



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis: Medizinisches Versorgungszentrum
am Klinikum am Weissenhof

Betriebsstättennummer: 613 204 800

Anschrift: Medizinisches Versorgungszentrum
im Klinikum am Weissenhof
Weissenhof 77
74189 Weinsberg

**Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer:** 2014-0061 NBVN

**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** WIESO Cert GmbH, Köln

Gültig vom: 02.09.2014
bis: 01.09.2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	6
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Führung der Praxis.....	8
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung.....	9
4 Sicherheit in der Praxis	10
5 Informationswesen	11
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	12

Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. 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 spezifischen 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. 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.

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

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 11 redundanzfreie Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0 zusätzlich zum Qualitätsbericht des Klinikums am Weissenhof.

Wir freuen uns, dass das **Medizinische Versorgungszentrum am Klinikum am Weissenhof** 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 <http://www.ktq.de/> abrufbar.

Dr. 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

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

unser Medizinisches Versorgungszentrum (nachfolgend MVZ) wurde am 01.04.2008 gegründet. Das MVZ ist Teil des Klinikum am Weissenhof in Weinsberg. Die Geschichte des Klinikum am Weissenhof im Kurzüberblick:

12.Jh.:	Hardthof und Reisachmühle
1652:	Fürstliches Lustschloss Weißenhof Besitz einer Linie württembergischer Herzöge
1782:	Staatsdomäne (großer landwirtschaftlicher Betrieb der Hofkammer)
1903:	Königliche Heilanstalt
1919:	staatliche Irrenanstalt
1954:	Umfirmierung in „Psychiatrisches Landeskrankenhaus“
1996:	Rechtsformwechsel (Anstalt des öffentlichen Rechts), Umbenennung in „Zentrum für Psychiatrie Weinsberg“
2002:	Umbenennung in „Klinikum am Weissenhof“

Seit der Gründung mit zunächst nur den beiden Fachrichtungen Neurologie und Psychiatrie konnten wir unsere Fachgebiete weiter ausbauen, so kam 2010 die Allgemeinmedizin und 2011 die psychologische Psychotherapie hinzu.

Heute sind also folgende vier Fachrichtungen in unserem MVZ vertreten:

Praxis für Allgemeinmedizin
Praxis für Neurologie
Praxis für Psychiatrie/Gerontopsychiatrie
Praxis für Psychotherapie

Pro Jahr werden etwa 5000 Patienten von rund fünf Ärzten und vier Medizinischen Fachangestellten behandelt.

Das MVZ des Klinikum am Weissenhof in Weinsberg leistet einen wichtigen Betrag zur wohnortnahen ambulanten Versorgung.

Ziel unserer Arbeit im MVZ ist es, auch mit den niedergelassenen Ärzten der Region, dazu beizutragen, dass die Patienten immer nach dem neusten wissenschaftlichen Stand der Medizin und Technik versorgt werden. Uns ist es wichtig einen wesentlichen Teil zur Genesung und Verbesserung des Gesundheitszustandes jedes einzelnen Patienten beizutragen.

Oberste Priorität hat für uns die Individualität jedes einzelnen Patienten, dies bedeutet auf Wünsche und Bedürfnisse unserer Patienten besonders einzugehen.

Die Qualität unserer Arbeit überprüfen wir ständig, um unsere qualitativen wie auch ökonomischen Qualitätsziele beizubehalten.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements ist uns ein großes Anliegen. Wir stellen uns 2014 auch der Herausforderung unserer Ersten Zertifizierung durch die KTQ. Dieser Qualitätsbericht ist Teil dieser Zertifizierung.

Weitere und umfassende Informationen finden Sie auf der Homepage www.klinikum-weissenhof.de.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Alle Patienten erhalten persönlich oder telefonisch verbindliche Termine, dies geschieht über einen EDV-Terminplaner. Terminwünsche werden soweit möglich immer berücksichtigt. Akut- oder Notfallpatienten werden nicht abgewiesen und sofort behandelt. Neupatienten werden mit mehr Zeit eingeplant. Pufferzeiten werden schon bei der Terminvergabe eingeplant um die Wartezeit gering zu halten. Die Patienten werden über Wartezeitverzögerungen selbstverständlich informiert.

