



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 3.0 für Krankenhäuser

Praxis:	Augen-Tagesklinik und Lasikzentrum
Anschrift:	Bloherfelder Straße 132a 26129 Oldenburg
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2022-0014 PRAX-MVZ
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	31.08.2022
 bis:	30.08.2025
Zertifiziert seit:	31.08.2007

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1. Patientenorientierung	6
2. Mitarbeiterorientierung	8
3. Sicherheit - Risikomanagement	9
4. Informations- und Kommunikationswesen	10
5. Unternehmensführung	11
6. Qualitätsmanagement	13

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und 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 spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Unternehmensführung 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 sogenannte 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 **Augen-Tagesklinik Oldenburg** 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. B. Metzinger, MPH

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

PD Dr. med. Peter Bobbert

Für die Bundesärztekammer

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die Augenpraxisklinik besteht seit Oktober 1996. Räumlich und gerätetechnisch erweitert wurde sie im Jahre 2004 mit einem Laserzentrum zur Korrektur von Fehlsichtigkeiten, an dem außerdem apparativen Voruntersuchungen und Informationsveranstaltungen im Zusammenhang mit der operativen Korrektur erfolgen.

Liegt plastische Operationen des vorderen Augensegment (Katarakt und Glaukom – Operationen) Phakelinsenimplantationen zur Korrektur einer hohen Fehlsichtigkeit und die intravitreale Medikamentengabe zur Therapie von Makularerkrankungen sind das übliche Tätigkeitfeld an der Augenpraxisklinik. Daneben findet eine augenärztliche Sprechstunde statt, bei der im Rahmen der kassenärztlichen Zulassung und einer privatärztlichen Behandlung das breite Feld einer Augenerkrankung diagnostiziert und behandelt wird.

Es besteht ein Mitarbeiterstab von Fachkräften mit unterschiedlicher Spezialisierung. Hierzu gehören das Praxismanagement, die Betreuung der allgemeinen Sprechstunde durch Arzthelferinnen, die besonderen Forderungen in der Hygiene bei der Medizinproduktaufarbeitung im Operationstrakt, außerdem die gesamte Rechnungs- und Lohnbuchhaltung. Durch die regelmäßige Rekrutierung von auszubildenden Fachangestellten, die wir in praktischen Belangen und theoretischer Hinsicht weiterbilden ist ein ständiger Informationsfluss gewährleistet.

Spezielle Leistungen insbesondere im Zusammenhang mit der operativen Korrektur einer Fehlsichtigkeit, werden auf einer Web-Site präsentiert und aktualisiert. Die Nutzung der komplett vernetzten EDV ist hilfreich für die Kommunikation mit externen Augenarztpraxen und Hausärzten (Arztbriefschreibung, Verfassen von Operationsberichten, Erstellen von Gutachten für sozialmedizinische Belange). Die Augenpraxisklinik steht in Verbindung mit einem betreuenden Betriebsmediziner, sowie einer Fachkraft für Arbeitsmedizin. Angelegenheiten der Arbeitsplatzsicherheit werden in regelmäßigen Rundschreiben zur Kenntnis gebracht. Durch schriftliche und mündliche Befragung der Patienten wird der Qualitätsstandard erfragt und ggfs. adaptiert. Durch die Teilnahme an regelmäßigen regionalen und überregionalen Fortbildungsveranstaltungen ist die Weiterbildung des Fachpersonals gewährleistet.

Wir stehen im ständigen Kontakt mit der regionalen Bezirksstelle der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen, sind Mitglied der Ärztekammer Niedersachsen, durch die Mitgliedschaft in einer Reihe von Ophthalmologischen Fachgesellschaften ist auch ein aktueller Kenntnisstand gewährleistet.

Informationen zu den refraktiven und operativen Schwerpunkten unsere Praxisklinik sind auf der Web-Site www.besser-sehen-ohne-brille.de einzusehen.

Weitere Informationsbroschüren oder Booklets stehen den Patienten zur Verfügung und können über die E-Mail-Kontaktadresse info@optivision-oldenburg.de angefordert werden.

