

2010

Qualitätsbericht 2010

**Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München
West**



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ein Großteil der medizinischen Versorgung findet in Praxiskliniken statt. Hier stehen der behandelnde Narkosearzt und der operierende Arzt mit seinem Namen für die Qualität der Versorgung. Die hohe Qualifikation und Erfahrung der ambulant praktizierenden Fachärzte sind die Basis Ihrer kompetenten medizinischen Versorgung.

Damit auch Sie sich objektiv von der Qualität unserer Leistung überzeugen können, haben wir den vorliegenden Qualitätsbericht für Sie erstellt.

Dies tun wir freiwillig. Denn während Krankenhäuser seit 2005 nach § 137 SGB V gesetzlich dazu verpflichtet sind, ihre Daten im Zwei-Jahres-Turnus in Form eines Qualitätsberichts offen zu legen, unterliegen Praxiskliniken wie die unsere einer solchen Auflage nicht. Dennoch ist es uns ein großes Anliegen im Sinne der Qualitätssicherung, unsere Daten in der gesetzlich geforderten Form zu veröffentlichen und Ihnen zugänglich zu machen.

Warum wir das tun?

Weil wir möchten, dass unsere Patienten, Kunden und Mitarbeiter die Möglichkeit haben, unsere Leistungen objektiv mit denen anderer Praxiskliniken und Krankenhäuser zu vergleichen.

Weil wir Transparenz zeigen möchten, sowohl nach innen als auch nach außen.

Weil wir möchten, dass Sie fundierte Entscheidungen treffen können, wenn es um Ihr Wohl und um Ihre Gesundheit geht.

Nutzen Sie also die Möglichkeit, sich anhand des vorliegenden Qualitätsberichts über unsere Praxisklinik zu informieren und uns mit anderen zu vergleichen.

Vielen Dank, dass Sie Ihr Wohlergehen und Ihre Gesundheit vertrauensvoll in unsere Hände legen.

Ihr Praxisteam

Teil A

Struktur- und Leistungsdaten der Praxisklinik

Seite 7

Teil B

Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung

Seite 15

Teil C

Qualitätssicherung

Seite 23

Teil D

Qualitätsmanagement

Seite 31

Teil E

Ansprechpartner/Partner

Seite 37



Im ersten Teil unseres Qualitätsberichtes finden Sie allgemeine Angaben zu Kontaktmöglichkeiten und Organisationsstruktur unserer Praxisklinik. Zudem können Sie sich über unsere Versorgungsschwerpunkte, die Ausstattung unserer Patienten- und Behandlungsräume sowie unsere weiteren Serviceangebote informieren.



Struktur- und Leistungsdaten der Praxisklinik

1	Kontaktdaten	Seite 8
2	Institutskennzeichen der Praxisklinik	Seite 8
3	Name und Art des Krankenhausträgers	Seite 8
4	Organisationsstruktur der Praxisklinik	Seite 8
5	Zusätzliches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Seite 9
6	Nicht-medizinisches Serviceangebot	Seite 10
7	Forschung und Lehre der Praxisklinik	Seite 10
8	Anzahl Betten	Seite 10
9	Apparative Ausstattung	Seite 11
10	Fallzahlen der Praxisklinik	Seite 11
11	Anzahl Narkosen der Praxisklinik	Seite 11

A-1 Kontaktdaten

Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München West

Fürstenrieder Str. 69-71

80686 München

Telefon: 089/5468880

Fax: 089/54688888

E-Mail: info@chirurgie-orthopaedie.de

Internet: www.chirurgie-orthopaedie.de

A-2 Institutskennzeichen der Praxisklinik

- KV-Nummer -1002003
- IK -1002003

A-3 Name und Art des Krankenhasträgers

- Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München West, Clinic Dr. Decker

A-4 Organisationsstruktur der Praxisklinik

Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München West	
Leitung:	Ansprechpartner:
Ärztliche(r) Leiter(in)	Dr. med. Axel Neumann Dr. med. Jörg Erhard Prof. Dr. med. Per Krueger Dr. med. Ulrich Kreuzer
Operative Fachgebiete:	Ansprechpartner:
Anästhesiologie	Dr. med. Angela Winkelmann Dr. med. Bernhard Keil
Hand- und Unfallchirurgie	Dr. med. Axel Neumann

