KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis:	Cardio Centrum Berlin
Betriebsstättennummer:	723205900
Anschrift:	Unter den Linden 21 10117 Berlin
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2016-0030 NB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	proCum Cert GmbH, Frankfurt
Gültig vom:	03.05.2016
bis:	02.05.2019

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 11
4 Sicherheit in der Praxis 13
5 Informationswesen 14
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 Bundesebene[1], 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 **Cardio Centrum Berlin** 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 Cardio Centrum Berlin ist ein Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ), das allen gesetzlich Versicherten und privat Versicherten offen steht. Der Schwerpunkt liegt auf der Behandlung von Herzkreislaufkrankheiten und deren Prävention. In ruhigen, stressfreien und anspruchsvollen Räumen werden Patienten nach den neuesten Leitlinien behandelt.
Im Cardio Centum Berlin behandeln ausschließlich erfahrene Fachärzte der Inneren Medizin/Kardiologie sowie Fachärzte der Herzchirurgie – also reine Spezialisten für das Herz. Der Zusammenschluss erfahrener Spezialisten unter einem Dach ermöglicht dadurch die Versorgung von Patienten auf höchstem Niveau und ohne Zeitverlust.
Renommierte Kliniken und Institute zählen zu unseren Kooperationspartnern.
Das MVZ ist ausgestattet mit modernsten diagnostischen Geräten sowie einer leistungsfähigen vernetzten IT Infrastruktur mit Anbindung an kooperierende Kliniken und Institute.
Die Lage im Herzen Berlins im Lindencorso Unter den Linden 21 Ecke Friedrichstraße ermöglicht einen barrierefreien (behindertengeeigneten) Zugang sowie günstige Erreichbarkeit mit U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn und Bus.
Patienten können zu uns mit Überweisungsschein oder auf eigene Initiative kommen. Um Wartezeiten und Leerläufe zu vermeiden, bitten wir um telefonische Terminvereinbarung.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Termine werden zentral vom Empfang vergeben. Terminwünsche können persönlich vor Ort oder auch telefonisch abgesprochen werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit selbstständig über die Onlineterminbuchung einen passenden Termin zu buchen und durch Angabe der Handynummer eine Erinnerungs-SMS einen Tag vor dem Termin zu erhalten.
Zur Erhebung der Wartezeiten wird bei Ankunft des Patienten die Zeit auf dem personalisierten Praxislaufbogen festgehalten. Wir haben den Anspruch unsere Patienten nicht länger als 20 Minuten bis zum Arztkontakt warten zu lassen.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die Kontaktaufnahme kann persönlich oder über Telefon, Email, Fax oder Anrufbeantworter erfolgen. Der Weg zu uns wird bei telefonischer Terminvergabe an neue Patienten mündlich beschrieben. Desweiteren verfügen unsere Terminkarten und die Internetseite über eine Wegbeschreibung. In der Eingangshalle des Lindencorsos werden Patienten vom dortigen Empfang zu den Fahrstühlen geleitet. Oben angekommen ist der Weg ins Cardio Centrum Berlin nicht mehr zu verfehlen, da die Räume direkt vom Foyer des Stockwerks abgehen und durch ein großes Schild gekennzeichnet sind.

1.3 Orientierungshilfen

Alle Mitarbeiter sind angewiesen, sich bei ihrem Erstkontakt mit Patienten und deren Angehörigen mit Augenkontakt vorzustellen. Zusätzlich tragen alle Mitarbeiter gut sichtbare Namensschilder, auf denen Name, Position und Sprachkenntnisse vermerkt sind. Die Räume sind mit Nummern und deutschen Beschriftungen gut sichtbar versehen.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Bei Ankunft des Patienten, wird er von den Mitarbeiter/innen des Praxismanagements in Empfang genommen, dessen Versichertenkarte eingelesen und Vorbefunde zur Vorlage beim behandelnden Arzt entgegen genommen und eingescannt. Nach einer kurzen Wartezeit im Wartezimmer wird die/der Patient/in vom Arzt aufgerufen, um das Arzt-Patienten-Gespräch zu führen. Im Anschluss folgen die notwendigen Untersuchungen und Behandlungen.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Neue Patienten füllen vor dem ersten Arztkontakt einen Aufnahme- und Anamnesebogen aus. Mitgebrachte Vorbefunde werden eingescannt und der/m behandelnder/n Ärztin/Arzt nebst Anamnesebogen und Überweisungsschein (so vorhanden) vorgelegt. So kann sich die/der Ärztin/Arzt vor dem ersten Patientenkontakt über Vorerkrankungen oder das Anliegen des Patienten informieren. Nach dem Gespräch mit dem Patienten werden entsprechend des Diagnostik- oder Therapiepfades Untersuchungen angesetzt.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Die Behandlung unserer Patienten erfolgt leitliniengerecht. Zur Einsichtnahme für unsere Mitarbeiter sind aktuelle Leitlinien für verschiedene Krankheitsbilder auf dem Server des MVZ hinterlegt. Auch bei individuellen Behandlungsstrategien ist die Grundlage eine evi-