Durch das Zusammenwirken diagnostischer und operativer Behandlungsmöglichkeiten auf einer Ebene steht dem Patienten, zu dem gut angebunden an das öffentliche Verkehrsnetz Oldenburg, eine effiziente augenfachärztliche Einrichtung in Oldenburg zur Verfügung.

Ihr Praxisteam Augentagesklinik Oldenburg

Die KTQ-Kategorien

1. Patientenorientierung

1.1.1 Erreichbarkeit, Terminvergabe und Patientenaufnahme

Die Terminplanung in der Praxisklinik erfolgt über eine Praxissoftware, die von jedem Arbeitsplatz aufgerufen werden kann. Die Untersuchungsart wird vorher erfragt und nach einem festen Plan festgelegt. Notfallpatienten werden zeitnah am selben Tag behandelt, dies ist durch Pufferzeiten geregelt.

Die Praxisklinik ist während der Sprechzeiten immer telefonisch erreichbar, bei einem Besetzt-Zeichen wird der Patient automatisch in eine Warteschleife gelegt, wo er dann so schnell wie möglich an den nächsten Mitarbeiter weitergeleitet wird. Die Praxisklinik besitzt Parkmöglichkeiten hinter dem Haus und ist gut mit dem öffentlichen Bus erreichbar. Rollstuhlfahrer können durch den Eingang in der Bloherfelder Straße mit dem Fahrstuhl die Praxis erreichen.

Die Praxistüren sind alle beschriftet, die Patienten werden vom Arzt oder der Helferin in die Zimmer begleitet, wobei sich der Arzt persönlich bei den Patienten vorstellt. Das Praxispersonal trägt Team-Bekleidung, T-Shirts mit Namen und Jacken mit Logo. Im Wartezimmer hängt eine Fotokollage aus. Die Patienten werden höflich von einer qualifizierten Arzthelferin oder Auszubildenen unter Anleitung empfangen. Zeitschriften, Info-Broschüren, Spielsachen und Getränke liegen im Wartebereich aus. Begleitpersonen und Patienten werden über den weiteren Verlauf und evtl. Wartezeiten informiert.

1.1.2 Leitlinien und Standards

Die Behandlungsprozesse werden per EDV dokumentiert, sind somit jederzeit einsehbar und prüfbar. Im ärztlichen Gespräch werden ggf. verschiedene Behandlungsmethoden vorgestellt. Mit dem Patienten und evtl. anwesenden Angehörigen wird der Behandlungsprozess gemeinsam besprochen.

1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Die Behandlungsprozesse werden per EDV dokumentiert, sind somit jederzeit einsehbar und prüfbar. Im ärztlichen Gespräch werden ggf. verschiedene Behandlungsmethoden vorgestellt. Mit dem Patienten und evtl. anwesenden Angehörigen wird der Behandlungsprozess gemeinsam besprochen.

Patienten werden ausführlich über die weitere Behandlung durch den Arzt aufgeklärt. Informationsbroschüren, sowie Aufklärungsbögen werden den Patienten mitgegeben.

1.1.4 Behandlungsumfeld

Die Patienten werden höflich von einer qualifizierten Arzthelferin oder Auszubildenen unter Anleitung empfangen. Zeitschriften, Info-Broschüren, Spielsachen und Getränke liegen im Wartebereich aus. Begleitpersonen und Patienten werden über den weiteren Verlauf und evtl. Wartezeiten informiert.

1.2.1 Diagnostisches Procedere

Die Patienten werden höflich von einer qualifizierten Arzthelferin oder Auszubildenen unter Anleitung empfangen. Zeitschriften, Info-Broschüren, Spielsachen und Getränke liegen im Wartebereich aus. Begleitpersonen und Patienten werden über den weiteren Verlauf und evtl. Wartezeiten informiert.

1.3.1 Diagnostik und Behandlung

Durch die genaue Erfragung der Anamnese und Behandlung, kann der Arzt den Patienten mit dem individuellen Therapieplan versorgen. Für die verschiedenen Operationen existieren Medikamentenpläne für die postoperative Versorgung für die Patienten.

