



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis:	AOZ Reinickendorf Horst Hauffe und Dr. med. Kerstin Melcher
Betriebsstättennummer:	7201085
Anschrift:	Senftenberger Ring 5a, 13439 Berlin
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2015-0004 NB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	01.02.2015
bis:	31.01.2018

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	10
4 Sicherheit in der Praxis	11
5 Informationswesen	12
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	12

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.

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

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.

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 **AOZ Reinickendorf** 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

Das ambulante Operationszentrum Horst Hauffe und Dr. K. Melcher versteht sich als Dienstleister in Sachen Gesundheit.

Unser Handeln und Tun richtet sich nach den Bedürfnissen und Anforderungen unserer Patienten. Wir orientieren uns dabei am individuellen medizinischen Gesamtbild unserer Patienten, wie auch an den Bedürfnissen der Operateure. Für sie gilt es, die bestmögliche medizinische Betreuung, Therapie, Beratung und/oder Untersuchungen im Rahmen unseres ambulanten Operationszentrums (AOZ) zu erbringen. Die Sicherung und Erhaltung des hohen Qualitätsniveaus unserer Dienstleistung ist maßgeblich für den Erfolg unseres Operationszentrums.

Wir investieren in modernste Anästhesie – und Operationstechnik um das bestmögliche Behandlungsergebnis für unsere Patienten zu erzielen. Wir legen besonderen Wert auf die Auswahl und Weiterbildung unseres Mitarbeiterteams.

Unsere Qualitätspolitik und Umsetzungsmaßnahmen werden regelmäßig überprüft.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Das AOZ erbringt für die niedergelassenen Ärzte operierender Fachdisziplinen seine Leistungen. Die Patienten werden von den jeweiligen Praxen angemeldet und kommen zu einem Erstgespräch in das AOZ. Bei diesem Gespräch erhalten die Patienten ihre genauen Termine, auch schriftlich. Innerhalb des OP-Programms sind die Eingriffe exakt terminiert und bei eventuellen Verzögerungen setzen sich die Mitarbeiterinnen sofort mit dem Patienten in Verbindung. Durch den Austausch mit den Operateuren ist es unser Ziel, die Wartezeiten für Patienten so gering wie möglich zu halten.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die Erreichbarkeit des AOZ ist immer gewährleistet. Die Operateure geben dem Pat. schon vorab einige Informationen und beim Vorgespräch werden auch die Parkmöglichkeiten erläutert. Durch Kurzzeitparkplätze, ein Parkhaus und die per Fahrstuhl direkt aus der Praxis erreichbare Tiefgarage gibt es wenig Probleme. Zu den Sprechzeiten ist die Praxis immer telefonisch erreichbar. Für evtl. Nachfragen oder Probleme werden die Telefonnummern des Anästhesisten und Operateurs dem Patienten vor OP schriftlich bekanntgegeben.