denzbasierte Therapie. Die Patienten werden in Diagnostik-, Behandlungs- und Therapieplanung einbezogen.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Die Behandlung unserer Patienten erfolgt leitliniengerecht. Unter enger Einbindung und umfangreicher Aufklärung des Patienten werden Therapie, Interventionen und/oder Operationen angeboten. In unseren Partnerkrankenhäusern können unsere Patienten zeitnah durch unsere Ärzte versorgt werden. Vor- und Nachsorge der Patienten finden in unserem MVZ statt.
Sollten bei einer Therapie Nebenwirkungen auftreten oder sich der gewünschte Therapieerfolg nicht einstellen, wird in Absprache mit dem Patienten dessen Therapie überdacht und ggf. abgeändert oder erweitert.

1.8 Patientenschulung

Das MVZ bietet Schulungen zur Selbstbestimmung der Gerinnung nach dem SPOG-Programm (CoaguCheck INR) an. Diese werden von einer speziell geschulten medizinischen Fachangestellten und einem speziell geschulten Arzt nach einem standardisierten System durchgeführt. Jeder Patient, der oral auf Antikoagulation eingestellt werden muss, kann geschult werden, wenn er es denn möchte.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Unsere Patienten werden anhand von standardisierten Aufklärungsbögen aufgeklärt. Mögliche Risiken, Komplikationen, Behandlungsalternativen, sowie Verlauf und Prognose werden ausführlich besprochen. Die Einwilligung zu interventionellen oder operativen Eingriffen wird mit einem angemessenen Abstand zum geplanten Termin eingeholt, Fragen dazu können auch nach dem Aufklärungsgespräch jederzeit gestellt werden und zeitnah beantwortet werden.
Konservative Therapien werden ebenso eingehend besprochen und über Risiken- und Nebenwirkungen dieser aufgeklärt.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Wenn ein Patient zur Mit- oder Weiterbehandlung zu einer/m Kollegin/en, ins Krankenhaus oder andere Einrichtungen wie Reha-Zentren überwiesen werden soll, wird unter Absprache mit dem Patienten hierfür eine Einrichtung ausgewählt bzw. dem Patienten mehrere Wahlmöglichkeiten unterbreitet. Die Terminvereinbarung bzw. Planung wird i.d.R. von medizinischen Fachangestellten am Empfang vorgenommen. Dabei steht das Cardio Centrum Berlin jederzeit für Rückfragen zur Verfügung.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das Leitbild des Cardio Centrum Berlin wurde unter Mitwirkung aller Mitarbeiter entwickelt. Es spiegelt die tägliche Arbeit im MVZ und die Schwerpunkte wider.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Die Zielplanung wird von der Geschäftsführung durchgeführt und situationsbezogen angepasst. Mitarbeiteranregungen sind dabei gewünscht und werden soweit möglich einbezogen.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten des ärztlichen sowie nicht ärztlichen Personals sind klar geregelt und in den jeweiligen Stellenbeschreibungen festgehalten.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Uns liegt es am Herzen unseren Mitarbeitern das Gefühl der Wertschätzung und Dazugehörigkeit zu vermitteln. Daher ist unser wichtigster Grundsatz in der Mitarbeiterführung eine gute Kommunikation. Bei Problemen werden diese konkret besprochen und gemeinsam eine Problemlösung entwickelt. Es wird versucht, Wünsche und Anregungen der Mitarbeiter zu berücksichtigen bzw. deren Umsetzbarkeit zu prüfen, denn eine aktive Gestaltung der Mitarbeiter an den Abläufen und Prozessen ist ausdrücklich gewünscht.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Aufgrund der speziellen Unternehmensstruktur existiert keine langfristige Planung. Gerade deshalb aber auch um frühzeitig eingreifen zu können, wird täglich die aktuelle Finanzentwicklung auf Geschäftsführerebene besprochen.
Bei anstehenden Investitionsprojekten werden Businesspläne erstellt, Beschlüsse erfolgen dann durch die Geschäftsführer des Cardio Centrum Berlin.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Beschaffungsprozesse sind klar geregelt und unterstehen einer Verantwortlichen Person. Auf qualitative und ökonomische Gesichtspunkte wird dabei streng geachtet.

