



## KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog PRAX-MVZ 3.0

<b>Praxis:</b>	Orthoklinik Rottweil	Orthoklinik Schramberg/Sulgen
<b>Betriebsstättennummer:</b>	58 44 04000 58 44 04600	58 07 00800 58 44 07900
<b>Anschrift:</b>	Tuttlinger Str. 1 78628 Rottweil	Kirchplatz 6 78713 Schramberg/Sulgen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2021-0028 PRAX-VB	
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	proCum Cert GmbH, Frankfurt	
<b>Gültig vom:</b>	01.06.2021	
<b>    bis:</b>	31.05.2024	
<b>Zertifiziert seit:</b>	01.06.2018	

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
Vorwort der Einrichtung	5
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>6</b>
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Mitarbeiterorientierung	10
3 Sicherheit – Risikomanagement	12
4 Informations- und Kommunikationswesen	14
5 Unternehmensführung	15
6 Qualitätsmanagement	17

## 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.

Im Beirat der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) vertreten.

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 Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- die Informations- und Kommunikationswesen,
- das Unternehmensführung,
- 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 48 Kriterien des KTQ-Kataloges PRAX-MVZ 3.0.

Wir freuen uns, dass die **Orthoklinik Rottweil und Schramberg/Sulgen** 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](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**PD Dr. med. Peter Bobbert**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat



## Vorwort der Einrichtung

### Orthoklinik )) Rottweil Schramberg

Praxisverbund Orthopädie | Unfallchirurgie | Chirurgie

Wir, das Team der Orthokliniken Rottweil und Schramberg-Sulgen sehen unsere Aufgabe darin, die Möglichkeiten der modernen Medizin in den Fachgebieten der Orthopädie, Chirurgie & Unfallchirurgie optimal für unsere Patientinnen und Patienten einzusetzen.

Unser Motto lautet „**Alles aus einer Hand**“.

Durch modernste Geräte wie voll-digitales Röntgen, offener Kernspintomograph und eigener ambulanter OP mit angrenzender Tagesklinik, Belegbetten im SRH Krankenhaus Oberndorf und praxiseigener Physiotherapie können wir das „Rund-um-Paket“ für unsere Patienten anbieten. Alle beteiligten Parteien sind optimal miteinander vernetzt und sorgen für eine individuell angepasste Behandlung für jeden einzelnen Patienten.

Die Orthokliniken Rottweil und Schramberg-Sulgen sind von den Räumlichkeiten und Einrichtungen nahezu identisch aufgebaut. Durch den mittig angelegten Wartebereich ergibt sich für die Patienten ein Behandlungsrundgang. In diesem Rundgang sind nacheinander die Sprechzimmer, Verbandsräume, Sonographie- und Röntgenbereich, Röntgenbesprechungsräume sowie eine Physiotherapie-Abteilung angelegt.

Der OP-Trakt mit angegliederter Tagesklinik sowie unser offener Kernspintomographie befindet sich in der Orthoklinik Rottweil.



Damit sich unser Wiedererkennungswert nicht nur in den Räumlichkeit widerspiegelt, arbeitet unser qualifiziertes Team rotierend an beiden Standorten. Um das Gesamtbild abzurunden wird in beiden Praxen viel Wert auf ein einheitliches Erscheinungsbild gelegt.

Es ist uns wichtig, nicht auf der Stelle zu treten. Deshalb liegt uns die ständige Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter-/Innen am Herzen.

# Die KTQ-Kategorien

## 1 Patientenorientierung in der Praxis

### Erreichbarkeit, Terminvergabe und Patientenaufnahme

Die beiden Praxen sind sowohl mit dem PKW als auch mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen, es stehen den Patienten kostenfreie Parkplätze inkl. Behindertenparkplätze zur Verfügung. Unsere Eingangsbereiche sowie die Praxisräume sind barrierefrei. Um die telefonische Erreichbarkeit so gut wie möglich zu gewährleisten, wird ein extra Telefondienst angestrebt. Die Möglichkeit, Rezeptwünsche auf ein Anrufbeantworterband zu sprechen ist vorhanden. Zusätzlich ist die Praxis per E-Mail oder Fax erreichbar.