Chirotherapie	Dr. med. Ulrich Kreuzer
Unfallchirurgie	Prof. Dr. med. Per Krueger
spezielle orthopädische Chirurgie	Dr. med. Jörg Erhard
Sportmedizin	Dr. med. Ulrich Kreuzer
Orthopädie	Dr. med. Jörg Erhard Dr. med. Ulrich Kreuzer
Chirurgie	Dr. med. Axel Neumann Prof. Dr. med. Per Krueger

A-5 Zusätzliches medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot

- Akupunktur
- Physikalische Therapie
- Schmerztherapie, Schmerzmanagement
- Wärmetherapie- und Kälteanwendung
- Wundmanagement
- Moderne, nicht operative Behandlungsverfahren
- Unfall-, Hand- und orthopädische Chirurgie
- Minimalinvasive und arthroskopische Operationsverfahren
- Moderne Knorpelchirurgie einschl. Transplantation und Meniskusersatz
- Handchirurgie
- Nerven Chirurgie
- Rekonstruktive Fußchirurgie
- Minimalinvasiver Gelenkersatz aller Gelenke einschl. Hand
- Arthrosebehandlung
- Sportmedizin
- Minimalinvasive Behandlung von Erkrankungen der Wirbelsäule
- Spezielle Schmerztherapie

A-6 Nicht-medizinisches Serviceangebot



Ausstattung Zimmer

- Telefon



Räumlichkeiten

- Aufenthaltsraum



Erreichbarkeit

- Öffentliche Verkehrsmittel
- Parkplatz für Praxisklinik



Service

- Lange Sprechzeiten

A-7 Forschung und Lehre der Praxisklinik

- Projektbezogene Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten
- Studentenausbildung Famulatur / Praktisches Jahr
- Weiterbildungsbefugnis Assistenzärzte über 24 Monate
- Wissenschaftliche Veröffentlichungen
- Vorträge auf nationalen Fachkongressen
- Vorträge auf internationalen Fachkongressen

A-8 Anzahl Betten



Betten

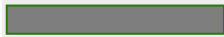
- 12 Betten

A-9 Apparative Ausstattung

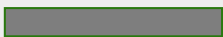
- Arthroskop/Arthroskopieturm
- Beatmungsgerät
- Cell Saver
- Chirurgischer Sauger
- Dampfsterilisator
- Defibrillator
- Hochfrequenzthermotherapiegerät
- Infusionsarbeitsstation
- Laboranalyseautomat
- MIC-Einheit (minimal invasive Chirurgie)
- Narkosegerät
- Patientenmonitor
- Perfusor
- Pulsoximetrie
- Raumdesinfektionsgerät
- Reinigungs- und Desinfektionsgerät (RDG)
- Röntgengerät (C-Bogen)
- Sonographiegerät
- Ultraschallreinigungsgerät

A-10 Fallzahlen der Praxisklinik

- 1.075 ambulante Operationen
- 425 stationäre Operationen

Organisationseinheit	Fallzahlen
Orthopädie und Handchirurgie	1.500 

A-11 Anzahl Narkosen der Praxisklinik

Rang	Organisationseinheit	Fallzahlen
1	Larynxmaske	944 
2	Plexusanästhesie	68 
3	Intubationsnarkose	49 
4	Maskennarkose	8 
5	Nervenblockade	5 





Während Teil A des Qualitätsberichtes einen Überblick über unsere gesamte Praxisklinik gegeben hat, erfahren Sie hier Einzelheiten zu Struktur- und Leistungsdaten unserer einzelnen Fachabteilungen. Lernen Sie im Folgenden die Ärzte aufgeteilt in Ihre Fachbereiche mit ihren Kompetenzen und ihren Behandlungsschwerpunkten kennen.