Überweisungsgespräche werden mit dem Patienten separat im Untersuchungszimmer geführt. Dabei werden auf Wunsch die Termine schon festgelegt. Einen Fahrplan, sowie Adressen können den Patienten mitgegeben werden.

1.3.2 ambulante Versorgung in der Praxis

Patienten werden ausführlich über die weitere Behandlung durch den Arzt aufgeklärt. Informationsbroschüren, sowie Aufklärungsbögen werden den Patienten mitgegeben.

1.4.1 Interdisziplinarität der Behandlung und 1.4.2 Therapeutische Prozesse

Durch die genaue Erfragung der Anamnese und Behandlung, kann der Arzt den Patienten mit dem individuellen Therapieplan versorgen. Für die verschiedenen Operationen existieren Medikamentenpläne für die postoperative Versorgung für die Patienten.

In der Praxisklinik finden in regelmäßigen Abständen Informationsveranstaltungen über refraktive Chirurgie statt. Die Termine können die Patienten auf der Web-Seite erfragen. Zudem finden bei den Operationsvorgesprächen informative Präsentationen für Patienten und Begleitpersonen statt, die durch eine erfahrene Arzhelferin gehalten werden. Per Bildschirmpräsentation (Eyeimagination), auch auf eine Leinwand projizierbar, wird dem Patienten die Krankheit und deren Behandlung erläutert.

Überweisungsgespräche werden mit dem Patienten separat im Untersuchungszimmer geführt. Dabei werden auf Wunsch die Termine schon festgelegt. Einen Fahrplan, sowie Adressen können den Patienten mitgegeben werden.

1.4.3 Übergang zur stationären Behandlung

Patienten werden ausführlich über die weitere Behandlung durch den Arzt aufgeklärt. Informationsbroschüren, sowie Aufklärungsbögen werden den Patienten mitgegeben.

Überweisungsgespräche werden mit dem Patienten separat im Untersuchungszimmer geführt. Dabei werden auf Wunsch die Termine schon festgelegt. Einen Fahrplan, sowie Adressen können den Patienten mitgegeben werden.

1.5.1 praxisübergreifende Organisation

Durch die genaue Erfragung der Anamnese und Behandlung, kann der Arzt den Patienten mit dem individuellen Therapieplan versorgen. Für die verschiedenen Operationen existieren Medikamentenpläne für die postoperative Versorgung für die Patienten.

In der Praxisklinik finden in regelmäßigen Abständen Informationsveranstaltungen über refraktive Chirurgie statt. Die Termine können die Patienten auf der Web-Seite erfragen. Zudem finden bei den Operationsvorgesprächen informative Präsentationen für Patienten und Begleitpersonen statt, die durch eine erfahrene Arzhelferin gehalten werden. Per Bildschirmpräsentation (Eyeimagination), auch auf eine Leinwand projizierbar, wird dem Patienten die Krankheit und deren Behandlung erläutert.

Patienten werden ausführlich über die weitere Behandlung durch den Arzt aufgeklärt. Informationsbroschüren, sowie Aufklärungsbögen werden den Patienten mitgegeben.

Überweisungsgespräche werden mit dem Patienten separat im Untersuchungszimmer geführt. Dabei werden auf Wunsch die Termine schon festgelegt. Einen Fahrplan, sowie Adressen können den Patienten mitgegeben werden.

1.6.1 Betreuung/Palliativwesen

- nicht relevant.

2. Mitarbeiterorientierung

2.1.1 Personalbedarf

In unserer Praxisklinik arbeiten:

- 1 Ärzte,
- 1 Fachwirtin für Gesundheitswesen,
- 3 OP-Schwestern
- 1 Ophthometristin
- 1 Optikerin
- 1 Auszubildende,
- 1 Sekretariat (gelernte Bankfachfrau).

Der Personalbedarf wird in der Teambesprechung besprochen.