Wir sind eine Bestellpraxis, das bedeutet die Patienten benötigen für all unsere Sprechstunden einen Termin. Die Terminvergabe erfolgt nach einem festgelegten Schema, dabei versuchen wir, soweit es uns möglich ist auf die Patientenwünsche einzugehen. Für Notfälle haben wir bestimmte Pufferzeiten eingeplant, damit trotz dieser unvorhergesehenen Termine die Wartezeit möglichst angemessen bleibt.

Die Patientenaufnahme erfolgt ausschließlich durch ausgebildetes und qualifiziertes Personal. Patienten die zum ersten Mal in unsere Praxis kommen oder längere Zeit nicht mehr da waren füllen zuerst einen Anamnesebogen aus. Mit diesen Angaben ist es uns möglich infektiöse Patienten direkt in ein separates Sprechzimmer zu setzen. Für die Patientengarderobe wird keine Haftung übernommen, ein Schild weist darauf hin. Für wartende Patienten bieten wir Wasser, Kaffee, Zeitschriften sowie Kinderbücher und Malstifte an.

### Leitlinien und Standards

Die Behandlung der Patienten erfolgt immer in Anlehnung an die aktuellen Leitlinien und Standards.

### Information und Beteiligung des Patienten

Sämtliche Patientenaufklärungen vor Operationen, Gelenkpunktionen oder Injektionen oder MRT Untersuchungen erfolgen in schriftlicher Form. Für die Operations-, Injektions- und Punktionsaufklärungen werden die standardisierten Aufklärungsbögen der Firma Thieme verwendet. Der Patient muss auf diesen Aufklärungsbögen einen Befragungsteil ausfüllen. Diagnostische Maßnahmen z. B. Röntgen oder MRT haben in unserer Praxis immer eine Besprechung mit dem behandelnden Arzt zufolge, hier werden die Ergebnisse und die daraus resultierenden Therapie- maßnahmen mit dem Patienten besprochen. Der Patient wird darauf hingewiesen, dass er das Recht auf das Einholen einer Zweitmeinung hat. Die Aufklärung wird in der Akte schriftlich dokumentiert.

### Behandlungsumfeld

Die Behandlungs- und OP- Räumlichkeiten sind barrierefrei und bedarfsgerecht ausgestattet. Die Räumlichkeiten sind modern eingerichtet und die Geräte sind auf dem neusten Stand der Technik. Die Wartebereiche sind modern ausgestattet und es werden Zeitschriften, Kaffee und Wasser angeboten.

## **Diagnostisches Procedere**

Die Einleitung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen erfolgt immer nach ausführlicher Beratung in Abstimmung mit dem Patienten und ggf. dessen Begleitperson unter Berücksichtigung der privaten Faktoren. Die jeweiligen Behandlungsmaßnahmen entsprechen stets den aktuellen Leit- und Richtlinien. Die sofortige Dokumentation in der elektronischen Patientenakte zählt bei uns zum absoluten Standard.

## **Diagnostik und Behandlung**

Die Diagnostik und Behandlung erfolgt nach ausgiebiger Erhebung aller Befunde und unter Berücksichtigung möglicher Vorbefunde. Eventuell erfolgt die Weiterleitung an einen Fach- oder Hausarzt zur Mit- und Weiterbehandlung. Die Behandlung wird mit dem Patienten besprochen und in der Akte schriftlich vermerkt. Anhand dieser Einträge kann dann ein Bericht an den Hausarzt oder den weiterbehandelnden Arzt erstellt werden.

