



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis: MVZ Radiologie Lahn-Dill

Anschrift: Rotebergstraße 2
35683 Dillenburg

**Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer:** 2018-0076 NB

**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche

Gültig vom: 30.11.2018
bis: 29.11.2021

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	12
5 Informationswesen	13
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	13

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 Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind 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.

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 die **MVZ Radiologie Lahn-Dill** 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

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die Radiologie Lahn-Dill ist ein Medizinisches Versorgungszentrum für Radiologische Diagnostik und Nuklearmedizin und stellt die ambulante radiologische und nuklearmedizinische Versorgung im nördlichen Lahn-Dill-Kreis sicher.

Die Radiologie Lahn-Dill legt großen Wert auf die qualitätsgesicherte Abläufe und Untersuchungsmethoden.

Zentral in den Dill-Kliniken auf Ebene 0 untergebracht, versorgt die Radiologie Lahn-Dill alle Haupt- und Belegabteilungen mit modernster bildgebender Diagnostik.

Folgende Verfahren werden in der Radiologie Lahn-Dill angeboten:

- Digitales Röntgen
- Mammographie
- Computertomographie (CT)
- Kernspintomographie (MRT)
- Ultraschall (Sonographie)
- Nuklearmedizin

Um die hohe Qualitäts- und Leistungsfähigkeit des Bereichs darzulegen, hat sich der Bereich in 2018 neben den behördlichen Kontrollen der Beurteilung durch ein Expertenteam der KTQ GmbH gestellt und diese erfolgreich abgeschlossen.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Die Terminvereinbarung erfolgt durch ein elektronisches Terminplanungssystem, welches eine gestaffelte Einbestellung der Patienten bei den verschiedenen Fachärzten vorsieht. Die Kontaktaufnahme zum MVZ Radiologie Lahn-Dill erfolgt direkt, telefonisch oder per Email. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Wartezeiten sowohl auf einen Untersuchungstermin also auch unmittelbar vor einer Untersuchung so gering wie möglich zu halten. Notfallpatienten werden sofort durch einen ärztlichen Mitarbeiter angesehen, um rasch entsprechende Maßnahmen in die Wege leiten zu können.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Das MVZ Radiologie Lahn-Dill ist in den Dill-Kliniken Dillenburg verortet. Es gibt Parkhaus mit ca. 300 Parkplätzen, das auch von Patienten und Mitarbeitern des MVZ genutzt wird. Die Anfahrt ist auf dem Flyer und der Homepage abgebildet. Direkt nebenan befindet sich eine öffentliche Bushaltestelle, die werktags im 20-Minuten-Takt angefahren wird.

Zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit läuft eine elektronische Warteschleife, falls alle Mitarbeiter im Telefongespräch sein sollten.

1.3 Orientierungshilfen

Der Zugang zum MVZ Radiologie ist beschildert, zusätzlich stehen selbstverständlich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MVZ, aber auch der Dill-Kliniken unterstützend zur Verfügung. Alle med. Fachangestellten tragen einheitliche Kleidung und ein Namensschild. Bei Erstkontakt mit dem Patienten stellen sich alle ärztlichen und nicht ärztlichen Mitarbeiter selbstverständlich namentlich vor.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Wir legen großen Wert auf den Empfang und die Betreuung des Patienten im MVZ Radiologie und setzen daher ausschließlich qualifiziertes Personal ein. Der Anmeldebereich ist großzügig und offen gestaltet, trotzdem sorgen wir für die Wahrung der Privatsphäre und die Vertraulichkeit der Daten. Die Wartebereiche befinden sich in Nähe des Anmeldebereiches. Hier liegen Zeitschriften aus, Getränke werden zur Verfügung gestellt.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Als radiologische Fachpraxis liegt unser Schwerpunkt auf der Diagnostik. Wir bitten Patienten bereits bei der Terminvergabe, ggf. vorhandene Vorbefunde mitzubringen. Für Kontrastmitteluntersuchungen und Interventionen bekommt der Patient an der Anmeldung einen Aufklärungsbogen zum Lesen und Ausfüllen. Durch unsere Mitarbeiter und Ärzte werden Fragen der Patienten im Aufklärungsgespräch geklärt und beantwortet. Befunde werden innerhalb der Dill-Kliniken in der Regel tagesgleich zur Verfügung gestellt, an externe Ärzte dauert die Befundübermittlung wenige Tage.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Wir sind eine diagnostische Praxis. Eine Behandlung findet bei uns nicht statt.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Wir sind eine diagnostische Praxis. Eine Behandlung findet bei uns nicht statt.