1.3 Orientierungshilfen

Das MVZ ist von der Hauptzufahrt ausgeschildert, ebenso die Parkmöglichkeiten. Das Wegeleitsystem zeigt durch Schilder den Weg zum MVZ. Jeder Mitarbeiter trägt ein Namensschild und stellt sich beim Erstkontakt namentlich vor. Der Flyer des MVZ informiert über Erreichbarkeit und Anfahrtsbeschreibungen. Weitere Informationen können die Patienten auf der Internetseite oder auch von jedem Mitarbeiter des MVZ bekommen. Die Medizinischen Fachangestellten sind von der Anmeldung bis zum Verlassen der Praxis Ansprechpartner und geleiten jeden Patienten zu dem Behandlungsraum.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Unsere Patienten werden stets freundlich vom Personal empfangen. Um dem Datenschutz gerecht zu werden ist der Wartebereich vollständig von der Anmeldung getrennt, bei der Anmeldung achten wir auf Abstand zwischen wartenden Patienten. Das Wartezimmer ist mit ausreichend bequemen Sitzgelegenheiten, Mineralwasser, Kinderspielzeug, Zeitschriften und Informationsbroschüren ausgestattet. Für Wünsche oder Anregungen haben die Mitarbeiter jederzeit ein offenes Ohr, auch kann der Beschwerdebriefkasten genutzt werden, der an der Hauptpforte des Klinikum am Weissenhof hängt.

1.8 Patientenschulung

Detaillierte Informations- und Schulungsgespräche finden bei Bedarf im Einzelgespräch und individuell mit dem Patienten statt. Die Patienten bekommen über Flyer Informationen über Selbsthilfegruppen und externe Schulungsangebote.

2 Führung der Praxis

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind im MVZ schriftlich klar geregelt. Durch die EDV-gestützte zentrale Dokumentenablage sind Organigramme für jeden Mitarbeiter transparent und jederzeit einsehbar. Hier werden z. B. Brandschutz-, Hygiene und Qualitätsmanagementbeauftragte namentlich benannt. Durch Stellenbeschreibungen sind Aufgaben und Verantwortlichkeitsbereiche jeden Mitarbeiters klar geregelt.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Mitarbeiter sind dazu angehalten sparsam mit vorhandenen Ressourcen umzugehen. Über die Materialwirtschaft erfolgen alle Beschaffungen, größere Anschaffungen werden durch die Finanz- und Wirtschaftsabteilung auf Wirtschaftlichkeit geprüft und freigegeben. Der Finanz- und Investitionsplan wird jährlich in Kooperation mit der ärztlichen Leitung erstellt.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Beschaffung von Sprechstundenmaterialien erfolgt eigenverantwortlich und unter kostenbewusstem Denken durch die leitende Medizinische Fachangestellte über die Materialwirtschaft des Klinikum am Weissenhof. Alle Mitarbeiter sind unterwiesen worden, schonend mit den Praxismaterialien umzugehen.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Es findet monatlich eine Teambesprechung statt, hier werden aktuelle Themen besprochen, die Zusammenarbeit evaluiert, Verbesserungspotentiale und Lösungsvorschläge erarbeitet. Ein Protokoll wird immer geführt, ist für jeden Mitarbeiter einsehbar. Die Sitzungen werden auch dafür genutzt Managemententscheidungen durch die Praxisleitung bekannt zu geben und zu besprechen. Dieser regelmäßige Austausch sorgt für ein ausgewogenes Teamklima.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

4 Sicherheit in der Praxis

4.7 Absicherung der Praxisräume

Nur Mitarbeiter des MVZ und einige wenige andere Mitarbeiter des Klinikum am Weissenhof besitzen einen Schlüssel. Die Schlüsselverwaltung erfolgt zentral über das Klinikum am Weissenhof und wird schriftlich dokumentiert und bei Ein- und Austritt von Mitarbeitern aktualisiert. Die Schlüssel sind kopiergeschützt. Ein Zutritt Unbefugter ist somit nicht möglich.

5 Informationswesen

5.3 Einsicht von Patientendaten

Jeder Patient kann sein Recht wahrnehmen und vollständige Einsicht in seine Patientenakte nehmen. Eine Verfahrensweisung, die die Einsichtnahme regelt, liegt vor. Es können auf Wunsch Kopien der Patientenakte erstellt werden, Dritte bekommen nur nach schriftlicher Zustimmung eines Patienten Einsicht in die Patientenakte.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die Durchführung von internen Qualitätssicherungsmaßnahmen geschieht regelmäßig und in Zusammenarbeit mit dem QM des Klinikum am Weissenhof. Es werden interne Audits, Patientenbefragungen und die Dokumentenlenkung als Maßnahmen zur Qualitätssicherung angewendet. Ziel ist die Ergebnisqualität anhand interner Qualitätsindikatoren zu messen und adäquate Verbesserungspotentiale im Sinne des ständigen Verbesserungsprozesses abzuleiten.