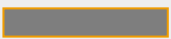
B

Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung

- 1 Anästhesie Seite 16
- 2 Orthopädie und Handchirurgie Seite 17

B-1 Anästhesie

B-1.1 Hauptdiagnosen nach ICD10

Rang	ICD10	Bezeichnung	Fallzahlen
1	G560	Karpaltunnel-Syndrom	682 
2	M2322	Meniskusschädigung d. alten Riss o. Verletzung	263 
3	M2332	Sonstige Meniskusschädigungen	200 

B-1.2 Hauptprozeduren nach OPS

Rang	OPS	Bezeichnung	Fallzahlen
1	5-056	Neurolyse und Dekompression v. Nerven	296 
2	5-812	Arthroskopie Kniegelenk	173 
3	5-841	Operationen an Bändern der Hand	165 
4	5-814	Arthroskopie Schultergelenk	110 
5	5-840	Operationen an Sehnen der Hand	54 
6	5-787	Entfernung Osteosynthesematerial	43 
7	5-842	OP an Fascien der Hohlhand und d. Finger	42 
8	5-849	Andere Operationen an der Hand	39 
9	5-844	Eingriffe an Gelenken der Hand	35 
10	5-79*	Osteosynthesen an kleinen Knochen	24 

B-2 Orthopädie und Handchirurgie

B-2.1 Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München West

Praxisklinik Orthopädie und Handchirurgie München West

Fürstenrieder Str. 69-71

80686 München

Telefon: 089/5468880

Fax: 089/54688888

EMail: info@chirurgie-orthopaedie.de

Internet: www.chirurgie-orthopaedie.de

Facharzt für Anästhesiologie



Dr. med. Angela Winkelmann

Facharzt für Anästhesiologie

Schwerpunkte:

- Anästhesie

Facharzt für Chirurgie, Hand- und Unfallchirurgie



Dr. med. Axel Neumann

Facharzt für Chirurgie, Hand- und Unfallchirurgie

Facharzt für Anästhesiologie



Dr. med. Bernhard Keil

Facharzt für Anästhesiologie

Schwerpunkte:

- Anästhesie

Facharzt für Orthopädie, spezielle orthopädische Chirurgie



Dr. med. Jörg Erhard

Facharzt für Orthopädie, spezielle orthopädische Chirurgie
Manuelle Medizin/Chirotherapie, Sportmedizin

Schwerpunkte:

- Konservative und operative Behandlung von Erkrankungen des Knie-, Schulter- und Hüftgelenkes
- Minimalinvasive Wirbelsäulentherapie

Facharzt für Chirurgie, Unfallchirurgie



Prof. Dr. med. Per Krueger

Facharzt für Chirurgie, Unfallchirurgie

Facharzt für Orthopädie, Chirotherapie, Sportmedizin



Dr. med. Ulrich Kreuzer

Facharzt für Orthopädie, Chirotherapie, Sportmedizin

Schwerpunkte:

- Chirotherapeutische Behandlung von schmerzhaften Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates
- konservative, orthopädische Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates
- Behandlung von Erkrankungen und Verletzungen im Bereich Sportmedizin

B-2.2 Versorgungsschwerpunkte

- Handchirurgie
- Schulterchirurgie
- Ellenbogenchirurgie
- Orthopädie

B-2.3 Medizinisch pflegerisches Leistungsangebot

- Akupunktur
- Physikalische Therapie
- Schmerztherapie, Schmerzmanagement
- Wärmetherapie- und Kälteanwendung
- Wundmanagement
- Moderne, nicht operative Behandlungsverfahren
- Unfall-, Hand- und orthopädische Chirurgie
- Minimalinvasive und arthroskopische Operationsverfahren
- Moderne Knorpelchirurgie einschl. Transplantation und Meniskusersatz
- Handchirurgie
- Nerven Chirurgie
- Rekonstruktive Fußchirurgie
- Minimalinvasiver Gelenkersatz aller Gelenke einschl. Hand
- Arthrosebehandlung
- Sportmedizin
- Minimalinvasive Behandlung von Erkrankungen der Wirbelsäule
- Spezielle Schmerztherapie

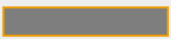
B-2.4 Fallzahlen

Stationäre Operationen	425
Ambulante Operationen	1.075

B-2.5 Hauptdiagnosen nach ICD10

Rang	ICD10	Bezeichnung	Fallzahlen
1	G560	Karpaltunnel-Syndrom	682 
2	M2322	Meniskusschädigung d. alten Riss o. Verletzung	263 
3	M2332	Sonstige Meniskusschädigungen	200 