1.8 Patientenschulung

Wir sind eine diagnostische Praxis. Schulungen von Patienten finden bei uns nicht statt.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Die Patientenaufklärung obliegt dem behandelnden Arzt, der alle Information im direkten Gespräch mit Patienten und ggf. Angehörigen bzw. Betreuern bespricht. Zu invasiven Maßnahmen wird das Einverständnis vom Patienten unterzeichnet. Ihm steht eine ausreichende Zeit zur Zustimmung nach der Aufklärung zur Verfügung. Die Fragebögen werden dem Patienten gemäß des Patientenrechtegesetzes in Kopie ausgehändigt. Darüber hinaus stehen für die Information von Patienten unsere Homepage und die Informationsflyer zur Verfügung.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Die Patientenversorgung in unserem MVZ Radiologie Lahn-Dill wird durch unser Leitbild geprägt. Wir orientieren uns hier an dem Leitbild der Lahn-Dill-Kliniken GmbH und verstehen es als Orientierungsrahmen für unser tägliches Handeln. Dabei legen wir den Schwerpunkt auf Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und professionellen Umgang sowie auf eine bestmögliche Qualität der medizinischen und diagnostischen Dienstleistungen.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Unsere Zielplanung erfolgt einmal jährlich gemeinsam mit der Geschäftsführerin des MVZ und dem ärztlichen Leiter. Die vereinbarten Ziele werden im Team kommuniziert und im Rahmen der Mitarbeitergespräche weiter operationalisiert. Regelmäßige Gespräche dienen der Überprüfung der Ziele, ihrer Umsetzung und ggf. einer notwendigen Anpassung.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Zum reibungslosen und sicheren Ablauf des Praxisbetriebes gehört die eindeutige Regelung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Wir haben die Linieninstanzen in einem Organisationsdiagramm abgebildet. Darüber hinaus gibt es neben den Regelungen in den Arbeitsverträgen auch Festlegungen von Beauftragten, die sich um definierte Themengebiete kümmern und dafür speziell qualifiziert sind.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Die Integration unserer Mitarbeiter stellt ein wichtiges Element unserer Unternehmensführung dar, denn nur zufriedene Mitarbeiter werden dem hohen Service- und Leistungsanspruch gerecht. In regelmäßigen Teamsitzungen informiert der Ärztliche Leiter daher über Ergebnisse und Ziele des Praxisbetriebes. Ideen, Wünsche und Anregungen der Mitarbeiter werden aufgenommen und wenn möglich umgesetzt. Jährlich Betriebsfeiern unterstützen das Zusammengehörigkeitsgefühl und tragen darüber hinaus zu einem guten Betriebsklima bei.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Für die Radiologie Lahn-Dill wird einmal jährlich für das Folgejahr ein Wirtschaftsplan erstellt. Dies erfolgt in Abstimmung zwischen der Geschäftsführerin des MVZ, dem Ärztlichen Leiter und dem Personalmanagement der Lahn-Dill-Kliniken GmbH. Es werden Vorgaben und Ziele zur Leistungsentwicklung, dem Personalbedarf und notwendiger Investitionen festgeschrieben. Die Vorgaben erfolgen auf der Grundlage der Leistungsdaten, die quartalsweise ausgewertet und beurteilt werden.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Beschaffung des gesamten Sprechstundenmaterials obliegt der leitenden medizinischen Fachangestellten. Mindestbestellmengen sind teilweise definiert und stellen einen reibungslosen Praxisbetrieb sicher.

Eine Beschaffungsrichtlinie stellt den Entscheidungsrahmen für Beschaffungen und Kompetenzregelungen dar.

2.7 Umweltschutz

Auf den schonenden Umgang mit Ressourcen wird bereits im Leitbild Bezug genommen. Dabei steht Müllvermeidung vor Entsorgung, jedoch die Patientensicherheit -insbesondere bei der Verwendung von Einwegmaterialien- vor ökologischen Anforderungen. Anweisungen zur Abfallwirtschaft liegen vor und werden durch den Abfallbeauftragten der Lahn-Dill-Kliniken GmbH überwacht.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxismgemeinschaften

Die Verantwortung für das Praxismanagement obliegt dem Ärztlichen Leiter der Radiologie Lahn-Dill.

