



## KTQ - QUALITÄTSBERICHT

**Praxis:** Brustgesundheitszentrum Süd Ordination Dr. Viktor Wette  
**Anschrift:** Dr. Wette: Grabenstraße 10, 9300 St. Veit an der Glan

**Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:** 2009-0012 P  
**durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle:**  
pro Cum Cert GmbH, Frankfurt (Main)

**Datum der Ausstellung:** 15.06.2009  
**Gültigkeitsdauer:** 14.06.2012

## Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ® .....	3
Einleitung .....	4
Strukturdaten .....	5
A Allgemeine Merkmale.....	6
B Allgemeine Leistungsmerkmale .....	8
C Personalbereitstellung .....	11
D Ausstattung .....	13
Die KTQ-Kriterien .....	15
1 Patientenorientierung in der Praxis .....	16
2 Führung der Praxis .....	19
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung.....	21
4 Sicherheit in der Praxis.....	23
5 Informationswesen .....	24
6 Aufbau des Qualitätsmanagements .....	25

## Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren für den „Niedergelassenen Bereich“ ist ein praxisspezifisches Verfahren, das getragen wird von der Bundesärztekammer (BÄK), den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenversicherungen<sup>1</sup>, dem Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschland e.V., der Deutschen Krankenhausgesellschaft (DKG) und dem Deutschen Pflegerat (DPR). Bei der Entwicklung des Verfahrens wurde die KTQ-GmbH unterstützt durch den Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschland e. V. (HB), dem Berufsverband der Arzt-, Zahnarzt- und Tierärzthelferinnen e. V., sowie dem Bundesverband der in der Praxis mitarbeitenden Arztfrauen e. V. An den Entwicklungsarbeiten waren vor allem aktive niedergelassene Ärzte sowie Arzthelferinnen aus unterschiedlichen Fachgebieten beteiligt.

Mit diesem Zertifizierungsverfahren bietet die KTQ® den Praxen ein Instrument an, mit dem sie die Qualität ihrer Leistungen durch die Zertifizierung und den zu veröffentlichenden KTQ-Qualitätsbericht nach außen transparent darstellen können. Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach praxisspezifischen Kriterien, die sich auf die Patientenorientierung, Praxisführung, Mitarbeiterorientierung, die Sicherheit in der Praxis, das Informationswesen und das Qualitätsmanagement beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt.

Im Anschluss der Selbstbewertung wurde durch einen KTQ-Visitor die externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen, in der die dargestellten Inhalte der Selbstbewertung hinterfragt und durch die Begehung der Praxis überprüft wurden. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Selbst- und 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.

Jedem KTQ-Qualitätsbericht ist ein Vorwort der KTQ-GmbH vorangestellt, darauf folgen die Einleitung, in der drei bis vier innovative, patientenorientierte Leistungen beschrieben werden, die Strukturdaten sowie eine Beschreibung zu jedem der insgesamt 44 Kriterien des KTQ-Kataloges.

Wir freuen uns, dass die Praxis mit diesem Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich ihres Leistungsspektrums, ihrer Leistungsfähigkeit und ihres Qualitätsmanagements vermitteln kann.

Der Qualitätsbericht ist auch auf der KTQ-Homepage unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Prof. Dr. med F.-W. Kolkmann**  
Ehrenvorsitzender der KTQ-GmbH und  
Projektleiter für den „Niedergelassenen Bereich“

**Dipl.-Pflegerwirtin G. Dannenmaier**  
Geschäftsführerin der KTQ-GmbH

---

<sup>1</sup>Zu diesen zählen: der Verband der Angestellten-Krankenkassen e. V., Arbeiter-Ersatzkassen-Verband e. V., der AOK-Bundesverband, der BKK Bundesverband, der IKK-Bundesverband, der Bundesverband der landwirtschaftlichen Krankenkassen, die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See.

## Einleitung

Die Praxis von Dr. Viktor Wette ist eine Allgemein chirurgische Wahlarztpraxis mit Schwerpunkt Senologie und modernes, patientenfreundliches auf höchstem Niveau eingerichtetes Zentrum zur Behandlung von Brustkrebs.

Das Team von Dr. Wette behandelt und betreut jährlich mehr als 2.000 Patientinnen und Patienten. Zu dem umfangreichen Leistungsspektrum zählen vor allem die allgemeine Abklärung von Brustdrüsenerkrankungen wie Sono- und Sonoelastographie, Stanzbiopsien, Punktionen, Probeentnahmen. Weiters die erweiterte Venendiagnostik, Farbduplexsonographie, Sklerosierung, sowie Venenoperationen. Hinzu kommt die erweiterte proktologische Diagnostik wie Prokto- Rektoskopie und Hämorrhoidenoperationen. Ebenfalls Teil des Leistungsumfanges sind die Schilddrüsendiagnostik, die Beratung bei Übergewicht sowie Operationen von Hautveränderungen uvm.