1.3 Orientierungshilfen

Das AOZ legt besonderen Wert auf eine klare Orientierung für die Patienten. Alle Mitarbeiter stellen sich den Patienten und deren Angehörigen immer namentlich vor. Alle Räume sind entsprechend gekennzeichnet, außerdem werden die Patienten immer von den zuständigen Mitarbeitern begleitet. Informationen über das AOZ liegen aus und werden den Patienten beim Erstbesuch mitgegeben. Desweiteren pflegt das AOZ seine umfangreiche, benutzerfreundliche Website regelmäßig. Auch dort sind alle relevanten Informationen nachzulesen.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Die Patientenannahme ist klar geregelt und wird von qualifizierten Mitarbeiterinnen geführt. Sowohl für Erwachsene, als auch für Kinder wird durch Freundlichkeit und Patientenorientiertheit eine gute Atmosphäre geschaffen. Alle Patienten erhalten einen klaren Ablaufplan, sowohl mündlich als auch schriftlich. Begleitpersonen werden über den aktuellen Stand informiert. Im Wartezimmer liegen Zeitschriften und Informationen aus. Zusätzlich soll das Praxisportrait im Wechsel mit einem Entspannungsvideo eine Wohlfühlatmosphäre schaffen.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Im Rahmen unseres AOZ werden die Vorbefunde von den bei uns operierenden Ärzten erhoben und an uns übermittelt. Da wir innerhalb des AOZ keine eigenen Befunde erheben, sondern diese jeweils vom betreffenden Operateur erhoben werden, werden die aktuellen Befunde auch direkt vom Behandelnden weitergeleitet. Zur Vervollständigung der vorliegenden Befunde werden teilweise die Hausärzte konsultiert. Das AOZ erhebt Daten wie Vitalzeichen, Narkoseprozeduren. Diese werden im Narkoseprotokoll und Patientenblatt dokumentiert und archiviert.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Die Anästhesien und Operationen des AOZ werden nach internationalen "evidence" geprüften Standards durchgeführt, die an die jeweiligen chirurgischen Anforderungen angepasst sind.. Die aktuellen Leitlinien der internationalen und deutschen Fachgesellschaften für Anästhesie werden umgesetzt. Während des Erstgesprächs wird den Patienten die Narkose vom Anästhesisten zum entsprechenden Eingriff erläutert. Individuelle Wünsche des Patienten werden entgegen-genommen und wenn möglich berücksichtigt.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Der Anästhesist trifft die Wahl der Narkose und Medikamente entsprechend den Ergebnissen der Voruntersuchung, des Aufklärungsgespräches, der Diagnose bzw. Operationsart. Die Narkosen werden nach evidence basierten Standards systematisch und geplant geführt. Im Rahmen der postoperativen Schmerztherapie erhalten die Patienten und auch Angehörige mündliche Anweisungen und Informationen zur Einnahme der mitgegebenen Schmerzmedikamente und dem Verhalten zuhause. Auf dem Narkoseprotokoll werden bei Entlassung der Zustand des Patienten und evtl. Besonderheiten notiert.

1.8 Patientenschulung

Im Aufwachraum des AOZ werden mit den Patienten Übungen zur postoperativen Kreislaufstabilisation durchgeführt. Erst nach Abschluss dieser Übungen und mit erfolgreicher Stabilisierung werden die Patienten in Begleitung entlassen. Bei Patienten, die durch die OP in der Mobilisation eingeschränkt sind werden Übungen mit z.B. Gehilfen angeboten. Patienten werden über die Beobachtung der Wunden informiert, um Komplikationen erkennen zu können.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Jeder Patient wird beim Erstbesuch über die Narkose, deren Verlauf und mögliche Risiken informiert und erhält zusätzlich schriftliche Informationen. Bei fremdsprachigen Patienten ist immer ein Übersetzer oder Praxispersonal, das die jeweilige Sprache beherrscht in Begleitung. Den Kindern selbst wird die Narkose altersentsprechend einfühlsam vermittelt. Aktuelle Änderungen werden mit dem Anästhesisten geklärt und notiert. Die Patienten erhalten nach der OP Informationen über den Verlauf der Operation mit den Hinweisen auf entsprechende Verhaltensmaßnahmen zuhause.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Das AOZ pflegt eine intensive Zusammenarbeit mit den behandelnden Operateuren. Alle Informationen und Patientendaten werden prä- und postoperativ besprochen und an die weiterbehandelnden Operateure weitergegeben. Adresslisten möglicher weiterbehandelnder Einrichtungen liegen vor. In Ausnahmefällen sorgt der Anästhesist bei Verlegung in ein Krankenhaus für einen reibungslosen Ablauf dieses Vorganges.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das AOZ hat für sich ein Leitbild definiert. In diesem werden den Patienten, den Angehörigen und den Mitarbeitern die höchste Priorität beigemessen. Fachkompetenz, hohe Qualität und menschlicher Umgang untereinander gewährleisten die Zufriedenheit der Patienten. Alle Mitarbeiter haben das Leitbild in ihre tägliche Arbeit integriert. Unsere Kunden bestehen zum einen aus Patienten, deren Angehörigen und Arztkollegen, die Patienten bei uns operieren. Ziel ist unsere Kunden mit unseren Leistungen zu überzeugen.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Das Ambulante Operationszentrum (AOZ) wird in allen Bereichen nach sinnvollen und/oder bewährten Standards geführt. Mit den einzelnen Mitarbeitern werden die Zielvereinbarungen - im Allgemeinen und speziell für ihren Aufgabenbereich - geführt. Um die Qualität des AOZ zu verbessern und aufrechtzuerhalten werden für die Mitarbeiter vor allem Ziele für Fort- und Weiterbildung vereinbart und verfolgt. Änderungen werden mit den Mitarbeitern besprochen, Vorschläge werden diskutiert.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sind im AOZ schriftlich geregelt. Es gibt für alle Belange und Bereiche in der Praxis entsprechende verantwortliche Mitarbeiter. Die Auszubildenden werden von Mentoren betreut. Die Anmeldung wird von zwei qualifizierten Mitarbeite-