Für medikamentöse Therapiemaßnahmen gibt es Einnahme - Schemen die der Patient in schriftlicher Form mitbekommt. Für unsere OP Patienten besteht ein Hilfsmittel- Depot in unserer Praxis, alle anderen Patienten werden von den nahegelegenen Orthopädie- Fachgeschäften, gemäß unserer Verordnungen, ausgestattet. Bei der Weiterleitung zur Physiotherapie können Patienten eine Liste mit den in der Umgebung bestehenden Physiotherapie- Praxen erhalten. Hier handelt es sich jedoch nur um eine kleine Auswahl und nicht um eine Empfehlung.

## **ambulante Versorgung in der Praxis**

Die Aufnahme ambulanter OP Patienten erfolgt über die Anmeldung. Die Aufklärung erfolgt schon im Voraus in einem sogenannten OP- Vorgespräch. Der Patient wird im Voraus über die Uhrzeit informiert, zu der er in die Praxis kommen soll. Die weitere Aufnahme und Vorbereitung erfolgt dann im OP- Bereich. Hier erfolgt dann nochmals ein Gespräch mit dem Operateur. Nach der OP wird der Patient im Aufwachraum versorgt. Der Patient kann danach von einer Begleitperson wieder abgeholt werden und nach Hause gebracht werden. Er bekommt schriftliche Anweisungen mit wie er sich nach der OP zu verhalten hat und was für Medikamente er einnehmen muss. Hierfür bekommt er Rezepte und einen schriftlichen Medikationsplan. Er bekommt auch gleich den Termin für den Folgetag zum Verbandswechsel mitgeteilt.

## **Interdisziplinarität der Behandlung**

Einer Überweisung eines Patienten zu einem anderen Facharzt bzw. in eine Fachklinik geht immer ein persönliches Beratungsgespräch mit dem behandelten Arzt voraus. Hierbei werden die Gründe für die Überweisung sowie möglich Adressen mit dem Patienten besprochen. Bei Bedarf haben wir für die häufigsten Fachrichtungen Adresslisten mit einer kleinen Auswahl, diese darf jedoch nur als Orientierungshilfe, nicht als Empfehlung angesehen werden.

## **Therapeutische Prozesse**

Die Therapie wird mit dem Patienten besprochen und in der Akte dokumentiert. Die Arzneimittelverordnung erfolgt anhand der aktuellen Leitlinien unter Berücksichtigung der Vor- und Begleitmedikation des Patienten. Alternative Behandlungsmethoden werden dem Patienten



erläutert. Für einige medikamentöse Therapiemaßnahmen gibt es ein Einnahme Schema, das der Patient in schriftlicher Form mitbekommt.

## **Übergang zur stationären Behandlung**

Wir versuchen, durch die Behandlung in unserer ambulanten Praxis, dem Patienten einen stationären Aufenthalt zu ersparen. Bei einer erforderlichen Notfallbehandlung im Krankenhaus erfolgt eine direkte stationäre Einweisung durch den Arzt. Bei akuten Notfällen wird sofort ein Rettungswagen und ggf. ein Notarzt angefordert. Vor geplante stationäre Aufenthalte für Operationen die durch uns durchgeführt werden erfolgt im Voraus eine strukturierte Planung.

## **praxisübergreifende Organisation**

Wenn ein Patient durch uns nicht weiterbehandelt werden kann, werden dem Patienten alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung gestellt und mitgegeben. Dadurch hat er die Möglichkeit sich auch eine Zweitmeinung einzuholen oder sich bei weiterbehandelnden Ärzten vorzustellen. Wir unterstützen die Patienten auch darin eine Reha einzuleiten. Dabei werden die notwendigen Anträge von unseren Ärzten ausgefüllt und die Unterlagen dem Patienten ausgehändigt.