In unserer Praxis steht allerdings nicht nur die Medizin alleine im Vordergrund. Bereits wenn Sie unsere Räumlichkeiten zum ersten Mal betreten, werden Sie merken, dass Sie hier einen Ort auffinden, wo Sie durch ein liebevolles, engagiertes Team in Ihrer Situation aufgefangen und nicht alleine gelassen werden. Es ist uns wichtig, dass unsere Patientinnen und Patienten einen ständigen Begleiter an ihrer Seite haben, der sie in der schweren Zeit, die sie während einer Krankheit erleben, neben höchster medizinischer Behandlungsqualität zusätzlich unterstützt, sowie Ansprechpartner und Vertrauensperson zugleich ist.

Mit dem Schritt, freiwillig ein Qualitätsmanagementsystem zu etablieren und eine aufwendige Begutachtung durch unabhängige Zertifizierungsgesellschaften durchführen zu lassen, wollen wir ein Zeichen setzen und zeigen, wie wichtig es ist, umfassendes Qualitätsmanagement auch in der Arztpraxis zu betreiben und durch ständige Verbesserung in kleinen Schritten die Erwartungen unserer Patientinnen und Patienten nicht nur zu erfüllen, sondern teilweise sogar zu übertreffen. Das ist unser Ziel, welches wir uns auf die Fahnen geheftet haben. Wir wollen zu den Besten zählen und Vorbild für andere sein. Wir wollen nicht nur Leid lindern und heilen, wir wollen zusätzlich Freude, Mut, Hoffnung und Lebensfreude spenden. Unsere Patientinnen und Patienten sollen wissen, dass Sie mit Dr. Wette und seinem Team nicht nur höchste medizinische Qualität erhalten, sondern zusätzlich auch von sozial kompetenten Mitarbeitern aufgefangen und begleitet werden. Um dies zu gewährleisten, sind wir 24 Stunden am Tag, auch außerhalb der Ordinationszeiten jederzeit für Sie erreichbar. Unsere Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt. Sie werden es erleben!

# Strukturdaten

## A Allgemeine Merkmale

### A-1 Allgemeine Merkmale der Praxis

#### A-1.1 Art der Praxis

- Einzelpraxis
- Gemeinschaftspraxis
- Praxisgemeinschaft

#### A-1.2.1 Wie lautet der Name der Praxis?

Brustgesundheitszentrum, Ordination Dr. med. Viktor Wette

#### A-1.2.2 Wie lautet die Anschrift der Praxis?

Dr. Wette: Grabenstraße 10, 9300 St. Veit an der Glan

#### A-1.3 Welche Fachrichtung(en) hat die Praxis?

Facharztpraxis für Allgemeinchirurgie mit Schwerpunkt Senologie  
Brustgesundheitszentrum

#### A-1.4 Wie lautet die Homepage (sofern vorhanden) der Praxis?

- Vorhanden **Adresse der Homepage**
- Nicht vorhanden <http://www.brustgesundheitszentrum-sued.at>  
<http://www.brustzentrum-wette.at/>

#### A-1.5 Wie sind die Praxis-Sprechzeiten?

Mo : 15-19 Uhr  
Do : 15-19 Uhr  
Telefonische Vereinbarung

#### A-1.6 Hat die Praxis eine Weiterbildungsbefugnis?

- Ja     Nein

#### A-1.7 Hat die Praxis eine Tagesklinik?

- Ja     Nein

#### A-1.8 Arbeiten sonstige Einrichtungen mit der Praxis zusammen, wie z.B.:

- Keine der angegebenen
- Krankenhäuser / Belegkrankenhäuser
- Tagesklinik
- Hospize
- Ambulante und stationäre Rehabilitation
- Dialysezentrum
- Ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, Altenheime
- Praxen
- Notfallpraxen
- Vertragliche Kooperationszentren (z.B. Apparategemeinschaften)

- Laborgemeinschaften
- OP-Zentren
- Apotheken
- Physiotherapeuten / Krankengymnasten
- Sanitätshäuser
- Anerkannte Fort- und Weiterbildungseinrichtungen sowie  
Schulungseinrichtungen
- Krankenkassen
- Sonstige  
Psychologie