rinnen besetzt. Für die fortlaufende Prüfung und Verbesserung der Qualität ist eine Qualitätsmanagementbeauftragte verantwortlich. Jeder Aufgabenbereich im Praxisalltag wird von entsprechend aus- und regelmäßig weitergebildeten Mitarbeitern besetzt.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Da das Team täglich intensiv zusammenarbeitet versteht die Leitung des AOZ die gemeinsame Arbeit als Teamarbeit. Innerhalb des täglichen Ablaufes werden Interessen und Anregungen der Mitarbeiter integriert und möglichst angenommen. In die Planung werden die Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikationen und Stärken einbezogen. Sowohl in der Dienst- als auch Urlaubsplanung werden Wünsche der Mitarbeiter möglichst erfüllt. Teamgespräche finden in regelmäßigen Abständen statt. Somit ergibt sich eine starke Bindung der Mitarbeiter an ihre Praxis.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Das AOZ entwickelt eine Jahresbudgetplanung, die Fixkosten, (z. B. Personal, Mieten), als auch Sachkosten (z. B. Material, Geräte, Neuanschaffungen) umfasst. Die Kompatibilität mit den betriebswirtschaftlichen Bedingungen wird vierteljährlich extern überprüft. Auf dieser Basis können in allen Bereichen Ergänzungen bzw. Korrekturen umgesetzt werden. Den Mitarbeitern und Operateuren werden die Preise transparent gemacht, um den wirtschaftlichen Umgang mit Ressourcen zu fördern. Der gesamte Beschaffungsprozess ist eindeutig geregelt.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Der gesamte Beschaffungsprozess liegt in den Händen der leitenden Pflegekraft und deren Vertretung. Spezielle Bereiche sind namentlich festgesetzt. Somit ist für die Zusammenarbeit mit den Lieferanten bestmögliche Qualität und Kontinuität gewährleistet. Es wird im Rahmen von entsprechenden Situationen auf gezielten Einsatz und Wirtschaftlichkeit hingewiesen. Die Leitung des AOZ beschafft jedoch nach den Prinzipien, dass die Qualität immer im Sinne der Patientenversorgung zu stehen hat.

2.7 Umweltschutz

Ökologische Anforderungen werden bei der Beschaffung berücksichtigt. Unter Priorisierung der medizinischen Hygieneanforderungen werden wiederverwendbare Materialien/Geräte bevorzugt. Abfallstoffe (z. B. benutzte Kanülen, spitze Gegenstände) werden getrennt gesammelt. Entsprechende Regelungen sind den Mitarbeitern durch den täglichen Ablauf vertraut und zur Kenntnis genommen worden.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxismgemeinschaften

Das AOZ wird von zwei Anästhesisten geleitet. Zusätzlich ist die Anästhesistin Fachärztin für Pädiatrie und hat sich besonders auf Kindernarkosen im AOZ spezialisiert. Zwischen den ärztlichen Partnern werden die Planungen der Narkosen für die anstehenden Operationen wöchentlich abgesprochen, dokumentiert und den Mitarbeitern zur Kenntnis gegeben. Entscheidungen der Praxisleitung, die für das Team wichtig sind, werden in regelmäßigen Teamsitzungen besprochen.

