



**WIRBELSÄULENZENTRUM
MARBURG**



KTQ - QUALITÄTSBERICHT

Praxis: Wirbelsäulenzentrum Marburg
Anschrift: Dres. med. Kuhn, Busch, Schuckart & Mewes
Oberweg 49
35041 Marburg

Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer: 2009 – 0010 P
durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle:

BSI Management Systems und Umweltgutachter Deutschland GmbH, Hanau

Dauer der Ausstellung: 08.06.2009

Gültigkeitsdauer: 07.06.2012

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ®	3
Einleitung.....	5
Strukturdaten	7
A Allgemeine Merkmale.....	8
B Allgemeine Leistungsmerkmale	10
C Personalbereitstellung.....	13
D Ausstattung	15
Die KTQ-Kriterien	17
1 Patientenorientierung in der Praxis.....	18
2 Führung der Praxis	21
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	24
4 Sicherheit in der Praxis.....	26
5 Informationswesen	28
6 Aufbau des Qualitätsmanagements.....	29

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 Krankenversicherungen¹, 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 mitarbeitender 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.

¹ ZU DIESEN ZÄHLEN: VERBAND DER ERSATZKASSEN E. V., AOK-BUNDESVERBAND, BKK-BUNDESVERBAND, IKK-BUNDESVERBAND, SPITZENVERBAND DER LANDWIRTSCHAFTLICHEN SOZIALKASSEN, DIE KNAPPSCHAFT

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 abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Spitzen-
Verbände der Krankenkassen

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

M.-L. Müller

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. R. Quast

Für den Hartmannbund



Als Vorläufer des Wirbelsäulenzentrums Marburg wurde 1999 die Neurochirurgische Gemeinschaftspraxis durch Herrn Dr. med. Thomas J. Kuhn gegründet.

In den Jahren 2001 bis 2005 wurde die Praxis durch Herrn Dr. med. Carsten Busch, Frau Dr. med. Claudia Schuckart und Herrn Dr. med. Heiko Mewes erweitert. Die Praxis entwickelte sich bereits innerhalb der ersten drei Jahre zur zweitgrößten neurochirurgischen Praxis Hessens. Die im Jahre 2006 erfolgte Gründung des Wirbelsäulenzentrums Marburg GbR steht in Zusammenhang mit den Strukturverträgen zur Integrierten Versorgung, die die niedergelassenen Neurochirurgen in Hessen mit den gesetzlichen Krankenkassen ausgearbeitet haben. In einer engen Kooperation und kollegialen Zusammenarbeit mit den anderen neurochirurgischen Praxen im Landesverband Niedergelassener Neurochirurgen Hessen (LNNH) garantieren wir einen hohen Qualitätsstandard.



Der Therapieschwerpunkt der im Wirbelsäulenzentrum Marburg tätigen Neurochirurgen liegt auf der Behandlung von Wirbelsäulenerkrankungen. Hierzu zählen Bandscheibenvorfälle, Osteochondrosen, spinale Stenosen und Instabilitäten der Hals- und Lendenwirbelsäule.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die operative Therapie der Kompressionssyndrome peripherer Nerven (z.B. Karpaltunnelsyndrom).

Für die Therapie der Krankheitsbilder stehen verschiedene operative Therapien zur Verfügung:

- Mikrochirurgische Entfernung des Bandscheibenvorfalles oder Dekompression der Spinalkanalstenose
Mikrochirurgische Entfernung des Bandscheibenvorfalles oder einer Stenose der Halswirbelsäule (mit Fusion oder Prothese)
- Minimal invasive stabilisierende Verfahren
- Mikrotherapie des cervical-/lumbalen Schmerzsyndroms durch Röntgengestützte Gelenk- und Nervenblockaden
- Denervation von Wirbelgelenken durch Thermoablation

Im Bereich der Halswirbelsäule wird in den meisten Fällen von vorne operiert. Hier werden alle modernen stabilisierenden Verfahren wie Kunststoffimplantate (Cage) und Bandscheibenprothesen angeboten.

Selbst bei Bandscheibenvorfällen mit Nervenschmerzen, bei denen ein operativer Eingriff zunächst nicht ratsam ist, besteht die Möglichkeit einer neurochirurgischen, computertomographisch gesteuerten Schmerztherapie. Dabei kommen in Abhängigkeit vom Krankheitsbild individuell unterschiedliche Verfahrensweisen zum Einsatz. So wird die so genannte interventionelle Schmerztherapie - auch Mikrotherapie genannt - im Computertomographen und unter Bildwandlerkontrolle praktiziert.

Die operativen Eingriffe werden im Zentral-OP des Diakonie-Krankenhauses durchgeführt. Durch diese Anbindung verfügt das Wirbelsäulenzentrum Marburg über eine modern ausgestattete Diagnostikabteilung inklusive CT, perspektivisches MRT und Nuklearmedizin.