## A-1.9 Gesamtzahl der im abgelaufenen Kalenderjahr behandelten Patienten

### A-1.9.1 Kassenpatienten

0

### A-1.9.2 Privatpatienten

2330

### A-1.9.3 BG-Patienten

0

### A-1.9.4 Sonstige

0

## A-2 Spezifisch für das ambulante Operieren

### A-2.1.1 Haben Sie eine zusätzliche Wachstation ("Intermediate Care")?

Ja     Nein

### A-2.2 Existieren folgende erweiterte therapeutische Möglichkeiten:

- Keine der angegebenen
- Notfalldienst
- Operativer Bereitschaftsdienst
- Präsenzbereitschaft
- Rufbereitschaft
- Blutdepot
- Regelung der Konsiliardienste

## B Allgemeine Leistungsmerkmale

### B-1 Allgemeine Leistungsmerkmale der Praxis

#### B-1.1 Besondere Versorgungsschwerpunkte

B-1.1 Welche besonderen Versorgungsschwerpunkte werden von der Praxis wahrgenommen?

Allgemeine chirurgische Abklärungen  
Allgemeine Abklärung von Brustdrüsenerkrankungen  
Sono- und Sonoelastographie  
Stanzbiopsien, Punktionen  
Probeentnahmen  
Erweiterte Venendiagnostik  
Farbduplexsonographie  
Sklerosierung  
Venenoperationen  
Erweiterte proktologische Diagnostik  
Prokto- Rektoskopie  
Hämorrhoidenoperationen  
Schilddrüsendiagnostik  
Beratung bei Übergewicht  
Operationen von Hautveränderungen

#### B-1.2 Weitere Leistungsangebote

B-1.2 Welche weiteren Leistungsangebote bestehen?

- Keine
- Diabetikerberatung und Schulung
- Geburtsvorbereitungskurse
- Die Möglichkeit einer häuslichen Entbindung mit Nachsorge durch eine praxisinterne Hebamme
- Stillberatung
- Inkontinenzberatung
- Patientenschulungen allgemein
- IgeL-Leistungen
- Ernährungsberatung
- Prävention
- DMP
- Sonstige



## B-2 Spezifische Leistungsmerkmale der Praxis

### B-2.1 Diagnosen

B-2.1 Die fünf häufigsten Diagnosen pro Jahr

Rang	ICD-Nummer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klarschrift (deutsch)
1	C50.9	1124	Bösartige Brustdrüsenerkrankungen
2	D24	1091	Gutartige Brustdrüsenerkrankungen
3	I83.9	45	Venenerkrankungen
4	I84.9	35	Proktologische Erkrankungen
5	D48.5	23	Hautveränderungen (Muttermale)

### B-2.2 Untersuchungen

B-2.2 Die fünf häufigsten Untersuchungen pro Jahr

Rang	Abrechnungsziffer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klarschrift (deutsch)
1		2178	Ultraschall der Brustdrüse
2		598	Oberbauchultraschall
3		35	Duplexultraschall der Blutgefäße
4		23	Ultraschall der Schilddrüse
5		22	Prokto- und Rektoskopie

## B-3 Spezifische Leistungsmerkmale für das Ambulante Operieren

### B-3.1 Operationen

B-3.1.1 Die Praxis führt Operationen als Belegarzt durch

Ja     Nein

B-3.1.2 Die fünf häufigsten Operationen pro Jahr bei Belegärzten

Rang	OPS-301-Nummer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klarschrift (deutsch)
1	2177	103	Operationen bei gutartigem Brusttumor
2	2171 - 2176	85	Operationen bei bösartigen Brusttumor
3	2646 - 2647	21	Venenoperationen
4	3362	15	Hämorrhoidenoperationen
5	2701	10	Schilddrüsenoperationen

### B-3.2 Ambulante Operationen und sonstige stationersetzende Eingriffe nach §115b SGB V

B-3.2 Anzahl der ambulanten Operationen pro Jahr

67

### B-3.3 Die fünf häufigsten ambulanten Operationen pro Jahr

B-3.3 Die fünf häufigsten ambulanten Operationen pro Jahr

Rang	EBM-Nummer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klarschrift (deutsch)
1	2171-2176-2177	23	Operationen bei Brusttumoren
2	2646-2647	18	Venenoperationen
3	3362	7	Hämorrhoiden
4	-	0	-
5	-	0	-

### B-3.4 Ermächtigung der Kassenärztlichen Vereinigung nach §116 SGB V (bei Praxen, die einem Krankenhaus angeschlossen sind)

B-3.4 Anzahl der Behandlungen nach §116 SGB V pro Jahr:

0

## C Personalbereitstellung

### C-1 Personalumfang

#### C-1 Anzahl der Voll- und Teilzeitkräfte

Wie hoch war die Anzahl der Voll- / Teilzeitkräfte im vergangenen Jahr in folgenden Bereichen?