Im Rahmen regelmäßiger Teamsitzungen werden die Abläufe des Praxisbetriebes reflektiert und ggf. optimiert. Wichtige Besprechungen werden protokolliert, so dass auch bei Abwesenheit eines Mitarbeiters dessen Information sichergestellt ist.

2.9 Information der Praxisleitung

Die Information der Ärztlichen Leitung erfolgt im Rahmen des täglichen Praxisbetriebes bei wichtigen Anlässen sofort und regelmäßig strukturiert im Rahmen der Teamgespräche. Damit ist eine ggf.

notwendige rasche Reaktion auf Probleme sichergestellt.

Informationen zu wirtschaftlichen Daten werden regelmäßig zwischen der Geschäftsführerin des MVZ und dem Ärztlichen Leiter der Radiologie Lahn-Dill kommuniziert.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Aus unserem Selbstverständnis heraus behandeln wir alle Patienten, Angehörige oder Betreuer mit Würde und Freundlichkeit. Wir legen Wert auf die Wahrung der Privatsphäre und stehen unseren Patienten so weit das möglich ist in ihrer Situation bei. Diese Werte sind bereits im Leitbild der Lahn-Dill-Kliniken GmbH verankert und werden durch die Praxisleitung vorgelebt. Ihre Umsetzung ist regelmäßig Bestandteil der internen Besprechungen.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Planung des Personalbedarfs (Anzahl und Qualifikation) obliegt der Geschäftsführung und dem Ärztlichen Leiter der Radiologie Lahn-Dill und orientiert sich an den Leistungszahlen und den budgetären Bedingungen. Unterjährig wird der Personalstand regelmäßig bewertet und ggf. an die Bedürfnisse des Praxisbetriebes angepasst.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Wir legen Wert auf eine hohe Qualifikation unserer Mitarbeiter und setzen daher ausschließlich Fachärzte und med. Fachangestellte ein. Durch Fort- und Weiterbildungsangebote stellen wir die fachliche Qualifizierung sicher und unterstützen die Mitarbeiter bei der Teilnahme.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Fort- und Weiterbildung stellen für uns einen wichtigen Faktor der Qualitätsfähigkeit dar. Daher haben unsere Mitarbeiter die Möglichkeit, an internen und auch externen Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Bildungsakademie der Lahn-Dill-Kliniken GmbH bietet sich den Mitarbeitern ein vielfältiges Fortbildungsangebot. Mitarbeiter, die eine Fortbildung besucht haben, stellen die neuen Erkenntnisse im Team vor.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die Fort- und Weiterbildung hat auch im Ärztlichen Team einen hohen Stellenwert. Damit halten wir das Fachwissen auf einem hohen Niveau. Fort- und Weiterbildungen finden durch Berufsverbände, auf Kongressen oder anerkannten Institutionen statt. Die ärztlichen Mitarbeiter tauschen sich zu angebotenen Veranstaltungen aus und stimmen sich ab, wer daran teilnehmen möchte.