2.9 Information der Praxisleitung

Im Tagesablauf werden die aktuellen Vorgänge besprochen. Die Mitarbeiter werden täglich in ihre Aufgabengebiete eingeteilt und im Rahmen von Teamsitzungen werden die aktuellsten Vorgänge geregelt. Bei Schadensfällen - egal welcher Art - wird eine schriftliche Dokumentation erstellt, so dass die Praxisleitung darauf reagieren kann. Eventuelle Vorkommnisse mit Patienten werden im Narkoseprotokoll oder Patientenblatt dokumentiert, abgezeichnet und sofort an die Leitung weitergegeben. Die Praxisleitung nimmt an den Teamsitzungen teil.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Der Würde der Patienten wird in allen Belangen voll respektiert. Insbesondere unter der Narkose bleibt die Würde des Patienten gewahrt. Dies entspricht dem Verständnis aller Mitarbeiter und dem Leitbild der Praxis. Rechte und Ansprüche der Patienten werden standardgerecht und nach Möglichkeit individuell erfüllt und werden zu jedem Zeitpunkt respektiert.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Praxisleitung entscheidet nach den Kennzahlen (z. B. OP-Auslastung, vierteljährlich Budgetreview), gesetzlichen Änderungen und Belastungen innerhalb des Mitarbeiterteams über den Personalbedarf. Neue Mitarbeiter und Auszubildende werden durch zugewiesene Mentoren betreut und eingearbeitet.

Einige Mitarbeiter sind so umfassend geschult, dass sie in mehreren Bereichen eingesetzt werden können. Weiterhin bestehen enge Kontakte zu externen ärztlichen Praxisvertretern. So können Urlaubs- und Krankheitszeiten problemlos abgedeckt werden.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Qualifikationen und Arbeitsplatzbeschreibungen der Mitarbeiter sind im Arbeitsvertrag beschrieben und festgelegt. Die Mitarbeiter werden entsprechend ihrer Qualifikationen und Fähigkeiten ausgewählt und eingesetzt. Die fachlichen Qualifikationen der Mitarbeiter sind so aufgebaut, dass jeder ersetzt werden kann (Krankheit, Urlaub), um die Arbeitsqualität und das Leistungsspektrum aufrecht zu erhalten.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Fort- und Weiterbildungen werden nach Bedarf und Mitarbeiterinteressen geplant. Es gibt einen Jahresfortbildungsplan. Monatlich wird von der Praxisleitung mit dem Team eine gemeinsame Fortbildung zu einem ausgewählten Thema organisiert und durchgeführt. Gesetzliche Anforderungen und Pflichtfortbildungen werden organisiert und durchgeführt. Externe Fortbildungen, die den Interessen des AOZ entsprechen, werden hinsichtlich Freistellung und Kosten vom AOZ übernommen.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Regelmäßig werden Anästhesiekongresse und Fortbildungsveranstaltungen besucht. Die Fortbildungen werden zu Beginn des Jahres gemeinsam geplant. Zwischen den Ärzten findet ein Austausch zu den Ergebnissen der Fortbildung statt. Das AOZ verfügt über eine Weiterbildungsbefugnis und bildet Ärzte nach einer strukturierten Vorgehensweise in der Anästhesie aus. Fachliteratur ist aktuell und sehr umfassend vorhanden.