	Anzahl	Vollzeit / Stunden	Teilzeit / Stunden
Ärzte	1	1	0
Weiterbildungsassistenten	0	0	0
Ärzte im Praktikum	0	0	0
Arzthelferinnen (2- bis 3-jährige Ausbildung)	0	0	0
Arztfachhelferinnen (weitergebildet)	1	1	0
Sekretariat	0	0	0
Medizinisch-technische Assistenten (MTA)	0	0	0
Kaufmann / Kauffrau im Gesundheitswesen	0	0	0
Auszubildende	0	0	0
Operationstechnische Assistenten	1	0	1
Krankenschwester / -pfleger	0	0	0
Ungelernte Mitarbeiter	0	0	0
Sonstiges Personal	2	0	2

### C-2 Fort- und weitergebildete Mitarbeiter

#### C-2.1 Arztfachhelferin

- Ja      **Anzahl**  
 Nein      1

#### C-2.2 Qualitätsbeauftragte

- Ja      **Anzahl**  
 Nein      1

#### C-2.3 Diabetesassistenten

- Ja  
 Nein

#### C-2.4 Diätassistenten

- Ja  
 Nein

#### C-2.5 Mitarbeiter Bereich Ambulantes Operieren

- Ja      **Anzahl**  
 Nein      1

#### C-2.6 Mitarbeiter Bereich Pulmologie

- Ja  
 Nein

### C-2.7 Mitarbeiter gastrokopische Endoskopie

- Ja
- Nein

### C-2.8 Mitarbeiter Dialyse

- Ja
- Nein

### C-2.9 Mitarbeiter Radiologie / Strahlenschutz

- Ja
- Nein

### C-2.10 Praxismanager (Modellversuch PM der ÄK Schleswig-Holstein)

- Ja
- Nein

### C-2.11 Anzahl sonstiger Mitarbeiter (unter Angabe des Faches)

- Ja
- Nein

## C-3 Zulassungen

### C-3.1 Besteht die Zulassung zum D-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft?

- Ja
- Nein

### C-3.2 Besteht die Zulassung zum H-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft?

- Ja
- Nein

## D Ausstattung

### D-1 Diagnostische Möglichkeiten in der Praxis

D-1 In der Praxis sind folgende diagnostische Möglichkeiten verfügbar:

Ultraschall mit Elastographie und Farbduplex  
Ultraschallgezielte Biopsieeinrichtung  
Bilddokumentation  
Prokto- und Rektoskop

### D-2 Therapeutische Möglichkeiten in der Praxis

D-2 In der Praxis sind folgende therapeutische Möglichkeiten verfügbar:

Konservativ : Medikamentöse Therapien (Injektionen, Infusionen)  
Ambulante Behandlung

Operativ: Stanzbiopsien  
Operationen (siehe oben)  
Venenverödungen

### D-3 Bauliche Aspekte in der Praxis

D-3.1 Die Praxis verfügt über folgenden räumliche Ausstattung:

D-3.1.1 Praxis liegt im Stockwerk

1

D-3.1.2 Aufzug vorhanden?

Ja  Nein

D-3.1.3 Anzahl der Behandlungszimmer

3

D-3.1.4 Anzahl der Untersuchungszimmer

2

D-3.1.5 Anzahl der OP-Räume

1

D-3.1.6 Gesonderter Raum für infektiöse Patienten

Ja  Nein

### D-3.1.7 Behindertengerechte Ausstattung / behindertengerechter Zugang zur Praxis

Ja     Nein

### D-3.1.8 Wartezimmer

Ja     Nein

### D-3.1.9 Sozialraum

Ja     Nein

## D-3.2 Für alle Praxen

### D-3.2.1 Ist in der Praxis ein fachspezifischer Notfallkoffer verfügbar?

Ja     Nein

### D-3.2.2 Ist in der Praxis ein Defibrillator verfügbar?

Ja     Nein

# Die KTQ-Kriterien

# 1 Patientenorientierung in der Praxis

## 1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Termine können persönlich oder telefonisch mit unseren Arzthelferinnen vereinbart werden.