2.1.2 Personalentwicklung

Es gibt für jeden Mitarbeiter in unserer Praxisklinik eine Stellenbeschreibung. In unserer Praxisklinik arbeitet nur qualifiziertes Personal

2.1.3 Einarbeitung

Neue Mitarbeiter werden durch vorhandene, erfahrene Arzthelferinnen neu eingearbeitet. Einarbeitungspläne der unterschiedlichen Bereiche liegen vor. Ein Praxisklinikhandbuch mit Arbeitsanweisungen wird der neuen Mitarbeiterin zur Seite gestellt, auf das sie jederzeit zurückgreifen kann.

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Die Fort- und Weiterbildung des Praxisklinikpersonals ist uns sehr wichtig. Die Fortbildung findet überregional und regional statt. Jeder Mitarbeiter muss 10 Fortbildungspunkte im Jahr erreichen, dabei liegt der Schwerpunkt in der Stellenbeschreibung des MA. Die Fortbildungspunkte setzen sich zusammen, indem jeder Mitarbeiter pro Fortbildungsstunde 1 Punkt erhält. Nach jeder Fortbildung wird in der Teambesprechung kurz der Inhalt von der Fortbildungsveranstaltung referiert. 1 x wöchentl. findet eine organisierte Weiterbildung (intern) für Auszubildende statt.

Herr Dr. Höhn besitzt eine Weiterbildungsbefugnis im Gebiet Augenheilkunde. Herr Dr. Höhn nimmt regelmäßig an nationalen und internationalen Kongressen teil.

Die Ausbildung der Auszubildenden erfolgt nach einem Ausbildungsplan. Die Auszubildenden können

sich jederzeit an das erfahrenen Praxisklinikteam wenden. Im Dienstplan wird die Schulzeit berücksichtigt. Fachliteratur steht den Auszubildenden zur Verfügung. 1 x wöchentlich organisierte theoretische Weiterbildung durch eine med. Fachangestellte.

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

Der Dienstplan wird von einer erfahrenen Mitarbeiterin erstellt, wobei die Wünsche der Kolleginnen, soweit möglich, berücksichtigt werden. Überstunden können nach Rücksprache durch Freizeit ausgeglichen werden.

2.1.6 Ideenmanagement

Eine Teambesprechung findet einmal in der Woche statt. Jeder Mitarbeiter kann seine Ideen und Beschwerden vortragen. Es wird ein Protokoll geführt, so dass jeder Mitarbeiter zu einem späteren Zeitpunkt nachlesen kann, was besprochen wurde. Protokollumlauf. Jeder Mitarbeiter hat auch die Gelegenheit, Beschwerden vertraulich vorzubringen.

3. Sicherheit - Risikomanagement

3.1.1 Methoden des Risikomanagements

Die Praxisklinikleitung und das Praxisklinikteam werden über Abweichungen des Dienstplanes informiert und zusammen wird über eine Lösung beraten.

3.1.2 Medizinisches Notfallmanagement

Einmal jährlich findet ein Notfall-Training statt, in der auch die Reanimation geübt wird. Eine Notfall-Koffer mit einem Defibrillator ist im OP-Bereich deponiert.

3.1.3 Hygiene

Die Hygiene in der Praxisklinik ist dem Praxisklinikteam sehr wichtig. Es liegen Reinigungschecklisten für die jeweiligen Bereiche in der Praxis und im OP-Bereich vor, in den genau beschrieben ist, was gereinigt werden soll. Die Pläne werden nach der Reinigung durch das Personal gekennzeichnet. Die Kontrolle der Hygiene wird durch die QM-Beauftragte überwacht. Die gesetzlichen Hygienepläne hängen aus.

3.1.4 Arzneimittel

Die fachgerechte Zubereitung für Infusionen ist im Qualitätsmanagement-Handbuch erklärt und wird durch das medizinische Personal überwacht.

3.1.5 Medizinprodukte

Ein Bestandsverzeichnis der Medizinprodukte mit Adressen und Telefonnummern der Betreiber liegt vor. Geräteeinweisungen sind in Ordnern dokumentiert.