2.7 Umweltschutz

Soweit möglich, werden schadstoffarme und recyclingfähige Materialien beschafft. Der Müll wird nach einer Dienstanweisung getrennt beseitigt.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Die Tätigkeiten der Ärzte sind aufeinander abgestimmt und den Fachrichtungen und individuellen Kenntnissen angepasst. Patientenwünsche zur Vorstellung bei einer/m bestimmten Ärztin/Arzt werden, wenn möglich, bei der Terminvergabe berücksichtigt. Einmal im Monat findet eine große protokollierte Teambesprechung mit Anwesenheitspflicht für alle Mitarbeiter statt. Besprechungspunkte können zuvor beim Protokollführer eingereicht werden. Die Geschäftsführung trifft sich zusätzlich bei Bedarf.

2.9 Information der Praxisleitung

Sämtliche Entwicklungen, Vorgänge und Abweichungen werden im Rahmen der Teambesprechungen oder, falls dies erwünscht ist, bei einem individuell vereinbarten Einzeltermin besprochen.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Alle Mitarbeiter haben die strikte Anweisung sich allen anderen Personen im MVZ gegenüber respektvoll und angemessen zu verhalten, unabhängig davon, ob es sich um Mitarbeiter, Patienten oder Angehörige handelt. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Mitarbeiter an diese Anweisung halten. Sollte ein Verstoß gegen diese Vereinbarung auffallen, so wird der betreffende Mitarbeiter in einem persönlichen Gespräch darauf aufmerksam gemacht und zur Besserung seines Verhaltens aufgefordert. Ob sich Patienten angemessen behandelt fühlen wird durch Feedbackkarten überprüft.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Im Cardio Centrum Berlin arbeiten in jedem Bereich qualifizierte Mitarbeiter, die überwiegend ihrer Ausbildung und Kompetenzen entsprechend eingesetzt werden. Der Personalbedarf richtet sich nach den Arbeitsanforderungen und dem Umfang der Arbeitsbelastung. Probleme aus Mitarbeitergesprächen oder Teambesprechungen fließen in die Entscheidung mit ein. Sollte sich das Leistungsspektrum erweitern, wird entsprechend qualifiziertes Personal eingestellt. Sofern möglich, werden Wünsche der Mitarbeiter bei der Personalentwicklung berücksichtigt.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Mitarbeiter des Cardio Centrum Berlins werden ihren Qualifikationen entsprechend eingesetzt. Für jeden Arbeitsplatz ist eine Stellenbeschreibung hinterlegt.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Eine konkrete Fort- und Weiterbildungsplanung liegt nicht vor. Auf Wünsche und Vorschläge der Mitarbeiter wird individuell eingegangen, die Bedarfsermittlung erfolgt im persönlichen Mitarbeitergespräch.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die ärztlichen Mitarbeiter informieren sich selbstständig über geeignete Fortbildungsangebote und reichen diese bei der Geschäftsführung ein. Im Rahmen des CME-Punktesystems werden zusätzlich regelmäßig Fragebögen bearbeitet.