B-2.6 Hauptprozeduren nach OPS

Rang	OPS	Bezeichnung	Fallzahlen
1	5-056	Neurolyse und Dekompression v. Nerven	296 
2	5-812	Arthroskopie Kniegelenk	173 
3	5-841	Operationen an Bändern der Hand	165 
4	5-814	Arthroskopie Schultergelenk	110 
5	5-840	Operationen an Sehnen der Hand	54 
6	5-787	Entfernung Osteosynthesematerial	43 
7	5-842	OP an Fascien der Hohlhand und d. Finger	42 
8	5-849	Andere Operationen an der Hand	39 
9	5-844	Eingriffe an Gelenken der Hand	35 
10	5-79*	Osteosynthesen an kleinen Knochen	24 

B-2.7 Personelle Ausstattung

Ärzte

- Ärzte gesamt: 6
- Davon Fachärzte: 6

Mitarbeiter

- Mitarbeiter insgesamt: 17

Qualifikation Mitarbeiter

- Operationstechnische Assistenz
- Praxis Manager
- QMB
- Arzthelferin/Arzthelfer
- Ausbildung med. Fachangestellte
- Anästhesiepflegekraft



Wir stellen die Qualität unserer Leistung ständig auf den Prüfstand. Dazu gehört auch die Teilnahme an externen und einrichtungsübergreifenden Qualitätssicherungssystemen. Diese Teilnahme erfolgt in unserem Fall freiwillig unter Zuhilfenahme des Qualitätssicherungssystems AQS1 für ambulante Operationen der medicaltex GmbH. Die folgenden Seiten geben Ihnen einen detaillierten Einblick in die Auswertung dieser Daten. Dabei stellt Teil 1 die Daten für die gesamte Praxisklinik zusammen, Teil 2 für die einzelnen Fachbereiche.

C

Qualitätssicherung

1 Vergleichende Qualitätssicherungsmaßnahmen	Seite 24
--	----------

C-1 Vergleichende Qualitätssicherungsmaßnahmen

C-1.1 Allgemeine Ergebnisse der Praxisklinik



Allgemeine Daten

Grundgesamtheit	
Arztfragebögen	575
Patientenfragebögen	240
Rücklaufquote	42%

Altersspektrum		
0 bis 10 Jahre	0%	
11 bis 20 Jahre	2%	
21 bis 30 Jahre	5%	
31 bis 40 Jahre	9%	
41 bis 50 Jahre	21%	
51 bis 60 Jahre	25%	
61 bis 70 Jahre	22%	
71 bis 80 Jahre	13%	
Größer 80 Jahre	4%	



Komplikationen nach der Operation

Nach einer Operation können auch Komplikationen auftreten. Die folgenden Zahlen zeigen, dass dies ein seltenes Ereignis ist.

Behandlungsbedürftige Komplikationen	
Entzündung	0,4%
Thrombose	0,0%
Nachblutung/Hämatom	3,9%

0,7% der Patienten wurde zur besseren Überwachung nach der Operation stationär aufgenommen.
 98,3% der Patienten war zu Hause ausreichend mit Medikamenten versorgt.



Patientenzufriedenheit



96% der Patienten würde sich wieder ambulant operieren lassen.



97% der Patienten würde die Praxisklinik weiterempfehlen.



Zufriedenheit mit den Anästhesisten

Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose



Aufklärung über Risiken



Angstzerstreuung vor der Narkose durch das Gespräch





Zufriedenheit mit den Operateuren

Aufklärung über die Diagnose



Aufklärung über Operation und Operationsverlauf



Aufklärung über Risiken der Operation



Aufklärung über weitere Behandlung



82% der Patienten hatte vor der Operation genügend Zeit, um offene Fragen zu klären.



80% der Patienten hatte nach der Operation genügend Zeit, um offene Fragen zu klären.



Zufriedenheit mit dem Praxisteam

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft



Organisation und Terminplanung

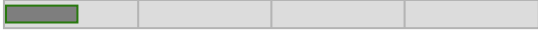


C-1.2 Spezielle Ergebnisse der Praxisklinik zur Operation "505641"

Allgemeine Daten

Grundgesamtheit	
Arztfragebögen	196
Patientenfragebögen	71
Rücklaufquote	36%

Beschwerden nach der Operation

Wundschmerzen nach 3. Tag	Überhaupt nicht		Unerträglich
Muskelschmerzen	Überhaupt nicht		Unerträglich
Kopfschmerzen	Überhaupt nicht		Unerträglich
Kreislaufprobleme	Überhaupt nicht		Unerträglich
Schwellung nach 5. Tag	Überhaupt nicht		Unerträglich

Komplikationen nach der Operation

Nach einer Operation können auch Komplikationen auftreten. Die folgenden Zahlen zeigen, dass dies ein seltenes Ereignis ist.