3.2.1 Arbeitsschutz

Der Arbeitsschutz in unserer Praxisklinik ist sehr wichtig. Wir haben einen externen Beauftragten für Arbeitsschutz, der uns regelmäßig mit Informationen versorgt. Einmal jährlich findet eine Praxisbegehung statt. Das Verhalten bei Arbeitsunfällen ist dem Praxisteam bekannt.

3.2.2 Brandschutz

Ein Fluchtbeschilderungen ist gegeben. Eine Brandschutzverordnung hängt aus. In den Treppenhäusern, in der Praxis und im OP sind Feuerlöscher vorhanden, die Handhabung ist beschrieben.

3.2.3 Datenschutz

Der Online-Rechner wird getrennt von der Praxisnetz-EDV betrieben. In den Arbeitsverträgen wird auf die Verschwiegenheit hinsichtlich der Patientendaten hingewiesen - ebenso im Ausbildungsvertrag für Fachangestellte. Persönliche Terminvereinbarungen zur Weiterbehandlung anderer Fachrichtungen finden in separaten Räumen abseits der Rezeption statt.

Die Patientendaten in der EDV stehen der Einsichtnahme und dem Ausdruck für Weiterverwendung des Patienten nach Rücksprache mit dem Arzt zur Verfügung. Die Verfahrensregeln sind den Mitarbeitern der Praxisklinik vertraut.

3.2.4 Umweltschutz

Der Praxisklinikmüll wird streng getrennt und in den entsprechenden Behältern für Papier, Glas, Bio und gelber Sack gesammelt. Der Müllplan liegt in der Praxisklinik aus.

3.2.5 Sicherheit der Praxis, Zugang

Die Praxisklinikschlüssel werden nach Rücksprache mit dem Arzt verteilt. Die Schlüsselübergabe wird dokumentiert und die Aushändigung gegengezeichnet. Die Praxisklinikräume werden immer durch den Schlusssdienst oder dem Arzt verschlossen.

4. Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Die Einweisung in die vernetzte Praxisklinik-EDV erfolgt im Rahmen der Ausbildung. Die Datensicherung erfolgt täglich. Die Leistungsstatistik wird regelmäßig abgefragt, die Leistungserfassung kontrolliert und vor Quartalsende aktualisiert. Besonders OP-Dokumentationen werden zeitnah durch den Operateur kontrolliert. Eine Web-Seite wird regelmäßig aktualisiert, Terminhinweise auf Informationsabende erfolgen zeitnah. Für den Fall von EDV-Abstürzen liegen Verfahrensregelungen vor.

4.2.1 Dokumentation

Die Praxisklinik-EDV ist vernetzt. Sie ermöglicht die Eingabe von Dauerdiagnosen, Anamnese, Befunden, Therapien, Rezepten, dem Procedere, Operationsberichten mit Modulen, direkt im Anschluß an die Operation, und den Ausdruck eines Arztbriefes. Datenprotokolle von Diagnostikgeräten können unter der Patientendatei eingecannt werden (IOL- Master, OCT Stratus, Oculizer), Patienteneinwilligungen, werden

eingescannt und in die EDV unter dem Patientennamen eingefügt. Die Quartalsabrechnung wird online der KVN verschlüsselt übergeben.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Die Patientendaten in der EDV stehen der Einsichtnahme und dem Ausdruck für Weiterverwendung des Patienten nach Rücksprache mit dem Arzt zur Verfügung. Die Verfahrensregeln sind den Mitarbeitern der Praxisklinik vertraut.

4.3.1 Information der Unternehmensleitung

Die Praxisklinikleitung und das Praxisklinikteam werden über Abweichungen des Dienstplanes informiert und zusammen wird über eine Lösung beraten.

4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Die Praxisklinik ist während der Sprechzeiten immer telefonisch erreichbar, bei einem Besetzt-Zeichen wird der Patient automatisch in eine Warteschleife gelegt, wo er dann so schnell wie möglich an den nächsten Mitarbeiter weitergeleitet wird. Die Praxisklinik besitzt Parkmöglichkeiten hinter dem Haus und ist gut mit dem öffentlichen Bus erreichbar. Rollstuhlfahrer können durch den Eingang in der Bloherfelder Straße mit dem Fahrstuhl die Praxis erreichen.