Bei der Terminvergabe wird besonders darauf geachtet, dass zum Zeitpunkt des Termins niemand länger als 30 Minuten warten muss.

Um diese Wartezeit so angenehm wie möglich zu gestalten, stehen in unserem Wartebereich Zeitschriften und Infomaterial zur Verfügung. Ein Infoscreen informiert über Neuigkeiten in der Praxis.

Auch für das leibliche Wohl und für Kinder ist gesorgt: es gibt Getränke und eine Spielecke.

## 1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die Praxis ist während der Ordinationszeiten und auch außerhalb der Ordinationszeiten immer telefonisch erreichbar. Es wird in jedem Fall versucht, das Anliegen der Patienten sofort zu ihrer Zufriedenheit zu regeln.

Der genaue Standort und die Wegbeschreibung zu unserer Praxis sind auf der Homepage jederzeit abrufbar.

Parkplätze stehen in unmittelbarer Nähe ausreichend zur Verfügung.

Die Praxen sind mit dem Aufzug auch für ältere Personen oder Rollstuhlfahrer bequem erreichbar.

## 1.3 Orientierungshilfen

Durch die Orientierungshilfe schon im Eingangsbereich und die Beschilderung ist die Praxis gut erreichbar.

In der Praxis selbst werden die Patienten von unseren Arzthelferinnen in die Untersuchungs- und Behandlungsräume geleitet.

Eine persönliche Atmosphäre ist uns sehr wichtig, deshalb stellt sich das gesamte Team auf einer Fotokollage vor. Es wird besonderer Wert darauf gelegt, dass sich die Patienten wohl fühlen.

Sollten fremdsprachige Patienten unsere Praxis besuchen, so ist es möglich diese in englischer und slowenischer Sprache zu betreuen.

## 1.4 Organisation der Patientenannahme

Beim Arztbesuch werden die Patienten von unseren ausgebildeten Arzthelferinnen empfangen und über alle weiteren Schritte informiert.

Bei der Patientenannahme wird besonders auf die Wahrung der Privatsphäre geachtet.



## 1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Für die Erstuntersuchung wird ein Termin von mindestens 30 Minuten eingeplant, da es für uns wichtig ist, das ganzheitliche Wohlbefinden unserer Patienten zu erfahren. In diesem Erstgespräch und bei der Untersuchung ist Raum für die Klärung sämtlicher Fragen, die die Patienten beschäftigen.

## 1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Die Behandlungsmethoden werden gemeinsam mit dem Patienten besprochen und festgelegt. Die angebotenen Therapien entsprechen alle den neuesten medizinischen Standards.

Es ist uns wichtig, die Patienten in die Therapieplanung miteinzubeziehen. Sämtliche Schritte werden dokumentiert und gesichert in der EDV festgehalten.

## 1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Nach Entscheidung für die Therapieform wird alles weitere von unseren Arzthelferinnen organisiert.

Die Patienten erhalten schriftlich detaillierte Informationen über ihre weiteren Termine und die weiteren Behandlungsschritte.

Bei Fragen und Unklarheiten können sich unsere Patienten jederzeit vertrauensvoll an das gesamte Team wenden.

Durch Kooperationen mit sämtlichen medizinischen Berufen, können wir gewährleisten, dass unsere Patienten keine langen Wartezeiten auf Termine zu befürchten haben und dass die gesamte Therapie ohne Verzögerungen vorstatten gehen kann.

## 1.8 Patientenschulung

Für die Patienten und deren Angehörige finden regelmäßige Schulungen und Vorträge statt. Die Termine für diese Veranstaltungen können auf der Web-Site abgelesen werden und die Patienten bekommen alle persönlich eine Einladung per Post. Auch über die Teilnahme an Studienprojekten werden Patienten vom Arzt und einer ausgebildeten Study Nurse aufgeklärt.

## 1.9 Patientenaufklärung und -Information

Patienten werden ausführlich über die weiteren Behandlungen durch den Arzt aufgeklärt. Diese Aufklärungen werden auch dokumentiert. Informationsbroschüren sowie Aufklärungsbögen werden den Patienten mitgegeben.

Durch regelmäßige Kontrolluntersuchungen wird der Behandlungserfolg kontrolliert und die Möglichkeit gegeben, jederzeit Fragen zu stellen, die im Laufe der Therapie auftreten können.

## 1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Sämtliche, im Zuge der Behandlung, organisatorische Belange werden von unserem Team organisiert. Unsere Kooperationspartner werden sehr sorgfältig ausgewählt. Es wird auch hier auf höchste Qualität geachtet, damit der gesamte Behandlungsprozess zur höchsten Zufriedenheit unserer Patienten abläuft.