## 2 Mitarbeiterorientierung

### Personalbedarf

Anhand eines Arbeitsplanes wird der Personalbedarf für die einzelnen Bereiche ermittelt. Zusätzliche Indikatoren für die Ermittlung des Personalbedarfs sind das Patientenaufkommen, Überstunden und personelle Ausfälle bzw. die Auslastung des Personals. In den Orthokliniken wird ausschließlich fachlich qualifiziertes und ausgebildetes Personal eingestellt.

### Personalentwicklung

Soweit es möglich ist, werden Mitarbeiter immer gemäß ihrer Qualifikationen eingesetzt. Die einzelnen Mitarbeiterqualifikationen sowie die Tätigkeitsbereiche sind schriftlich festgelegt und werden bei Veränderungen angepasst und aktualisiert. Im Qualitätsmanagementhandbuch sind diese Informationen für jeden Mitarbeiter zugänglich.

### Einarbeitung

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wurde ein extra Einarbeitungsplan ausgearbeitet. Gemäß diesem Plan erfolgt die Einarbeitung für jede Abteilung jeweils mit einem festen Ansprechpartner. Für jeden Bereich gibt es entsprechende Arbeitsanweisungen bzw. Prozessbeschreibungen. Diese sind in schriftlicher Form im Qualitätsmanagementhandbuch und sind auch für jeden Mitarbeiter zugänglich.

### Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

In der Regel stellen wir jedes Jahr einen neuen Auszubildenden ein. Die betriebliche Ausbildung erfolgt gemäß unserem Ausbildungsplan und verläuft möglichst Hand in Hand mit dem schulischen Part. Jeder Auszubildende hat bei uns einen festgelegten Ansprechpartner, dies ist bei Fragen, Unklarheiten aber auch bei Sorgen oder Ängsten sehr wichtig. Für die Überprüfung des Ausbildungsstandes ist das Berichtsheft ein wichtiger Anhaltspunkt, hier können mögliche Schwäche/ Defizite aufgedeckt und behoben werden.

Die regelmäßige Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter liegt uns sehr am Herzen und ist auch ein wichtiger Bestandteil unserer Praxisphilosophie. Die Dokumentation erfolgt in einem jährlichen Schulungsplan, hier werden sowohl wiederkehrende Pflichtfortbildungen (z. B. Aktualisierung des Röntgenschein, Notfallschulung,...) als auch einmal stattgefundene bzw. individuell gewünschte Fortbildungen (z. B. Abrechnungsschulungen, Tape- Schulung,...) festgehalten.

### Arbeitszeiten / Work Life Balance

Jeder Mitarbeiter hat seine eigene Arbeitszeit, diese sind in der Stempeluhr erfasst. Bei Gestaltung der Arbeitszeiten werden die Kernzeiten der Praxis sowie die persönlichen Wünsche des jeweiligen Mitarbeiters, soweit möglich, berücksichtigt. In der Regel werden die Arbeitszeiten bei uns eingehalten, bei personellen Ausfällen (Krankheit, Urlaub, Fortbildung) kann es in Ausnahmefällen jedoch zu Überstunden kommen. Diese werden von der Stempeluhr erfasst und können dann als Freizeitausgleich wieder abgebaut werden.

## **Ideenmanagement**

Im Rahmen unserer regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen können sowohl Verbesserungsvorschläge, Ideen als auch Beschwerden bzw. Kritik hervorgebracht werden. Dies kann sowohl namentlich als auch anonym erfolgen. Auch im Rahmen der jährlichen Mitarbeiterbefragung sowie dem darauffolgenden Mitarbeitergespräch können Ideen/ Beschwerden geäußert werden. Sie werden auf Wunsch selbstverständlich vertraulich behandelt.