Behandlungsbedürftige Komplikationen	
Entzündung	1,5%
Thrombose	0,0%
Nachblutung/Hämatom	2,9%

0,6% der Patienten wurde zur besseren Überwachung nach der Operation stationär aufgenommen.
98,6% der Patienten war zu Hause ausreichend mit Medikamenten versorgt.



Patientenzufriedenheit



96% der Patienten würde sich wieder ambulant operieren lassen.



96% der Patienten würde die Praxisklinik weiterempfehlen.



Wir betreiben aktives Qualitätsmanagement und bemühen uns fortwährend darum, unsere Arbeitsabläufe und Prozesse zu optimieren. Dies tun wir u.a. unter den Prämissen der Patientenorientierung, der Mitarbeiterentwicklung und der präventiven Fehlervermeidung. Genaue Informationen, auch zur praktischen Umsetzung des Qualitätsmanagements in unserer Praxisklinik, finden Sie in den folgenden Abschnitten.

D

Qualitätsmanagement

1	Qualitätspolitik	Seite 32
2	Qualitätsziele	Seite 33
3	Aufbau eines einrichtungsinternen QM	Seite 34
4	Instrumente des QM	Seite 34
5	QM-Bewertung	Seite 35

D-1 Qualitätspolitik

Leitbild, Vision, Mission

Unser Leitbild ist nicht die Vision einer besseren Welt, sondern ein Versprechen, aus

Chancen Tatsachen zu schaffen.

Wir bieten unseren Patienten die bestmögliche Versorgung und Betreuung. Die Räume und die Atmosphäre in der Praxisklinik und in der Klinik Dr. Decker gestalten wir angenehm und freundlich. Wir achten das Selbstbestimmungsrecht, die Menschenwürde und die Individualität jedes Patienten. Wir klären ihn und seine Angehörigen verständlich und umfassend über den Ablauf und die Risiken der geplanten Narkose für die operative Behandlung auf. Es ist uns wichtig, ein angstfreies und vertrauensvolles Umfeld für unsere Patienten vor, während und nach einer Narkose / Operation zu schaffen und dabei die Schweigepflicht und Diskretion zu gewährleisten.

Patientenorientierung

Die Praxisklinik verpflichtet sich, eine hohe Versorgungsqualität nach anerkannten Standards der medizinischen Versorgung bereitzustellen. Das Wohlergehen unserer Patienten ist das oberste und wichtigste Ziel unserer Bemühungen. Unsere Patienten sollen mit unserer Leistung zufrieden sein und uns weiterempfehlen. Qualifiziertes Personal und Investitionen in moderne Einrichtungen sind ohne wirtschaftlichen Erfolg nicht realisierbar. Deshalb ist ein optimiertes Arbeiten unumgänglich. Dies minimiert die Kosten und ist somit auch im Interesse der Solidargemeinschaft und damit der Krankenkassen.

Wir leisten mehr, als unsere Patienten von uns erwarten.

Verantwortung und Führung

Zur Koordination aller Tätigkeiten bieten wir ein QM-System gemäß DIN EN ISO 9001:2000 sowie für den Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Umweltschutz einzuführen, aufrechtzuerhalten und ständig zu verbessern. Dies bedeutet, dass durch die Geschäftsleitung alle hierfür notwendigen Ressourcen erkannt und dauerhaft bereitgestellt werden, sowie geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die Kunden-, Patienten-, sowie Mitarbeitergesundheit und -zufriedenheit sowie unseren Umweltschutzstandard immer weiter zu erhöhen. Hierzu zählen insbesondere Zufriedenheitsbefragungen, unter den Patienten durch das Benchmarksystem AQS 1 das ganzjährig durchgeführt wird und den Mitarbeitern bei den Personalgesprächen, die seit dem Jahr 2003 mind. 1 x pro Jahr erfolgen.

Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterbeteiligung

Bei der Mitarbeiterauswahl berücksichtigen wir neben der fachlichen auch die soziale Kompetenz. Unter Berücksichtigung der persönlichen Qualifikationen übernehmen Mitarbeiter Verantwortung und Entscheidungskompetenz. Die Befugnisse der Mitarbeiter werden in Stellenbeschreibungen definiert. Die fachliche Kompetenz wird durch systematisch geplante Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sichergestellt.

Dadurch fördern wir das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeiter für den individuellen Aufgabenbereich und steigern die Identifikation mit unserer Praxisklinik als Ganzes.

Wirtschaftlichkeit

Durch unsere Stellung im Gesundheitssystem sind wir zu ökonomischem Handeln verpflichtet. Unser Ziel ist es, in einem ausgewogenen Verhältnis die Bedürfnisse aller beteiligten Interessengruppen wahrzunehmen und zu realisieren. Prozesse und organisatorische Strukturen überprüfen wir regelmäßig auf ihre Wirtschaftlichkeit. Mit den vorhandenen Ressourcen gehen wir gewissenhaft, effizient und effektiv um.

Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern

Die Sicherheit und Unversehrtheit des Patienten zu gewährleisten ist ein primäres Ziel unserer Praxisklinik. Wohl wissend, dass es nach menschlichem Ermessen kaum möglich ist, völlig fehlerfreie Leistung zu erbringen, streben wir dennoch nach dem höchst möglichen Qualitätsstandard. Als Folge versuchen wir, Fehler erst gar nicht entstehen zu lassen. Aus diesem Grund haben wir das Risikomanagement und den Umgang mit Fehlern sowie sog. Beinahefehlern in unserm QM-Handbuch berücksichtigt.

Verbesserungsprozess

Wir verstehen uns als lernende Organisation, die in der Lage ist, sich an wandelnde Bedingungen in einem komplexen Gesundheitswesen anzupassen. Durch regelmäßige Überprüfungen unserer Abläufe und Prozesse decken wir Verbesserungspotenzial auf und entwickeln Lösungsmöglichkeiten, die unsere Effizienz steigern und die Zufriedenheit unserer Patienten und Mitarbeiter weiter erhöhen. Unser gesamtes Managementsystem beschreibt einen Regelkreis, der zu kontinuierlicher Verbesserung der Qualität unserer Leistungen und der Arbeitssicherheit in der Praxis führt.

D-2 Qualitätsziele

Die Entwicklung von Qualitätszielen orientiert sich in unserer Praxisklinik zum einen am Leitbild der optimalen Patientenversorgung, zum anderen an externen Rahmenbedingungen wie dem medizinischen Fortschritt, den gesundheitspolitischen Veränderungen sowie dem Vergleich mit anderen Praxiskliniken, OP-Zentren und Krankenhäusern.

Strategische und operative Ziele

Strategische und operative Ziele:

Die Sicherstellung eines möglichst hohen Maßes an Service und Komfort für den Patienten.

Die Einführung eines systematischen Managementtools für Patientenbeschwerden.

Die Beteiligung an Qualitätsvergleichen mit anderen Krankenhäusern und Praxiskliniken.

Anpassung und Optimierung der Dokumentations- und Kommunikationsstruktur an die Anforderungen des medizinischen Versorgungsprozesses.

Der Aufbau adäquater Methoden und Systeme zum strukturierten Umgang mit Fehlern sowie die Erarbeitung geeigneter Strategien zur Fehlervermeidung (Einführung eines Risikomanagement-Systems, Critical Incident Reporting System CIRS).

Die interne Weiterentwicklung und der strukturelle Ausbau des Qualitätsmanagements.

Zertifizierung nach DIN EN 9001:2000, MAAS-BGW sowie OHRIS für unsere gesamte Einrichtung

Periodische Durchführung von Mitarbeiterbefragungen.

D-3 Aufbau eines einrichtungsinternen QM

Unsere Praxisklinik wurde im Jahr 1990 gegründet. Mit der Einführung eines systematischen Qualitätsmanagementsystems im Jahr 2003 haben wir den Hr. Pasajlic Sasa zum fachbereichsübergreifenden QM-Beauftragten ernannt. Zusätzlich erfolgte im Jahr 2010 die Einführung weiterer Arbeitsschutzmanagementsysteme (MAAS-BGWS, OHRIS). Der QMB ist verantwortlich für die Umsetzung der Qualitätskonzepte und koordiniert die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Zudem zählt die Information aller Mitarbeiter unserer Praxisklinik zum Themenbereich des QM's zu seinen Aufgaben. Die Erarbeitung des Qualitätskonzeptes, einschließlich der patientenbezogenen Ablaufprozesse und verwaltungsorganisatorischen Strukturen, erfolgte in interdisziplinär und fachübergreifend besetzten Workshops. Das resultierende Konzept einschließlich sämtlicher QM-Dokumente wurde in Form eines Handbuchs festgehalten. Im Zuge des Ausbaus des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements wurde schrittweise ein praxisklinikinernes Intranet aufgebaut.