## 2 Führung der Praxis

### 2.1 Leitbild

Folgendes Leitbild wird von uns gelebt und den Patienten durch unser Tun und Handeln vermittelt:

Der Mensch mit seinen Sorgen, seiner Erkrankung, seinen Bedürfnissen und seiner Suche nach Heilung steht im Mittelpunkt.

Unser Ziel ist es, den Patienten von Beginn an (Diagnose, Erstkontakt), über die Voruntersuchungen, den operativen Akt bis hin zur Nachsorge umfassend zu betreuen. Ein rascher Zeitplan mit sofortiger Terminvergabe verkürzt die quälenden Wartezeiten.

### 2.2 Entwicklung der Zielplanung

Um die Anforderungen, die wir, auch im Zuge unseres Leitbildes, an uns selbst stellen, zu erfüllen, versuchen wir ständig unsere Abläufe und uns selbst zu verbessern, um den Patienten die bestmögliche Betreuung angeeignet zu lassen. Wir setzen uns stets sehr ehrgeizige Ziele, die wir regelmäßig überprüfen.

### 2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Aufgaben in unseren Praxen sind klar verteilt und somit können wir gewährleisten, dass unsere Patienten immer kompetente Ansprechpartner haben. Es gibt neben den Verantwortlichkeiten für medizinisch, therapeutische Aufgaben auch verantwortliche Mitarbeiter für Hygiene, Brandschutz, Fort- und Weiterbildung sowie für Qualitätsmanagement

### 2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Teamarbeit ist uns ein Anliegen, deshalb versuchen wir in täglichen Teambesprechungen gemeinsam alle Herausforderungen zu meistern.

Alle wichtigen Entscheidungen werden im Team getroffen. Es gibt ein klar definiertes Schema für Besprechungen, wobei jeder seine Ideen und Wünsche einbringen kann. Sämtliche Vereinbarungen werden in Protokollen schriftlich festgehalten

### 2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Um die Qualität unserer Arbeit sicherzustellen, muss laufend in die Infrastruktur und in die Abläufe investiert werden. Zu diesem Zweck wird jährlich ein Finanzplan erarbeitet.

### 2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Ein- und Verkauf erfolgt nach einem fixen Bestellsystem (Bedarfslisten), die Verantwortlichkeit ist festgelegt, es erfolgt ein regelmäßiges Firmencontrolling.

Es wird besonders auf die Wirtschaftlichkeit bei der Beschaffung geachtet und es werden Preisvergleiche angestellt.

## 2.7 Umweltschutz

Die Umwelt liegt uns sehr am Herzen. Wir versuchen ökologisch zu wirtschaften, deshalb legen wir großen Wert auf Mülltrennung. Zu diesem Zweck wurde ein Abfallwirtschaftskonzept ausgearbeitet. Die Reinigungskraft ist Teil unseres Teams und trägt viel zur Mülltrennung und damit zum Umweltschutz bei.

## 2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxismgemeinschaften

Um jederzeit für unsere Patienten erreichbar zu sein, bemühen wir uns um eine klare Urlaubsregelung.

## 2.9 Information der Praxisleitung

In den täglichen Teambesprechungen wird sichergestellt, dass die ärztlichen Leiter über sämtliche Vorgänge informiert sind. Besondere Ereignisse im Ordinationsablauf werden hier besprochen und versucht, eine Verbesserung herzuführen. Es gibt standardisierte Formulare, auf denen Ideen oder Verbesserungsvorschläge festgehalten werden können.

## 2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Die menschliche Komponente im Umgang mit Patienten ist unsere oberste Prämisse und im Leitbild verankert. Persönliche Gespräche mit den Patienten und den Angehörigen sind ein absolut wichtiger Teil in unserer Patientenbeziehung und ein selbstverständlicher Bestandteil unserer Arbeit. Schon bei der Auswahl unserer Mitarbeiter wurde auf deren soziale Kompetenz geachtet und war Voraussetzung für die Anstellung.

## 3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

### 3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Wenn die Notwendigkeit nach neuen Mitarbeitern besteht, dann wird die Stelle ausgeschrieben. Der neue Mitarbeiter wird nach bestimmten Kriterien ausgewählt.