## 3 Sicherheit – Risikomanagement

### Methoden des Risikomanagements

Zum Risikomanagement zählt unsere Praxis unter anderem den Begleitbogen der für jeden OP-Patienten ausgefüllt wird. Hier wird mit einzelnen Fragestellungen geprüft ob der Patient operiert werden kann oder ob die Operation abgesetzt werden muss. Nach der OP wird ebenfalls anhand des Begleitbogens geprüft ob der Patient entlassen werden kann. Vor Injektionen/Punktionen wird mit der schriftlichen Aufklärung auch immer nochmal die richtige Seite abgefragt und dokumentiert. Wir haben eine Fehler Erfassung im EDV- System angelegt. Hier können auffallende Fehler sofort eingetragen werden. Diese werden quartalsweise von der QMB ausgewertet. Das Ergebnis wird in der nächsten Praxisbesprechung mit aufgenommen und gemeinsam nach Lösungen gesucht. Somit sollen unerwünschte Ereignisse erfasst und verringert werden.

### Medizinisches Notfallmanagement

Für das richtige Verhalten bei internen medizinischen Notfällen (z. B. Atemnot, allergische Reaktionen nach Medikamentengabe, Herzinfarkt,...) wird unser Personal einmal jährlich durch einen erfahrenen Notfallmediziner geschult. Ebenfalls zu dieser Schulung gehört das Reanimations-training. Beide Standorte verfügen über einen voll ausgestatteten Notfallkoffer sowie einen Defibrillator (AED). Diese Schulung wird im jeweiligen Schulungsplan dokumentiert.

### Hygiene

Durch die Firma Economed abgedeckt ist der Bereich Hygiene. Unterstützend hierzu gibt es einen hygienebeauftragten Arzt in der Praxis sowie an jedem Standort eine zuständige Mitarbeiterin. Auch hier erfolgt eine jährliche Hygiene Unterweisung durch die Hygienefachkraft der Firma Economed. Die nötigen Hygienepläne hängen in den beiden Praxen entsprechend aus.

### Arzneimittel

Injektionen und Infusionen werden fachgerecht und ausschließlich durch qualifizierte Mitarbeiter zubereitet bzw. verabreicht. Für die korrekte Entsorgung von Medikamenten existiert eine entsprechende Arbeitsanweisung, die allen Mitarbeitern über das Qualitätsmanagementhandbuch zugänglich ist. Die bei uns gelagerten Medikamenten und Sterilgüter werden regelmäßig auf ihre Haltbarkeit geprüft.

### Medizinprodukte

Das Medizinprodukte- Management ist ebenfalls ausgelagert und wird von der Firma Economed betreut. Es werden regelmäßig sicherheitstechnische / messtechnische Kontrollen und Wartungen durchgeführt, die entsprechenden Protokolle liegen vor. Ein Medizinproduktebuch wird geführt und regelmäßig aktualisiert.

## **Arbeitsschutz**

Der Bereich Arbeitsschutz ist in unseren Praxen ebenfalls ausgelagert und wird von der Firma Economed abgedeckt. Für die Meldung von Berufsunfällen an die zuständige Berufsgenossenschaft existiert eine Arbeitsanweisung die allen Mitarbeitern zugänglich ist, ebenso wie für die Eintragung im Verbandsbuch. Durch die Firma Economed findet jährlich eine Arbeitsschutzunterweisung aller Mitarbeiter statt.

## **Brandschutz**

In unseren Praxen sind die Notausgänge sowie die vorhandenen Feuerlöscher durch Schilder gekennzeichnet. Für das korrekte Verhalten im Brandfall findet im Rahmen der jährlichen Arbeitsschutzunterweisungen auch immer eine kleine Brandschutzunterweisung statt. Es wurde auch durch die örtliche Feuerwehr eine Schulung durchgeführt. Hier standen die Evakuierungsmaßnahmen und das Feuerlöscher- Training im Vordergrund.

## **Datenschutz**

Der Datenschutz wird in unseren Praxen großgeschrieben. Daher sind alle unsere Zugänge zu Patientendaten passwortgeschützt. Jeder Mitarbeiter muss sich mit seinem eigenen Passwort anmelden. Die Schweigepflicht ist allen Mitarbeitern bekannt, jeder wurde darüber aufgeklärt und musste mit seiner Unterschrift die Einhaltung bestätigen. Den Bereich Datenschutz haben wir ebenfalls ausgelagert, hier werden wir von der Firma crossover protection (Herr Denking, Datenschutzbeauftragter) betreut.