3.5 Ausbildung

Zurzeit wird eine medizinische Fachangestellte ausgebildet. Bei steigenden OP-Zahlen ist eine Erweiterung nicht ausgeschlossen. Den Auszubildenden steht jeweils ein namentlich benannter Mentor zur Verfügung. In der praktischen Ausbildung wird monatlich ein Berichtsheft geführt, das vom Ausbildungsleiter und der Leitung überprüft wird. Im Rahmen der täglichen Arbeit wird der aktuelle Wissenstand hinterfragt.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Im AOZ sind die Arbeitszeiten geplant und geregelt. Überstunden werden in Freizeit ausgeglichen. Wünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt. Bei Mitarbeitern mit Kindern werden die Arbeitszeiten so angepasst, dass sowohl die Qualität der Arbeit, als auch die Kindererziehung gut umgesetzt werden können.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter werden durch einen Mentoren und nach einem gut strukturierten Einarbeitungskonzept eingearbeitet. Sie werden in alle Bereiche des AOZ eingewiesen. Mit den neuen Mitarbeitern werden Gespräche während dieser Phase geführt, um die Qualität zu hinterfragen und eventuell Korrekturen durchzuführen. Die sorgfältige Einarbeitung der Mitarbeiter ist für die Entwicklung und die Qualität des AOZ von hoher Bedeutung und wird sehr ernst genommen.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Mitarbeiterideen werden direkt bei der täglichen Arbeit oder den Teamsitzungen aufgenommen und wenn möglich umgesetzt. Unzufriedenheiten können offen im Team oder auch vertraulich mit der Praxisleitung besprochen werden.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Im AOZ wird sehr auf den Schutz der Mitarbeiter und Patienten geachtet. Es werden alle gesetzlichen Richtlinien streng eingehalten. Alle Mitarbeiter sind mit dem speziellen Umgang mit Kanülen, Spritzen, Blut und anderen Gegenständen vertraut. Die Verfahrensregeln der Berufsgenossenschaft sind den Mitarbeitern bekannt (TRBA 250 sowie BGR 250). Betriebsanweisungen, Arbeitsanweisungen und Verhaltensmaßnahmen sind den Mitarbeitern bekannt und stets zugänglich.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Ein Flucht- und Rettungsweg ist gut sichtbar angebracht. Die Mitarbeiter wissen, was in einer Notfallsituation zum Eigene und zum Schutz der Patienten zu tun ist. Mit allen Mitarbeitern werden einmal jährlich Brandschutzunterweisungen durchgeführt.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Im AOZ liegen klare Anweisungen für das medizinische Notfallmanagement vor. Es werden regelmäßig Notfallworkshops vor Ort unter professioneller Anleitung durchgeführt. Jährlich findet im Rahmen unseres Fortbildungsplans mindestens eine Auffrischung des Notfallmanagements statt. Die komplette Notfallausrüstung ist im AOZ vorhanden, diese wird regelmäßig überprüft und gewartet.

4.4 Hygiene in der Praxis

Im AOZ hat Hygiene einen sehr hohen Stellenwert. Neben den Kompetenzen für Hygiene aller Mitarbeiter hat das AOZ eine Hygienebeauftragte. Diese ist speziell fortgebildet und gibt die Informationen an das gesamte Team in regelmäßigen internen Fortbildungen weiter. Es sind für alle Bereiche des OP definierte Anweisungen für die Hygiene vorhanden. Ein Hygieneplan ist erstellt, wird regelmäßig erneuert und überarbeitet.

4.5 Anwendung von Arzneimitteln

Die Anwendung der Arzneimittel ist geregelt. Alle Dosierungen und evtl. aufgetretene Nebenwirkungen werden im Narkoseprotokoll des Patienten dokumentiert. Die Mitarbeiter sind qualifiziert, mögliche Reaktionen und Nebenwirkungen sofort zu erkennen und entsprechend zu reagieren. Die Vorbereitung und Verabreichung der Medikamente vor, während und nach der Narkose ist klar geregelt und wird dokumentiert. Die Anordnung unterliegt in jedem Falle einem Arzt.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Im Umgang mit Medizinprodukten werden die gesetzlichen Anforderungen streng eingehalten. Alle Geräte sind erfasst und dokumentiert. Die Wartungen werden regelmäßig durchgeführt und dokumentiert, bei Neuanschaffungen wird bei Inbetriebnahme eine Einweisung für alle Mi-