Die Einschulung neuer Mitarbeiter erfolgt nach definierten Regeln durch die Praxisleitung und die Mitarbeiter. Einführungsgespräche durch die Leitung und schrittweise Integration durch langjährige Mitarbeiter ermöglichen einen unkomplizierten Neueinstieg (Einarbeitung) und gewährleisten auch einen reibungslosen Ablauf für unsere Patienten.

### 3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Es gibt für alle Stellen eine Stellenbeschreibung in der genau beschrieben ist, welche Aufgaben die Mitarbeiter in dieser Stelle haben. Bei der Einstellung neuer Mitarbeiter wird darauf geachtet, dass die Anforderungen der Stelle erfüllt werden. D.h. die Qualifikationen und Fähigkeiten der Mitarbeiter werden berücksichtigt.

### 3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Unsere Mitarbeiter nehmen laufend an Schulungen teil, um sich sowohl persönlich, als auch beruflich weiterzuentwickeln. Die Weiterbildung ist auch Thema in den persönlichen Mitarbeitergesprächen, die jährlich mit der Praxisleitung geführt werden. Es werden dabei sowohl berufliche als auch persönliche Ziele definiert.

### 3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Dr. Viktor Wette nimmt ebenfalls laufend an Fortbildungen und Seminaren teil, um immer am neuesten Stand der Wissenschaft zu sein und die besten Behandlungsmethoden anbieten zu können. Er verwendet jede freie Minute dafür, auf Kongressen den neuesten Stand der medizinischen Wissenschaft in Erfahrung zu bringen und zu vertiefen.

### 3.5 Ausbildung

Wir sind keine Ausbildungspraxis.

### 3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Wir sind stets bemüht unsere geplanten Arbeitszeiten einzuhalten. Trotzdem kommt es immer wieder vor, dass Überstunden anfallen, welche natürlich vergütet werden. Unsere Mitarbeiter sind sehr flexibel und nehmen aus Rücksicht auf Patienten auch gerne gelegentlich längere Arbeitstage in Kauf.

### 3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Die Einschulung neuer Mitarbeiter erfolgt nach definierten Regeln durch die Praxisleitung und die Mitarbeiter. Einführungsgespräche durch die Leitung und schrittweise Integration durch langjährige Mitarbeiter ermöglichen einen unkomplizierten Neueinstieg (Einarbeitung) und gewährleisten auch einen reibungslosen Ablauf für unsere Patienten.

### 3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist ein Ziel unserer Praxis. Es gibt ein vertrauliches und offenes Verhältnis zwischen der Leitung und den Mitarbeitern. Teamsitzungen und Besprechungen dienen zum Abbau von Mitarbeiterproblemen, aber auch zur Ideenverwertung. Das jährliche persönliche Mitarbeitergespräch dient zusätzlich der Erhebung von Mitarbeiterideen.

## 4 Sicherheit in der Praxis

### 4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Der Arbeitsschutz ist uns in unserer Praxis sehr wichtig. Arbeitsschutzbeauftragter ist der Arzt selbst. Praxisbegehungen und Informationen für Mitarbeiter finden je nach Bedarf mehrmals jährlich statt. Das Verhalten bei Arbeitsunfällen ist allen Mitarbeitern bekannt und schriftlich fixiert.

### 4.2 Verfahren zum Brandschutz

Ein Fluchtplan im Brandfall liegt im Wartebereich auf. In der Praxis befindet sich ein Feuerlöscher, wobei die Handhabung den Mitarbeitern bekannt ist.

### 4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Der Leiter der Praxis hat eine Notarztausbildung. Alle Mitarbeiter haben eine Erste-Hilfe Ausbildung. Eine Notfallausrüstung ist außerdem in der Praxis deponiert.

### 4.4 Hygiene in der Praxis

Die Hygiene in der Praxis ist uns sehr wichtig. Die Kontrolle der Hygiene wird durch eine beauftragte Mitarbeiterin überwacht.

### 4.5 Anwendung von Arzneimitteln

Die Anwendung von Arzneimitteln erfolgt nach einem festgelegten Verfahren. So wird beispielsweise vor der Gabe von Medikamenten vom Arzt nochmals kontrolliert, damit Medikationsverwechslungen ausgeschlossen werden können.

### 4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Ein Bestandsverzeichnis mit Adressen und Telefonnummern der Betreiber liegt in der Praxis auf. Geräteanweisungen und Gebrauchsinformationen liegen auf. Die Mitarbeiter sind mit den Geräten vertraut und in der Handhabung geschult.

### 4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Praxisräume werden immer durch den Schlusssdienst oder den Arzt verschlossen. Ein Überwachungsdienst kontrolliert zusätzlich täglich ob die Türen verschlossen sind.