Das Wirbelsäulenzentrum Marburg ist spezialisiert auf die nachhaltige und schnelle Behandlung von Wirbelsäulenerkrankungen und die chirurgische Therapie von Erkrankungen des peripheren Nervensystems. Mit dem Ziel, die Dauer einer stationären Behandlung zu verkürzen, stellt das Wirbelsäulenzentrum Marburg stationersetzende Leistungen auf Facharzniveau bereit. So beträgt die durchschnittliche Verweilzeit von Patienten nach einer Operation im Wirbelsäulenzentrum in der Regel nicht mehr als zwei Tage, während sie sich in anderen Kliniken auf zehn beläuft.



Der Name des Wirbelsäulenzentrums Marburg steht für eine besonders qualifizierte medizinische Versorgung. Das Ziel der Neurochirurgie im Wirbelsäulenzentrum Marburg lautet, Patienten eine gezielte erfolgreiche Therapie ohne langen Krankenhausaufenthalt zu ermöglichen.

Alle vier Fachärzte sehen ihr Hauptaufgabengebiet in der seriösen, stets auf dem neusten Stand der Behandlungsrichtlinien entsprechenden, operativen Therapie. So bietet das Wirbelsäulenzentrum Marburg als medizinische Einrichtung eine hochqualifizierte Versorgung.

Um nicht nur die Symptome sondern auch die Ursachen von Schmerz zu behandeln, werden auch die individuellen Gegebenheiten eines jeden Patienten in den Befund mit einbezogen.

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?

Wirbelsäulenzentrum Marburg

A-1.2.2 Wie lautet die Anschrift der Praxis?

Dres. med. Kuhn, Busch, Schuckart & Mewes
Oberweg 49
35041 Marburg

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

Neurochirurgie

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

- Vorhanden **Adresse der Homepage**
- Nicht vorhanden <http://www.wirbelsaeulenzentrum-marburg.de/>

A-1.5 Wie sind die Praxis-Sprechzeiten?

Mo 8:00 - 17:00 Uhr
Di 8:00 - 17:00 Uhr
Mi 8:00 - 13:00 Uhr
Do 8:00 - 18:00 Uhr
Fr 8:00 - 13:00 Uhr

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

A-1.9 Gesamtzahl der im abgelaufenen Kalenderjahr behandelten Patienten

A-1.9.1 Kassenpatienten

6969

A-1.9.2 Privatpatienten

698

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?

Versorgung von Wirbelsäulenerkrankungen und Krankheiten des peripheren Nervensystems.

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	M51.1	5221	Bandscheibenvorfall der Lendenwirbelsäule und Halswirbelsäule
2	M54.8	11	Sonstige Rückenschmerzen
3	M48.0	401	Nervenkanalverengung
4	M53.0	629	Nackenschmerz
5	M53.1	1362	Nacken-Arm-Schmerz

B-2.2 Untersuchungen

B-2.2 Die fünf häufigsten Untersuchungen pro Jahr

Rang	Abrechnungsziffer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klarschrift (deutsch)
1	16211/16212	10000	Grundpauschale
2	16232	10000	Diagnostik u./o. Beh. von Erkrankungen der Wirbelsäule bei Jungendl. u. Erwachsenen
3	30724	4509	Betäubung schmerzender Nerven der Wirbelsäule
4	02100	1797	Infusionstherapie
5	31131/31502	1357	Verödung (Eingriff an Gelenken der Wirbelsäule, postoperative Überwachung)

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	5-032.00, 5-831.1, 5-832.1	500	Mikrochirurgische Bandscheibenoperation LWS 1 Segment/1 Nervenwurzel
2	5-032.00, 5-831.1, 5-832.4	214	Mikrochirurgische Bandscheibenoperation LWS 2 und mehr Segmente mit Freilegung von mehr als 1 Nervenwurzel / Rezidiv
3	5-030.70, 5-831.2, 5-836.50	165	Bandscheibenoperation der Halswirbelsäule mit Stabilisierung
4	5-030.71,	154	Cervikale Bandscheibenoperation von ventral mit Spondylodese in 2 oder mehr Segmenten
5	5-831.1, 5-831.3, 5-832.4	7	Nervenfreilegung der Halswirbelsäule