3.5 Ausbildung

Wir bilden Medizinische Fachangestellte aus und bieten ihnen ein interessantes Ausbildungsspektrum. Gemeinsam mit der Berufsfachschule tragen wir Sorge für eine qualifizierte Ausbildung, die von Mentoren vor Ort unterstützt wird. Soweit es unsere Stellenplanungen zulassen, bieten wir den Auszubildenden nach erfolgreichem Abschluss einen Arbeitsplatz an.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Für die verschiedenen Berufsgruppen liegen Dienstpläne aus, die verbindlich sind und das Arbeitszeitgesetz umsetzen. Soweit der Praxisbetrieb es zulässt, werden Mitarbeiterwünsche bei der Gestaltung des Dienstplans berücksichtigt. Selten anfallende Überstunden werden in Freizeit ausgeglichen.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist ein wichtiger Aspekt der Qualitätssicherung. Daher arbeiten wir alle Themenbereiche, in die der neue Mitarbeiter eingewiesen werden soll, anhand einer Checkliste strukturiert durch. Darüber hinaus stehen neuen Mitarbeitern erfahrene Kollegen als Bezugspersonen zur Seite. Die QM-Dokumentation gibt ebenfalls einen guten Überblick über wichtige Prozesse und Arbeitsabläufe. Vor Abschluss der Probezeit erfolgt eine Beurteilung der erworbenen Kenntnisse anhand eines Formulars gemeinsam mit dem Mitarbeiter.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Mitarbeiterideen sind erwünscht und werden von der Leitung der Praxisklinik entgegengenommen. Dies kann in den Teambesprechungen, im Rahmen der arbeitstäglichen Routine und insbesondere auch anlässlich der Mitarbeitergespräche erfolgen. Beschwerden können offen oder auch vertraulich vorgebracht werden. Neben dem Ärztlichen Leiter der Praxisklinik steht hierfür ggf. auch der Betriebsrat zur Verfügung.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Die enge Anbindung an die Dill-Kliniken Dillenburg und die Lahn-Dill-Kliniken GmbH gewährleistet

Synergieeffekte in verschiedenen supportiven Bereichen wie z. B. dem Arbeitsschutz. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit des Klinikums übernimmt daher diese Aufgabe auch für die Radiologie Lahn-Dill. Notwendige Betriebsanweisungen zu Gefahrstoffen liegen vor und werden anlassbezogen aktualisiert. Pflichtveranstaltungen zum Thema Arbeitssicherheit werden regelmäßig angeboten.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Der Brandschutzbeauftragte der Lahn-Dill-Kliniken GmbH ist auch für die Radiologie Lahn-Dill zuständig und berät sie in allen Fragen und Problemen zum Brandschutz. Flucht- und Rettungswegepläne liegen vor. Die Brandschutzordnung der Lahn-Dill-Kliniken ist auch für die Radiologie Lahn-Dill mitgeltend. Brandschutzunterweisungen werden regelmäßig durchgeführt.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Das Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement ist geregelt, das Reanimationsteam der Dill-Kliniken Dillenburg kann jederzeit gerufen werden. Ein Notfallkoffer steht zur Verfügung. Interne Reanimationsübungen werden für die Mitarbeiter angeboten.

4.4 Hygiene in der Praxis

Die Hygienefachkräfte der Lahn-Dill-Kliniken GmbH sind auch für die Radiologie Lahn-Dill zuständig und beraten sie in allen Fragen und Problemen zur Hygiene. Sie bieten regelmäßig Hygieneschulungen für die Mitarbeiter an. Im Rahmen von internen Audits wird die Anwendung aller relevanten Vorgaben überwacht. Für die vorhandenen Geräte liegen Aufbereitungsanweisungen vor. Ein Hygieneplan wurde erstellt, mit dem Praxisteam abgestimmt und durch eine Fachkraft für Krankenhaushygiene freigegeben.