## 5 Informationswesen

### 5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Patientendaten werden in Anwesenheit der Patienten dokumentiert. Mittels EDV verfasster Daten ist eine Kontrolle der Richtigkeit unmittelbar möglich und auf Wunsch für die Patienten sofort einsehbar.

Da die Kooperation mit den zuweisenden Kollegen für uns sehr wichtig ist und im Sinne der Patienten zeitnah abgewickelt werden muss, erhalten die Patienten entweder unmittelbar einen Arztbrief mit oder er wird den Kollegen binnen kürzester Zeit elektronisch oder per Brief oder Fax übermittelt. In dringenden Fällen erfolgt auch eine telefonische Rückmeldung.

### 5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Der Datenschutz bezüglich Zugriffs- und Einsichtsrecht für Unbefugte ist durch Passwortschutz gegeben. Außerdem sind die PCs während der Arbeitszeit nie unbeaufsichtigt, außerhalb der Arbeitszeit ausgeschaltet und die Arbeitsräume versperrt. Weiter sind über die EDV- Firmen erforderliche Sicherungssysteme eingebaut.

Alle Mitarbeiter unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

### 5.3 Einsicht von Patientendaten

Jeder Patient hat kann Einsicht in seine Akte nehmen. Kopien werden auf Wunsch ausgefertigt. Es werden keine Daten an Dritte weitergeben.

### 5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Wir arbeiten mit EDV Systemen die von EDV – Firmen speziell für Ärzte erstellt wurden. Diese ermöglichen uns, Organisatorisches so schnell wie möglich abzuwickeln. Sämtliche Daten sind elektronisch abrufbar



## 6 Aufbau des Qualitätsmanagements

### 6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Alle Mitarbeiter sind in die kontinuierliche Verbesserung der Qualität eingebunden. Es gibt einen Qualitätsmanagement-Beauftragten, der über eine spezielle Ausbildung im Qualitätsmanagement verfügt und für die Praxis zuständig ist.

Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit aus einem breiten Schulungsangebot auszuwählen.

### 6.2 Interne Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung ist uns sehr wichtig. Deshalb wenden wir eine Vielzahl an Methoden und Instrumente an, um die Qualität nicht nur zu sichern, sondern auch laufend weiter zu verbessern. Die Ermittlung der Patientenzufriedenheit, laufende Teambesprechungen in denen Verbesserungsvorschläge, Mitarbeiterideen oder neue Erkenntnisse aus Seminaren und Schulungen besprochen und umgesetzt werden, sind nur einige dieser Methoden.

### 6.3 Externe Qualitätssicherung

Wir haben die Entscheidung getroffen, uns freiwillig an Maßnahmen der externen Qualitätssicherung zu beteiligen. Dazu zählt vor allem die Durchführung von Qualitätszirkeln mit niedergelassenen Kollegen. Die Beurteilung und Bewertung der erbrachten Leistungen durch interdisziplinäre Kollegen im Rahmen von Tumorboard – Diskussionen, Die Übersendung von OP-Berichten und Befunden an Krankenhäuser und Kliniken zur Begutachtung und Bestätigung der Therapie Die Teilnahme an klinischen Studien und damit regelmäßigen Audits und Monitoring.

### 6.4 Nutzung von Befragungen

Im Zuge einer jährlichen Patientenbefragung erhalten diese einen Fragebogen, der freiwillig ausgefüllt und an uns retourniert werden kann. Auf diese Weise versuchen wir, uns ständig zu verbessern und die Bedürfnisse, Beschwerden und Anregungen unserer Patienten zu kennen. Deren Zufriedenheit ist uns das höchste Anliegen.

### 6.5 Beschwerdemanagement

Alle Patientinnen, sowie deren Angehörige und Vertrauenspersonen können bei uns jederzeit Wünsche, Beschwerden und Anregungen abgeben.

Primäre Anlaufstelle für Beschwerden und Probleme ist die geschulte Mitarbeiterin an der Anmeldung. Diese nimmt sich verständnisvoll und freundlich der Beschwerde an. Sofern das Problem nicht zur Zufriedenheit der Patientin gelöst werden kann, erfolgt nach Möglichkeit sofort oder zu einem baldigst möglichen Termin ein Arzt – Patientengespräch.

Es gibt zusätzlich die Möglichkeit einer schriftlichen ggf. auch anonymen Beschwerde. Dazu befindet sich ein Briefkasten mit der Aufschrift „Was wollen Sie uns sagen“ im Wartebereich