



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis: Asklepios MVZ Schwalm-Eder
Betriebsstättennummer: 4433030003
Anschrift: Krankenhausstraße 27
34613 Schwalmstadt

Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer: 2015-0016 NBVN
durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle: LGA InterCert, Nürnberg

Gültig vom: 06.03.2015
bis: 05.03.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	7
1 Patientenorientierung in der Praxis	8
2 Führung der Praxis	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 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 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 – in einer vernetzten Zertifizierung mit den ASKLEPIOS Schwalm-Eder-Kliniken 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-

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

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 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass **Asklepios MVZ Schwalm-Eder** 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. 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,

seit 2004 besteht durch Novellierung des Gesundheitsmodernisierungsgesetzes neben dem Zusammenschluss von niedergelassenen Ärzten, auch für Krankenhäuser die Möglichkeit, an der Versorgung ambulanter Kassenpatienten teilzunehmen (§95 SGB V).

Diesem Gesetz entsprechend wurde das Asklepios MVZ Schwalm-Eder am 01.10.2007 vom Zulassungsausschuss der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen zugelassen. Das Asklepios MVZ Schwalm-Eder ist Teil der Asklepios Schwalm-Eder Kliniken GmbH und wird als Abteilung des Klinikums geführt.

Seit der Gründung mit zwei Arztsitzen (Gynäkologie und Diabetologie) konnte das medizinische Angebot um weitere Fachgebiete erweitert werden.

Folgende Fachgebiete werden zurzeit im Asklepios MVZ Schwalm-Eder angeboten:

- Chirurgie
- Diabetologie
- Gynäkologie
- Kinder- und Jugendmedizin
- Neurochirurgie
- Orthopädie
- Psychotherapie
- Unfallchirurgie

Bedingt durch die Anzahl der Fachgebiete werden über 32000 Patienten/Jahr von 14 Ärzten und 13 Medizinischen Fachangestellten behandelt. Hierunter fallen auch Wundschwestern sowie Diabetes- und Ernährungsberaterinnen.

Seit der Zulassung des MVZ bestehen im Rahmen der diabetischen Fußsprechstunde, Kooperationen mit einer medizinischen Fußpflege und orthopädischen Schuhmachern.

Damit leistet das Asklepios MVZ Schwalm-Eder einen wichtigen Beitrag zur flächendeckenden und vor allem wohnortnahen, ambulanten fachärztlichen Versorgung.

Neben der Tätigkeit im MVZ sind die MVZ-Ärzte auch im Asklepios Klinikum Schwalmstadt konsiliarärztlich tätig.

Ziel unserer Arbeit im MVZ ist es, in kollegialer Kooperation mit den niedergelassenen Ärzten der Region, gemeinsam dazu beizutragen, dass die Bürgerinnen und Bürgern des Schwalm-Eder-Kreises auch künftig nach den aktuellen wissenschaftlichen Stand von Medizin und Technik bestmöglich behandelt und versorgt werden und wir somit zur Heilung und Verbesserung ihres Gesundheitszustandes beitragen.

Da alle MVZ-Ärzte an der Teilnahme des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes verpflichtet sind, wurde im April 2010 die Ärztliche Gemeinschaftsdienstzentrale Schwalmstadt (ÄBZ) durch Zusammenschluss der Bereitschaftsdienstbereiche Ziegenhain, Frielendorf und Schrecksbach gegründet. An der Gründung der ÄBZ war das Asklepios MVZ maßgeblich beteiligt. Die Sprechstunden wurden bis zum

30.09.2014 in den Räumen des MVZ angeboten. Hierdurch wurde eine „Rund um die Uhr“ Nutzung der Räumlichkeiten und der Einrichtung des MVZ erreicht. Ab 01.10.2014 ist die Bereitschaftsdienstzentrale in neue Räume im Klinikum umgezogen.

Uns Ärzten und medizinischen Fachangestellten des MVZ ist es wichtig, die individuellen Wünsche und Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten zu berücksichtigen.

Die Qualität der medizinischen Versorgung wird daher ständig überprüft, um sie auf einem hohen Niveau zu halten und um die qualitativen wie auch ökonomischen Ergebnisse positiv zu beeinflussen.

Dieser Herausforderung stellen wir uns u. a. durch die kontinuierliche Weiterentwicklung unsers Qualitätsmanagementsystems.

Unter dem Motto "Information schafft Wissen und Wissen schafft Vertrauen" wollen wir in transparenter Weise über uns und unser Leistungsspektrum berichten.

Dr. W. Zimmermann
Ärztlicher Leiter
Asklepios MVZ Schwalm-Eder

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Unsere Patienten erhalten unter Verwendung eines EDV-gestützten Terminplanungsprogramms entweder persönlich, telefonisch oder aber über den überweisenden Arzt verbindliche Termine an der Anmeldung. Terminwünsche werden, soweit möglich, immer berücksichtigt. Notfälle werden sofort eingeschoben. Patienten ohne Termin und auch Akut-Patienten werden nicht abgewiesen, müssen jedoch Wartezeiten einplanen, wobei wir auch hier das Ziel einer möglichst geringen Wartezeit von durchschnittlich < 30 Minuten anstreben.