D-4 Instrumente des QM

Qualitätsmanagementhandbuch, Projektmanagement, Befragungen, Beschwerdemanagement, interne Audits, Selbstbewertung, Mängelbehebungsprotokolle

Beschwerdemanagement

Die korrekte Erfassung und Bearbeitung von eingehenden Reklamationen und internen Beschwerden sowie auch Lob anhand des Reklamationsbogens bildet die wesentliche Voraussetzung dafür, um die entsprechenden Mängel oder praktizierten Arbeitsweisen mit geeigneten Maßnahmen zu Beseitigen bzw. zu stärken.

Interne Audit-Instrumente

Zur Analyse und Optimierung von Prozessabläufen werden im jährlichen Turnus interne Audits in ausgewählten Bereichen unserer Praxisklinik (gemäß DIN EN ISO 9001:2000) organisiert und von ausgebildeten Auditoren durchgeführt. Im Jahr 2010 wurden insgesamt vier Audits in Form von standardisierten Befragungen realisiert. Dabei wurden die Bereiche Patientenaufnahme, Sterilgutaufbewahrung, OP-Reinigung und Küche auditert und dokumentiert. Die ausführlichen Resultate wurden den betreffenden Bereichen zur Verfügung gestellt, um darauf aufbauend Verbesserungspotenziale zu erkennen und Korrekturmaßnahmen in die Wege zu leiten.

Patientenbefragung

Seit dem II. Quartal 2000 dokumentieren wir die Qualität unserer ambulanten Operationen aus Sicht unserer Patienten mit dem wissenschaftlich anerkannten AQS1-Fragebogen der medicaltex GmbH. Mit Hilfe der von medicaltex erstellten quartalsweisen und jährlichen Auswertungsberichte vergleichen wir die Ergebnisse unserer Praxisklinik mit den Ergebnissen anderer Praxiskliniken. Dadurch erhalten wir aussagekräftige Daten zur Qualität unserer Leistung und zur Zufriedenheit unserer Patienten. Im Vergleich orientieren wir uns dabei stets an den Besten.

D-5 QM-Bewertung

Für eine objektive Bestätigung der hochwertigen Arbeit unserer Praxisklinik haben wir die Qualität unserer Leistungen und Services durch externe und unabhängige Institutionen überprüfen lassen: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 regelmässig seit dem Jahr 2003. Unser Bestreben ist es jedoch nicht nur, gesetzlichen Mindestanforderungen gerecht zu werden. Wir bemühen uns intern um eine ständige Kontrolle und Optimierung unserer Qualitätsmanagements und möchten einen Qualitätsnachweis auf höchstem Niveau erbringen. Aus diesem Grund führen wir regelmäßige und umfassende Bestandsaufnahmen und Selbstbewertungen der vorhandenen Qualitätsbausteine und -instrumente durch. Als objektive Richtlinie für diese Selbstbewertung verwenden wir hierzu Teilkriterien des europäischen Qualitätsmodells EFQM (European Foundation for Quality Management). Zudem haben wir nach dem Beschluss zur Vorbereitung der MAAS-BGW- sowie der OHRIS-Zertifizierung im Frühjahr 2009 eine Bestandsaufnahme hinsichtlich unseres Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagements durchgeführt.



In unserer Praxisklinik gibt es Ansprechpartner für die unterschiedlichsten Bereiche, die Ihnen gerne Antworten auf Ihre Fragen geben. Diese finden Sie im Folgenden ebenso wie eine Übersicht über unsere Partner und Kooperationspartner.



Ansprechpartner/Partner

1 Ansprechpartner der Praxisklinik	Seite 38
--	----------

E-1 Ansprechpartner der Praxisklinik

Qualitätsmanagement

Pasajlic Sasa