Die Patienten werden höflich von einer qualifizierten Arzthelferin oder Auszubildenen unter Anleitung empfangen. Zeitschriften, Info-Broschüren, Spielsachen und Getränke liegen im Wartebereich aus. Begleitpersonen und Patienten werden über den weiteren Verlauf und evtl. Wartezeiten informiert.

5. Unternehmensführung

5.1.1 Philosophie/Leitbild

Am Lasikzentrum Optivision werden Verfahrensweisen etabliert, die sich im Spiegel internationaler Kongresse in Europa und den USA über Jahre bewährt haben. Nicht jede von der Industrie progagierte Neuentwicklung hält den Erwartungen stand- dieses gilt insbesondere auf dem Gebiet der Linsenimplantate und Laserprozeduren zur Behebung der Altersfehsichtigkeit. Eine aktualisierte Technik ist das Eine, deren zielgerichtete Anwendung das andere Kriterium für den dauerhaften Erfolg. Das Leitbild beeinflusst unseren täglichen Praxisablauf.

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Gute Teamarbeit ist uns sehr wichtig. Einmal wöchentlich findet eine Teambesprechung statt in der Wünsche, Anregungen oder Änderungen ausführlich besprochen werden.

Eine Teambesprechung findet einmal in der Woche statt. Jeder Mitarbeiter kann seine Ideen und Beschwerden vortragen. Es wird ein Protokoll geführt, so dass jeder Mitarbeiter zu einem späteren Zeitpunkt nachlesen kann, was besprochen wurde. Protokollumlauf. Jeder Mitarbeiter hat auch die Gelegenheit, Beschwerden vertraulich vorzubringen.

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die Patienten werden höflich von einer qualifizierten Arzthelferin oder Auszubildenen unter Anleitung empfangen. Zeitschriften, Info-Broschüren, Spielsachen und Getränke liegen im Wartebereich aus. Begleitpersonen und Patienten werden über den weiteren Verlauf und evtl. Wartezeiten informiert. Durch geschultes Personal wird auf Wünsche, sowie auf das Wohlergehen unserer Patienten eingegangen.

5.1.4 Marketing, Kommunikation

Eine stetige Weiterentwicklung der Zielplanung ist unser Ziel.

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Um das Preis-Leistungsverhältnis zu kontrollieren, werden in regelmäßigen Abständen Lieferantenbewertungen erstellt und Kostenvoranschläge, sowie Gegenangebote bei jeder Neuanschaffung angefordert.

5.2.2 Wirtschaftliches Handeln

Die Verantwortlichkeiten der einzelnen Mitarbeiter sind fest geregelt und in der Stellenbeschreibung festgehalten.

Um das Preis-Leistungsverhältnis zu kontrollieren, werden in regelmäßigen Abständen Lieferantenbewertungen erstellt und Kostenvoranschläge, sowie Gegenangebote bei jeder Neuanschaffung angefordert. Das Bestellwesen ist in der Praxisklinik klar definiert und wird von der Lagerhaltung überwacht.

5.2.3 Partnerschaften und Kooperationen, auch Lieferanten und Zuweiser

eine Lieferantenbewertung erfolgt 1 x jährlich. Zuweiserpflege regelmäßig.

5.3.1 Innovation und Wissensmanagement

Die Fort- und Weiterbildung des Praxisklinikpersonals ist uns sehr wichtig. Die Fortbildung findet überregional und regional statt. Jeder Mitarbeiter muss 10 Fortbildungspunkte im Jahr erreichen, dabei liegt der Schwerpunkt in der Stellenbeschreibung des MA. Die Fortbildungspunkte setzen sich zusammen, indem jeder Mitarbeiter pro Fortbildungsstunde 1 Punkt erhält. Nach jeder Fortbildung wird in der Teambesprechung kurz der Inhalt von der Fortbildungsveranstaltung referiert. 1 x wöchentl. findet eine organisierte Weiterbildung (intern) für Auszubildende statt.