tarbeiter durchgeführt und dokumentiert. Mitarbeiter die nachträglich hinzukommen, werden von einer qualifizierten Person eingewiesen. Die Mitarbeiter des AOZ sind im Umgang mit den aktuellen Medizinprodukten vertraut.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Das AOZ hat seine Räume speziell gesichert. Die Schlüsselgewalt ist geregelt und dokumentiert. Ein Kopierschutz der Schlüssel ist gewährleistet. Bei einem Ausscheiden eines Mitarbeiters sorgt die Leitung für eine Rückgabe aller Schlüssel. Im gesamten Märkischen Zentrum patrouilliert rund um die Uhr ein Wachschutzunternehmen.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Patientendokumentation ist klar geregelt und wird mit einer Praxissoftware umgesetzt, gesichert und ist jederzeit abrufbar. Alle Daten werden nach den gesetzlichen Fristen aufbewahrt.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Alle Ärzte und Mitarbeiter sind vom Gesetzgeber zur Verschwiegenheit verpflichtet, der entsprechende Verpflichtung ist im Arbeitsvertrag festgehalten und wird mit Unterschrift bindend. Es wird sehr darauf geachtet, dass Dritte nicht unbefugt Kenntnis von Patientendaten erhalten. Um einen noch besseren Datenschutz zu gewährleisten sind im laufenden Jahr nochmals bauliche Veränderungen an der Anmeldung vorgenommen worden. Regelungen zum Datenschutz und zur Datenübermittlung liegen schriftlich vor.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Bei Bedarf können die Patienten nach Absprache mit der Leitung Einsicht in die sie betreffenden Akten nehmen. Die Vorgehensweise ist den Mitarbeitern vertraut.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Das AOZ setzt eine erprobte Praxissoftware zur Datenbearbeitung und -sicherung ein. Die PCs sind an allen Arbeitsplätzen miteinander vernetzt, so dass die Patientendaten jederzeit abgefragt und bearbeitet werden können.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Eine Qualitätsbeauftragte ist im AOZ benannt und für die dafür notwendige Zeit freigestellt. Zusammen mit der Leitung ist sie aktiv an der Weiterführung und Aktualisierung des QM-Systems beteiligt und ist mit allen Aufgaben vertraut. Verschiedene Themen aus dem Bereich des Qualitätsmanagements werden in regelmäßigen internen Fortbildungen angesprochen und vermittelt. Alle Mitarbeiter werden über Arbeitsschutzrichtlinien informiert. Zusätzlich ist eine Hygienebeauftragte für den Bereich des Qualitätsmanagement verantwortlich.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Eine QB ist verantwortlich benannt und führt in regelmäßigen Abständen zusammen mit der Hygienebeauftragten qualitätssichernde Kontrollen durch. Regelmäßig werden alle Geräte gewartet und nach den gesetzlichen Vorgaben überprüft. Die Ergebnisse der Patientenbefragung werden zur internen Verbesserung genutzt. Es werden Patienten- und Mitarbeiterbefragungen, Hygienebegehungen und Pflichtfortbildungen durchgeführt.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Es laufen externe Qualitätssicherungsmaßnahmen (z.B. Patientenbefragungen). Begehungen der Qualitätssicherungskommission der KV Berlin-Brandenburg, des Gesundheitsamtes und des Landesamt für Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und technische Sicherheit, der Berufsgenossenschaft (BG) und des TÜV Brandenburg (Arbeitsschutz und medizinische Personalbetreuung) finden regelmäßig statt. Die Qualitätsrichtlinien des Bundesverbandes Ambulantes Operieren (BAO) und des entsprechenden Landesverbandes (LAO) erfüllt das AOZ.

6.4 Nutzung von Befragungen

Alle Patienten haben sowohl im Erst-, als auch im Abschlussgespräch die Möglichkeit, ihre Bedürfnisse und Anregungen mitzuteilen. Mit der laufenden schriftlichen Patientenbefragung (AQS1) wird eine Qualitätsverbesserung stichprobenartig kontrolliert. Die behandelnden Operateure werden von der Leitung in regelmäßigen Abständen nach ihrer Zufriedenheit befragt. Das Team hat die Möglichkeit durch eine anonyme Mitarbeiterbefragung offen und ehrlich seine Meinung zu äußern.

6.5 Beschwerdemanagement

Da die Patienten zu jeder Zeit prä- und postoperativ betreut sind, werden Anregungen, Wünsche und Kritik überwiegend im direkten Gespräch geklärt. Durch die Auswertung der anonymen Patientenbefragungsbögen AQS1 werden evtl. Mißstimmigkeiten bekannt und können behoben werden. Zusätzlich ist ein Beschwerdeformular vorhanden und die Praxisleitung ist per email erreichbar. In den regelmäßigen Gesprächen mit den behandelnden Operateuren werden ebenfalls Wünsche und Anregungen aufgenommen.