1.3 Orientierungshilfen

Das Wegeleitsystem unseres MVZ harmonisiert mit dem der Klinik in Schwalmstadt. Die Praxen im MVZ sind gut sichtbar ausgeschildert. Alle unsere Mitarbeiter tragen Namensschilder. Beim Erstkontakt mit den Patienten stellen sich die Mitarbeiter vor. In unseren Praxen liegen Flyer und Informationsbroschüren aus, auf denen ebenso wie auf unserer Website weitere Informationen über unsere Leistungsangebote eingesehen werden können. Unsere Mitarbeiter geleiten die Patienten zur Untersuchung, bzw. zur Behandlung in die jeweiligen Behandlungsräume.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Unsere Patienten werden stets freundlich von qualifiziertem Personal empfangen. Informationen über z.B. längere Wartezeiten erhalten Sie bereits bei der Annahme. Alle Rezeptions- und Wartebereiche sind, soweit möglich, gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften räumlich getrennt. In den Wartebereichen befinden sich ausreichend Sitzgelegenheiten, Kinderspielzeug, Zeitschriften und Broschüren. Die ebenfalls im Wartebereich ausliegende Meinungskarte erlaubt die anonyme Meinungsäußerung.

1.8 Patientenschulung

Schulungen für Patienten und Angehörige werden u.a. im Rahmen der Teilnahme an den DMP Diabetes mellitus angeboten, ein weiterer Schulungsschwerpunkt liegt in der Gynäkologie, wie z.B. Inkontinenzbehandlung.

Bei bestehender Indikation erhalten die Patienten eine Empfehlung zur Teilnahme durch den jeweiligen Praxisleiter. Die Schulungen erfolgen durch qualifiziertes Personal. Der Schulungsprozess wird in der Patientenakte dokumentiert, evaluiert und weiterentwickelt. Bei Bedarf wird Kontakt zu Selbsthilfegruppen vermittelt. Zu Fragen bei Hilfeleistungen wird auf Wunsch unser Sozialdienst kontaktiert.

2 Führung der Praxis

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Um den kontinuierlichen und reibungslosen Ablauf aller Prozesse im MVZ zu gewährleisten, sind die Zuständig- und Verantwortlichkeiten schriftlich definiert und für die Mitarbeiter transparent im Organigramm dargestellt. Hier werden z.B. die Hygiene-, Brandschutz- und Qualitätsmanagementbeauftragten namentlich benannt. Die Aufgaben und den Verantwortungsbereich regelt die jeweilige Tätigkeitsbeschreibung der Mitarbeiter.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Ressourcenmanagement wird in unserem MVZ schon im Leitbild berücksichtigt (Ökologie/ Ökonomie). Zudem ist jeder unserer Mitarbeiter dazu aufgefordert, sparsam mit Ressourcen umzugehen. Größere Anschaffungen und Investitionen, z. B. im Bereich der Medizintechnik werden zuvor von der Geschäftsführung auf Wirtschaftlichkeit überprüft und auch ausschließlich von der Geschäftsführung freigegeben.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Durch die Anbindung an die Asklepios Klinik Schwalmstadt ist die Beschaffung von z. B. Bürobedarf und medizinischen Verbrauchsgütern über Wirtschaftsabteilung in der Verwaltung geregelt. Eine Beschaffung unter ökonomischen Gesichtspunkten ist dadurch gewährleistet. Unsere Mitarbeiter sind im Ressourcen schonenden Umgang mit Praxismaterialien unterwiesen worden. Arzneimittel werden über die klinikeigene Apotheke beschafft.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Der Praxisleiter nimmt an der Leitungssitzung des Klinikums Schwalmstadt teil, um schnittstellenübergreifend informiert zu sein. Alle Managemententscheidungen werden über die monatlichen MVZ-Sitzungen den Praxisleitern mitgeteilt, offen diskutiert und möglichst im Einvernehmen und mit dem Ziel der stetigen Verbesserung, Effektivität und Effizienz der Arbeitsabläufe und vor allem Behandlungsprozesse umgesetzt.

4 Sicherheit in der Praxis

4.7 Absicherung der Praxisräume

Das Auf- und Abschließen der Praxisräume folgt einem festgelegten Schema, so dass der Zutritt Unbefugter nicht möglich ist. Die Schlüsselvergabe und -gewalt wird zentral durch die Haustechnik verwaltet und dokumentiert. Ein Kopierschutz ist gewährleistet. Die Aktualität der Schlüsselgewalt wird regelmäßig bei Ausscheiden ehemaliger und Einarbeitung neuer Mitarbeiter gewährleistet.

5 Informationswesen

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 Verfahrensanweisung, die die Einsichtnahme regelt, liegt vor. Auf Wunsch werden Kopien der Befunde ausgehändigt. Dritte dürfen nur nach schriftlicher Zustimmung durch den Patienten Daten ausgehändigt bekommen.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die Durchführung von internen Qualitätssicherungsmaßnahmen geschieht unter Vorgabe des QM-Konzeptes. Als Instrumente werden z. B. interne Audits, das Meinungsmanagement, Lenkung von Dokumenten sowie praxisspezifische Maßnahmen zur Qualitätssicherung angewendet. Ziel ist die Messung der Ergebnisqualität anhand festgelegter interner Qualitätsindikatoren und Ableitung adäquater Korrekturmaßnahmen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.