Herr Dr. Höhn besitzt eine Weiterbildungsbefugnis im Gebiet Augenheilkunde. Herr Dr. Höhn nimmt regelmäßig an nationalen und internationalen Kongressen teil.

Eine Teambesprechung findet einmal in der Woche statt. Jeder Mitarbeiter kann seine Ideen und Beschwerden vortragen. Es wird ein Protokoll geführt, so dass jeder Mitarbeiter zu einem späteren Zeitpunkt nachlesen kann, was besprochen wurde. Protokollumlauf. Jeder Mitarbeiter hat auch die Gelegenheit, Beschwerden vertraulich vorzubringen.

6. Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Im OP sind drei Sterilisationsassistentinnen mit entsprechender Fortbildung beschäftigt. Nach Überlegungen des RKI sind die hyg. Auflagen für den amb. OP umgesetzt u. in Fließdiagramm, Essays u. Checklisten im QM-Handbuch festgehalten. Seit Sept. 2015 ist Dr. Höhn Hygienebeauftragter Arzt, eine OP-Schwester hat einen Hygienefachkundeschein, eine zweite OP-Schwester wird in 2019 darin fortgebildet. An der Teambesprechung nimmt die Hygienebeauftragte in unregelmäßigen Abständen teil. Die QM-Beauftragte überwacht alle festgelegte Vorgaben, wie Patientenbefragung, Checklisten, Begehungen der Fachkraft Arbeitssicherheit.

6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Zwei Sterilisationsassistentinnen sind für die Durchführung, der in den Checklisten festgehaltenen Prozeduren für die Aufarbeitung, Reinigung und Neubeschaffung von Inventar verpflichtet. Bei Abweichungen erfolgt das Handeln nach festgelegten Kriterien - hierfür sind umfangreiche Adresslisten der Gerätehersteller und Lieferanten von Einwegmaterial in der EDV archiviert. Die Qualitätsmanagement-Beauftragte überprüft diese Checklisten auf Vollständigkeit.

6.2.1 Patientenbefragung, 6.2.2 Befragung von Zuweisern, externen Einrichtungen und Lieferanten, 6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Sprechstundenpatienten werden mit schriftlichen Fragebögen versehen. Die Ergebnisse werden mit dem Arzt in der Teambesprechung besprochen.

Die Mitarbeiterbefragung erfolgt jährlich, bei Bedarf auch zwischendurch.

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

Schriftliche Beschwerden werden direkt durch den Arzt nach Rücksprache der involvierten Mitarbeiter beantwortet. Mündliche Beschwerden werden durch Mitarbeiter mündlich oder mit Notizzettel dem Arzt weitergeleitet, ggf. mit Telefonnummer des Patientens zwecks Rückruf. In der Teambesprechung werden relevante Beschwerden und deren Abhilfe besprochen und das Ergebnis im Besprechungsprotokoll festgehalten.

6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Zwei Sterilisationsassistentinnen sind für die Durchführung, der in den Checklisten festgehaltenen Prozeduren für die Aufarbeitung, Reinigung und Neubeschaffung von Inventar verpflichtet. Bei Abweichungen erfolgt das Handeln nach festgelegten Kriterien - hierfür sind umfangreiche Adresslisten der Gerätehersteller und Lieferanten von Einwegmaterial in der EDV archiviert. Die Qualitätsmanagement-Beauftragte überprüft diese Checklisten auf Vollständigkeit.

Hygienebeauftragte vom Zentralinstitut für Hygiene eines Krankenhausverbandes begeht die Räumlichkeiten auf Veranlassung + teilt das Ergebnis in einem Protokoll mit. Der Kassenärztl. Vereinigung gegenüber werden sämt. erhobenen Anforderungen über das ambulante Operieren schriftl. mitgeteilt. Die Mitteilungen des Bundesverbandes für Augenärzte - Sektion amb. Operieren - werden berücksichtigt. Die Fort-

bildung für die Hygienebeauftragte werden organisiert + bewertet. Die Ergebnisse der Begehung durch das Gesundheitsamt werden berücksichtigt.