## **Umweltschutz**

Soweit es uns möglich ist, werden bei der Beschaffung auch die ökologischen Anforderungen berücksichtigt. Die Abfallstoffe werden gemäß der vom Landkreis veröffentlichten Abfallfibel getrennt gesammelt und entsorgt. Hierzu besteht eine entsprechende Arbeitsanweisung, die von allen Mitarbeitern zur Kenntnis genommen wurde. Die Einhaltung der Mülltrennung wird stichprobenartig kontrolliert und bei Bedarf in den Teambesprechungen erläutert.

## **Sicherheit der Praxis, Zugang**

In unseren Praxen haben neben den Gesellschaftern nur ausgewählte Mitarbeiter einen Praxis-schlüssel. In einer Schlüsselliste wird genau dokumentiert, wer einen Schlüssel besitzt und wann er ihn bekommen, bzw. dann auch wieder abgegeben hat. Dies muss von dem Mitarbeiter mit der Unterschrift bestätigt werden. Für das Aufschließen der Praxis gibt es eine Arbeitsanweisung.

## 4 Informations- und Kommunikationswesen

### Netzwerkstruktur und Datensysteme

Wir sind in enger Zusammenarbeit mit dem Systemhaus Jerg. Sie koordinieren unser gesamtes EDV System. Bei Erneuerungen, Störungen oder Rückfragen stehen Sie zur Verfügung. Eine tägliche Datensicherung wird automatisch über das Systemhaus erstellt und in einem Rechenzentrum gespeichert. Ein USV- Betrieb an beiden Standorten sichert einen störungsfreien Ablauf des Systems. Für den Fall, dass das EDV- System ausfällt, gibt es eine Arbeitsanweisung nach der vorgegangen werden muss.

### Dokumentation

Die Dokumentation der Patientendaten (persönlich Daten, Behandlungen, Therapie, Befunde...) erfolgt noch während der Behandlung in der elektronischen Patientenakte über die Praxissoftware isynet. Hier können auch Arztbriefe erstellt und versandt werden. Vorbefunde, Anfragen, externe Dokumente können über das DICOM im isynet eingespeichert werden und somit hat man jederzeit Zugriff auf die Dokumente.

### Verfügbarkeit und Archivierung

Durch die Führung einer elektronischen Patientenakte besteht jederzeit die Möglichkeit an die Daten zu kommen. Die Archivierung von Röntgenbildern, externen Befunden, Anfragen usw. erfolgt über das DICOM Programm. Hier werden die Bilder nicht automatisch gelöscht und somit werden die Aufbewahrungsfristen eingehalten.

### Information der Unternehmensleitung

Am Standort Schramberg-Sulgen gibt es regelmäßige Sitzungen der Geschäfts- und der Teamleitung. Hier werden bei Auftreten auch besondere Ereignisse bzw. Fehler erörtert. Am Hauptstandort Rottweil findet aufgrund der umfangreichen und komplexen Personaleinsatzplanung sowie der Abwicklung der verschiedenen Krankenkassenverträge ein reger Austausch zwischen Geschäfts- und Teamleitung statt, daher ist die feste Planung von Sitzungen nicht notwendig. Des Weiteren werden, soweit angebracht, Vorkommnisse / Fehler in den regelmäßigen Teamsitzungen erläutert.

### Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Informationen werden über möglichst kurze Informationswege direkt an die Mitarbeiter weiter gegeben. Informationen die alle betreffen werden in regelmäßigen Besprechungen besprochen und in einem Protokoll festgehalten. Dies muss von allen Mitarbeitern gelesen und unterschrieben werden. Die Informationen zwischen den Gesellschaftern werden in regelmäßigen Gesellschaftersitzungen besprochen. Soweit es die Mitarbeitersituation zulässt gibt es einen eingeteilten Telefondienst. Die Mitarbeiterin ist dann nur für das Telefon eingeteilt und entlastet somit die Mitarbeiterinnen am Empfang.

