarbeiter führt einen Medizinproduktepass.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Das Auf- und Abschließen der Praxisräume folgt einem festgelegten Schema.

Die Schlüsselrechte aller unserer Mitarbeiter sind dokumentiert und nachweisbar.

Die Schlüssel sind elektronisch geschützt und nur für die freigegebenen Räume nutzbar. Bei Verlust eines Schlüssels kann dieser sofort gesperrt werden.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Alle Daten des Patienten werden zeitnah zu den Abläufen der Aufnahme, Untersuchung und Behandlung dokumentiert. Die Daten der Patientenakte sind systematisch strukturiert, z. B. Anamnesedaten, Diagnosen. Externe Schriftstücke, z. B. Befundberichte, sowie Laborwerte werden ebenso in der Patientenakte archiviert. Die Terminplanung und zeitliche Koordination der Patienten im MVZ erfolgt über den EDV-Terminplaner.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Der Datenschutz in unserer Praxis wird gemäß den gesetzlichen Vorgaben umgesetzt. Die Beauftragte für den Datenschutz der Asklepios-ASB Klinik Radeberg ist auch für das MVZ zuständig. Alle unsere Mitarbeiter sind im Bereich Datenschutz geschult, außerdem gibt es eine Dienstanweisung, die im Intranet zur Verfügung steht. Passwörter und Bildschirmschutz der EDV-Plätze werden im Sechs-Wochen-Rhythmus geändert.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Die vollständige Information unserer Patienten ist uns wichtig. Aus diesem Grund kann jeder Patient von seinem Einsichtsrecht in seine Patientenakte Gebrauch machen. Eine Dienstanweisung liegt in schriftlicher Form vor.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Unser MVZ ist an das EDV-Netz der Asklepios-ASB Klinik Radeberg angeschlossen. Alle Systeme stehen 24 Stunden pro Tag zur Verfügung und sind über eine Notstromversorgung abgesichert. Der Zugang zum EDV-System ist durch Benutzeridentifizierung per Passwort geschützt. Dazu existiert ein Benutzer- und Rollenkonzept entsprechend den Möglichkeiten der einzelnen Programme. Bei der Einführung neuer Softwareprodukte werden die Benutzer vor Ort geschult. Sämtliche Daten werden täglich gesichert.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Der Qualitätsmanagementbeauftragte der Asklepios-ASB Klinik Radeberg ist auch für unser MVZ zuständig.
Im ärztlichen Bereich steht der Leiter als Ansprechpartner zur Verfügung. Es finden regelmäßige Treffen mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten statt.
Alle Mitarbeiter sind unterstützend bei der internen Qualitätssicherung beteiligt.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Für das MVZ sind verschiedene interne Qualitätsindikatoren und Kennzahlen definiert, die in festgelegten Abständen erhoben und gemessen werden. Betriebswirtschaftliche Kennzahlen werden vom Controller der Asklepios-ASB Klinik Radeberg erhoben und ausgewertet und an den Ärztlichen Leiter und den Klinikmanager weitergeleitet. Qualitätskennzahlen wie Wartezeiten, Anzahl von Beschwerden, etc. werden ebenfalls an die Leitung des MVZ weitergegeben.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung wird entsprechen den Vorgaben der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen umgesetzt. In der Psychotherapie erfolgt zusätzlich eine externe Qualitätssicherung durch die aktive Beteiligung an einem externen Qualitätszirkel.

6.4 Nutzung von Befragungen

Das Befragungsmanagement ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherungsmaßnahmen unseres MVZ. Befragungen erfolgen grundsätzlich anonymisiert und werden durch den Qualitätsmanagementbeauftragten ausgewertet. Die Ergebnisse werden für die Mitarbeiter im Intranet veröffentlicht. Aus den Ergebnissen der Befragungen werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und strukturiert umgesetzt.

6.5 Beschwerdemanagement

In unserem MVZ existiert ein Beschwerdemanagementsystem entsprechend den Vorgaben des Asklepios-Konzerns. Jeder Beschwerde wird nachgegangen. Beschwerdeführer erhalten immer eine Rückmeldung. Verantwortlich für Erfassung und Aufbereitung von Beschwerden ist der Qualitätsbeauftragte. Die Ableitung von Korrekturmaßnahmen erfolgt über die Qualitätsmanagementlenkungsgruppe. Der Klinikmanager und ärztliche Leiter legen die Korrekturmaßnahmen fest. Ein weiteres wichtiges Instrument des Beschwerdemanagements stellt die Meinungskarte dar.