4.5 Anwendung von Arzneimitteln

In der Radiologie Lahn-Dill, Dillenburg beschränkt sich der Arzneimittelumfang im wesentlichen auf Kontrastmittel, Antiphlogistika und lokale Anästhetika. Sie sind in Schränken untergebracht, die nicht frei zugänglich sind. Verfalldaten werden regelmäßig kontrolliert, eine Anweisung regelt das Verfahren.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Die Lahn-Dill-Kliniken GmbH haben alle Verfahren zum Umgang mit Medizinprodukten in einer Dienstanweisung geregelt, die auch für die Tochterunternehmen mitgeltend ist.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die verlässliche Absicherung der Praxisräume vor Betreten von unbefugten Personen ist ein wichtiger Baustein zur Vermeidung von Diebstahl und zur Sicherstellung des Datenschutzes aller vorliegenden Patientendaten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen alle über einen Schlüssel, dessen Empfang sie unterzeichnen müssen. Die Schlüsselverwaltung erfolgt in der Technischen Abteilung der Lahn-Dill-Kliniken GmbH. Die Ärztliche Leitung weist regelmäßig auf die hohe Verantwortung hin, die mit dem Besitz der "Schlüsselgewalt" verbunden ist.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die korrekte Erfassung der Patientendaten erfolgt größtenteils elektronisch, Vorgabemasken stellen die Vollständigkeit der Daten sicher. Die Daten, die noch manuell fasst werden, werden anhand von Formularen aufgenommen. Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen sind gewährleistet. Überweisende bzw. weiterbehandelnde Ärzte werden zeitnah durch einen Arztbericht und ggf. weiterführende Befunde informiert. Digitale Archivierungssysteme sind seit Jahren eingeführt.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Ein Datenschutzbeauftragter ist benannt und für alle Fragen des Datenschutzes ansprechbar. Digitale Daten werden durch technische Vorkehrungen wie Firewall und Virenprogramme geschützt. Darüber hinaus gehört die diskrete Gesprächsführung und der sorgfältige Umgang mit allen Dokumenten ebenfalls zum Datenschutz. Unsere Mitarbeiter werden zu diesem wichtigen Thema bereits bei ihrer Einstellung geschult.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuch, dem Patientenrechtegesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz hat der Patient ein Anrecht auf Einsichtnahme in seine Patientendaten. Selbstverständlich können unsere Patienten dieses nach Rücksprache mit ihrem behandelnden Arzt wahrnehmen. Benötigt ein Patient Erläuterungen zu seinen Daten, so stehen ihm entweder unsere medizinischen Fachkräfte oder auch der Arzt zur Verfügung.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Wir arbeiten mit einem auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenen EDV-System, RIS und PACS sind seit Jahren etablierte Informationstechnologien, welches an allen PC-Arbeitsplätzen aufgerufen werden können. So stehen alle digitalen Daten an allen Arbeitsplätzen rasch zur Verfügung. Die IT-Abteilung der Lahn-Dill-Kliniken leistet hier einen wichtigen Support bei technischen Fragen oder Problemen.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Die Radiologie Lahn-Dill, Dillenburg ist an die Lahn-Dill-Kliniken GmbH angegliedert und nimmt Dienstleistungen auch im Bereich des Qualitätsmanagements in Anspruch. Darüber hinaus gibt es eine Qualitätsbeauftragte der Radiologie, die als Bindeglied zwischen dem QM der Kliniken und der Radiologie fungiert. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig im Rahmen der Teambesprechungen über den Stand des Qualitätsmanagements informiert und in die Regelungen eingebunden, denn sie sind es, die die Qualität am Patienten erbringen.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die ständige Verbesserung steht im Mittelpunkt des täglichen Handelns. Um dieses Bemühen zu strukturieren, bedienen wir uns verschiedener Instrumente der Qualitätssicherung: Wir führen jährliche Audits in den Bereichen Arbeitssicherheit, Hygiene, Datenschutz und Qualitätsmanagement durch. Darüber hinaus finden Befragungen von Patienten, Analysen von Kennzahlen und sogenannte Managementbewertungen mit formulierten Qualitätszielen statt. Auch die regelmäßigen Besprechungen dienen der kontinuierlichen Qualitätssicherung.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Das MVZ wird durch die ärztliche Stelle Qualitätssicherung Hessen, den TÜV SÜD und die KV überprüft, darüber hinaus werden Ringversuche und Konstanzprüfungen durchgeführt. Das MVZ beteiligt sich an dem monatlichen Qualitätszirkel, der gemeinsam durch den Ärztlichen Direktor des Dill-Klinik Dillenburg und einem niedergelassenen Allgemeinmediziner organisiert und durchgeführt wird.

6.4 Nutzung von Befragungen

Wir nutzen Befragungsergebnisse, um die ständigen Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und umzusetzen. Dazu führen wir jährlich eine anonyme Patientenbefragung durch. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, die Inhalte des Bogens mitzugestalten. Ergebnisse werden im Team besprochen und Maßnahmen zur Verbesserung abgestimmt. Die Qualitätsbeauftragte der Lahn-Dill-Kliniken GmbH wertet die Bögen mittels eines elektronischen Systems aus.

6.5 Beschwerdemanagement

Patientenbeschwerden sind für uns ebenfalls eine wichtige Quelle der kontinuierlichen Verbesserung. Daher gehen wir offen damit um. Patienten haben die Möglichkeit, sich direkt bei einem Mitarbeiter der Radiologie Lahn-Dill zu beschweren, ein Kärtchen auszufüllen oder sich an die Qualitätsbeauftragte der Lahn-Dill-Kliniken GmbH zu wenden.