## 5 Unternehmensführung

### Philosophie/Leitbild

Im Rahmen einer kleinen Arbeitsgruppe zusammen mit der Praxisleitung wurde die Praxisphilosophie schriftlich festgehalten. Heute ist sie als fester Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems für alle Mitarbeiter zugänglich. Die täglichen Praxisabläufe und Strukturen sind auf unsere Philosophie angepasst, sodass diese jeden Tag aufs Neue gelebt wird.

### Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Die Gesellschafter stehen immer in direkten Kontakt mit dem führenden, nicht-ärztlichen Personal. Am Standort Schramberg-Sulgen wird dies durch Geschäfts- und Teamleiter Sitzungen regelmäßig aufrechterhalten. Am Standort Rottweil ist aufgrund von internen Verträgen mit Krankenkassen ein ständiger Kontakt mit der Geschäftsleitung erforderlich und somit findet ein reger Austausch zwischen Geschäfts- und Teamleitung statt. Abläufe und aktuelle Gegebenheiten werden so regelmäßig ausgetauscht. Jährliche Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbefragungen sollen sowohl für Zufriedenheit der Mitarbeiter als auch für Verbesserungen von der Praxis aus dienen. Die Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeiter steht hier im Mittelpunkt. Es werden jährlich ein Betriebsausflug und eine Weihnachtsfeier für alle Mitarbeiter geplant, dies trägt dazu bei, dass die Mitarbeiter ein gutes Verhältnis und einen offenen Umgang miteinander haben.

### Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Ein respektvoller, freundlicher und toleranter Umgang ist uns sowohl untereinander im Team als auch gegenüber den Patienten und deren Angehörigen sehr wichtig. Wir bemühen uns, soweit dies möglich ist, auf alle Sorgen und Wünsche der Patienten einzugehen und eine möglichst angenehme und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. Informationen zu Religionen die behandlungsrelevant sind werden erhoben und im Behandlungsprozess berücksichtigt.

### Marketing, Kommunikation

Zur Darstellung der Praxis werden verschiedene Medien benutzt (Flyer, Homepage). Außerdem wird die Corporate Identity als Marketing Maßnahme eingesetzt. Die Patienten können über Telefon, E-Mail, Fax, oder schriftlich mit der Praxis kommunizieren. Kontaktdaten werden auf der Homepage, im Flyer und auch auf Terminzetteln angezeigt.

### Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Für jedes neue Kalenderjahr werden Unternehmensziele definiert und bei Bedarf unter dem Jahr auch aktualisiert. Bei der Zielsetzung spielt immer auch unsere Praxisphilosophie eine wichtige Rolle, viele Ziele lassen sich daraus ableiten. Im darauffolgenden Jahr wird überprüft, ob die Ziele umgesetzt werden konnten.

## **Wirtschaftliches Handeln**

Die Planung unserer Finanzen und Investitionen findet immer im Rahmen von Gesellschaftersitzungen statt. In den vergangenen Jahren gab es wieder große Investitionen, daher steht für die Zukunft vor allem die Bildung von Rücklagen im Vordergrund, da einige Gerätschaften auf absehbare Zeit ersetzt/ erneuert werden müssen. Der sparsame Umgang mit Ressourcen ist uns sehr wichtig das Personal ist dazu angehalten laufend auf Verbesserungsvorschläge bzw. Einsparpotential zu achten und diese in den Teambesprechungen vorzubringen.

## **Partnerschaften und Kooperationen, auch Lieferanten und Zuweiser**

Um das Leistungsangebot für die Patienten aufrecht erhalten zu können haben wir Kooperationen mit verschiedenen Lieferanten.