3.5 Ausbildung

Die Praxis führt keine Ausbildung zur Arzthelferin etc. durch.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Arbeitspläne werden unter Berücksichtigung von Mitarbeiterwünschen von der Geschäftsführung festgelegt bzw. die Schichtplanung genehmigt. Ein Zeiterfassungssystem ist installiert.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Ein Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter besteht. Während der Einarbeitungsphase gibt es einen Mentor aus demselben Tätigkeitsbereich. Schriftliche Stellenbeschreibungen sowie Arbeits- und Verfahrensanweisungen sind für jeden Mitarbeiter zugänglich und auf dem Server hinterlegt.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Es werden regelmäßig Teamsitzungen durchgeführt, bei denen alle Belange, die das Cardio Centrum Berlin betreffen, besprochen werden können. Zusätzlich gibt es Arbeitsgruppen zu diversen Themen.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Unfallmeldungen sind für jeden Mitarbeiter verpflichtend und auf dem Server zugänglich. Eine Verfahrensanweisung im Umgang mit Nadelstichverletzungen und eine Information zu Unfallmeldung sind im Sozialraum angebracht.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Die Flucht- und Rettungswege im Cardio Centrum Berlin sind ausgeschildert und beschrieben. Zudem gibt es eine Brandschutzbeauftragte, die für das Einhalten der Brandschutzbestimmungen in den Praxisräumen zuständig ist.
Im Lindencorso werden außerdem regelmäßig Brandschutzübungen durchgeführt.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Es besteht eine Anweisung zum Verhalten in medizinischen Notfällen. Defibrillator und spezifischer Notfallkoffer sind vorhanden.

4.4 Hygiene in der Praxis

Hygienemaßnahmen sind in einer Verfahrensanweisung geregelt. An den Desinfektionsstellen hängen Desinfektions- und Hautschutzpläne aus.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

Im Cardio Centrum Berlin eingesetzte Medikamente werden sachgerecht gelagert und verabreicht. Hierum kümmert sich unsere Medikamentenbeaftragte. Die Entsorgung von abgelaufenen Medikamenten erfolgt über die Apotheke.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Medizinprodukte werden sachgerecht angewendet und regelmäßig geprüft.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Es bestehen klare Regelungen zur Schlüsselgewalt und zum Abschließen der MVZ-Räume. Der Erhalt eines Schlüssel-Chips wird bei der Geschäftsführung durch Gegenzeichnen bestätigt.
Zudem gibt es einen hauseigenen Wachschutz im Gebäude.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Patientendaten werden direkt nach Erhebung im Patientenverwaltungssystem dokumentiert. Erhobene Befunde werden ebenfalls dort gespeichert und den überweisenden Ärzten zugeschickt oder auf Wunsch des Patienten ausgehändigt.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Alle Mitarbeiter des Cardio Centrum Berlins sind über die Schweigepflicht aufgeklärt und haben dies mit Unterschrift bestätigt. Es wird darauf geachtet, dass die Bildschirmarbeitsplätze nicht einsehbar sind und die sich auf dem Server befindlichen Daten sind durch Sicherheitssysteme und Passwörter geschützt.
Dokumente mit empfindlichen Daten werden separat über eine Aktenvernichtungstonne entsorgt.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Patienten können jederzeit von ihrem Einsichtsrecht Gebrauch machen.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Das Cardio Centrum Berlin arbeitet mit dem EDV-System Medys, Microsoft Office und OS X Yosemite. Die Server-Daten werden regelmäßig gesichert und es besteht eine Verfahrensanweisung für den Fall eines Systemausfalls. Eine Mitarbeiterschulung zum EDV-System wird während der Einarbeitung des Mitarbeiters vorgenommen, spezielle Schulungen / Einweisungen werden auf Wunsch organisiert und durchgeführt.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Die Mitarbeiter werden von der Qualitätsbeauftragten gezielt fachspezifisch angesprochen und eingebunden. Zusätzlich besteht im Rahmen der Teambesprechung für jeden die Möglichkeit eigene Anregungen anzubringen.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Aufgrund eines Personalwechsels wird das interne Qualitätsmanagement derzeit überarbeitet. Zukünftig sollen interne Audits und Mitarbeiterbefragungen durchgeführt werden.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Der Aufbau einer externen Qualitätssicherung über einen Qualitätszirkel ist geplant.

6.4 Nutzung von Befragungen

Alle ausgearbeiteten Fragebögen werden im Rahmen der Teambesprechung vorgestellt. Dabei hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit Fragen zu stellen oder Anregungen zu machen. Die Fragebögen werden anonym ausgefüllt und in einen dafür vorgesehenen Briefkasten eingeworfen.

6.5 Beschwerdemanagement

Beschwerden werden über Fragebögen und Feedbackkarten erfasst und ausgewertet. Diese werden anonym in einen dafür vorgesehenen Briefkasten eingeworfen und nach Leerung des Briefkastens statistisch ausgewertet. Die sich daraus ergebenen Ergebnisse werden mit den Mitarbeitern persönlich oder im Rahmen der Teambesprechung besprochen und aufgezeigte Mängel dadurch schnellstmöglich beseitigt.