## **Innovation und Wissensmanagement**

Die Ärzte der Praxis sind mit den aktuellsten Leitlinien der Fachrichtung vertraut. Um den Wissensaustausch aufrecht zu erhalten finden regelmäßig Gesellschaftersitzungen statt, in denen auch Fort - und Weiterbildungsinhalten ausgetauscht werden können. Das ärztliche Handeln richtet sich nach den aktuellen Richtlinien.



## 6 Qualitätsmanagement

### Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Im Qualitätsmanagement sind hauptsächlich 3 Mitarbeiterinnen tätig. 1 Qualitätsmanagement-Beauftragte und 2 stellvertretende Qualitätsmanagement- Beauftragte. Sie organisieren, gestalten und überprüfen regelmäßig das QM. Bei der Ausarbeitung des QM- Handbuches werden jedoch alle Mitarbeiter mit einbezogen, dies stärkt die Gemeinschaft und fördert die Qualität. Jeder Mitarbeiter hat seinen eigenen Verantwortungsbereich, dies ist im Handbuch schriftlich festgehalten.

### Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert und schriftlich im QM- festgehalten. Dadurch besteht von den Mitarbeitern eine hohe Identifikation mit der Praxis. Die Mitarbeiter sind dazu angehalten Optimierungen und Vorschläge in Besprechungen mit einzubringen. Somit können die Prozesse stetig verbessert werden.

### Patientenbefragung

In unseren Praxen werden diverse Patientenbefragungen durchgeführt. Die Fragestellungen werden meistens in einem kleinen Team ausgearbeitet bzw. sind durch externe Vertragspartner bereits vorgegeben. Die Befragungen sind größtenteils anonym, die Ergebnisse werden in den Teambesprechungen erörtert. Die Ergebnisse der allgemeinen jährlichen Patientenbefragung werden in der Praxis veröffentlicht.

### Befragung von Zuweisern, externen Einrichtungen und Lieferanten

Unserer Praxis bevorzugt persönliche Gespräche mit Zuweisern und Lieferanten anstatt einer schriftlichen Befragung. Die Mitarbeiter und Ärzte stehen in regelmäßigem Kontakt mit Zuweisern und Lieferanten. Anregungen und Beschwerden werden intern besprochen und entsprechend angepasst.

### Mitarbeiterbefragung

Es werden jährlich Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Diese werden ausgewertet und sollen als Grundlage für die jährlichen Mitarbeitergespräch dienen. Verbesserungsvorschläge können von den Mitarbeitern hier anonym eingebracht werden. Die Befragung trägt dazu bei, die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern und zu verbessern.

### Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen

Beschwerden, Anregungen oder Wünsche von Patienten werden bei uns elektronisch erfasst und quartalsweise ausgewertet. Bei gravierenden Fällen werden diese bereits früher im Team

besprochen und evtl. Maßnahmen eingeleitet. Eine entsprechende Prozessbeschreibung existiert im QM- Handbuch und ist für alle Mitarbeiter verfügbar.

### **Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren**

Für die regelmäßige interne Qualitätssicherung werden in unseren Praxen verschiedene QM-Instrumente angewandt, z. B. diverse Patientenbefragungen, das Erstellen von verschiedenen Statistiken sowie ein jährliches internes Audit. Die Ergebnisse werden jeweils in Teambesprechungen erörtert und zum Anlass einer ständigen Verbesserung und Qualitätssteigerung genutzt. Die jährliche Patientenbefragung lassen wir durch die Kassenärztlich Vereinigung Baden Württemberg durchführen. Dadurch findet zum einen eine Bewertung unserer Praxen statt und zum anderen ein Vergleich mit anderen orthopädisch- unfallchirurgischen Praxen (Benchmarking). Im Rahmen der Integrierten Versorgung erfolgt auch eine jährliche Qualitätssicherung allen operierten Patienten durch die AOK.