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

B-3.2 Anzahl der ambulanten Operationen pro Jahr

103

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	31242	85	Schmerzen durch Druck auf Nerven in der Hand (Carpaltunnel-Syndrom + Loge de Guyon)
2	31242	16	Schmerzen durch Druck auf Nerven im Ellenbogen (Sulcus-Ulnaris)
3	31242	2	Engstelle an der Handwurzel (Loge de Guyon)
4	0	0	0
5	0	0	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	4	4	0
Weiterbildungsassistenten	0	0	0
Ärzte im Praktikum	0	0	0
Arzthelferinnen (2- bis 3-jährige Ausbildung)	8	7	1
Arztfachhelferinnen (weitergebildet)	0	0	0
Sekretariat	7	4	3
Medizinisch-technische Assistenten (MTA)	0	0	0
Kaufmann / Kauffrau im Gesundheitswesen	0	0	0
Auszubildende	0	0	0
Operationstechnische Assistenten	0	0	0
Krankenschwester / -pfleger	0	0	0
Ungelernte Mitarbeiter	0	0	0
Sonstiges Personal	5	2	3

C-2 Fort- und weitergebildete Mitarbeiter

C-2.1 Arztfachhelferin

- Ja
 Nein

C-2.2 Qualitätsbeauftragte

- Ja **Anzahl**
 Nein **3**

C-2.3 Diabetesassistenten

- Ja
 Nein

C-2.4 Diätassistenten

- Ja
 Nein

C-2.5 Mitarbeiter Bereich Ambulantes Operieren

- Ja
- Nein

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:

Elektrophysiologie, Lumbalpunktion

D-2 Therapeutische Möglichkeiten in der Praxis

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

- Infusionstherapie
- Ambulante Operationen (kleine chirurgische Eingriffe)

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

0

D-3.1.2 Aufzug vorhanden?

Ja Nein

D-3.1.3 Anzahl der Behandlungszimmer

9

D-3.1.4 Anzahl der Untersuchungszimmer

6

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

Das Wirbelsäulenzentrum Marburg ist ein modern strukturiertes Unternehmen. Um unsere Patienten und deren Angehörige optimal zu behandeln, bieten wir bei der Terminvergabe unterschiedliche Zeitfenster für Erstvorstellungen und Wiedervorstellungen. Wir sind bemüht, die Termine möglichst zeitnah zu vergeben. Die Terminvergabe wird durch verschiedene Instanzen regelmäßig kontrolliert und optimiert. Patientenbefragungen gewährleisten ein Feedback. Bei Verzögerungen oder vollständigen Änderungen des Terminplanes werden die Patienten frühzeitig informiert.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Das Wirbelsäulenzentrum Marburg liegt in Marburg-Wehrda auf dem Gelände des Diakonie-Krankenhauses. Auf den Zufahrtswegen ist das Zentrum frühzeitig ausgeschildert. Die telefonische Erreichbarkeit ist durch eine gut besetzte Telefonzentrale gewährleistet. Darüber hinaus besichern wir operierten und nicht operierten kritischen Patienten durch einen intern geregelten Bereitschaftsdienst der Ärzte, der 24 Stunden gewährleistet ist. Die Praxis ist für Behinderte und Rollstuhlpatienten behindertengerecht erreichbar.

1.3 Orientierungshilfen

Im Wirbelsäulenzentrum wird auf fachspezifische Information großen Wert gelegt. Es liegen in jeder Wartezone aktuelle Flyer aus. Unsere Patienten werden während ihres Aufenthaltes von einer zuständigen Arzthelferin begleitet. Die Arzthelferinnen tragen Namensschilder. Selbstverständlich stellen sich die Arzthelferinnen und die Ärzte beim Erstkontakt namentlich vor. In jedem Arztzimmer stehen ausreichend Visitenkarten von jedem einzelnen Arzt und von den Funktionsdiensten im Haus zur Verfügung.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Die Patientenannahme ist geregelt und erfolgt nach schriftlichen Vorgaben. Der Umgang mit den unterschiedlichsten Belangen und Bedürfnissen wird durch qualifiziertes Personal und entsprechenden Service gemanagt. In unseren Wartebereichen liegen verschiedene Journale und Informationsmaterial aus. Für den Zeitvertreib von Kindern ist eine Kinderspielzone eingerichtet worden.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Die Anamnese- und Befunderhebung der Patienten ist standardisiert und wird von dem behandelnden Arzt aktualisiert. Wir bitten die Patienten aktuelle MRT, CT, Röntgenbefunde und aktuelle Arztberichte mitzubringen. Im Notfall wird von der Praxis am Behandlungstag eine CT- oder MRT-Untersuchung organisiert. Darüber hinaus wird der soziale und psychische Hintergrund soweit notwendig eruiert. Kritische Fälle werden täglich im Ärzteteam diskutiert. Insgesamt wird dem Patienten nach dem Erstkontakt ein vollständiger Behandlungsplan erstellt und mitgegeben.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Bei dem Behandlungsprozess und den therapeutischen Maßnahmen orientieren wir uns an evidenzbasierenden Behandlungsrichtlinien der Deutschen Gesellschaft für Neurochirurgie. Hierbei wird auf die individuell medizinischen Bedürfnisse des Patienten eingegangen und ein entsprechender Stufenplan gemäß dem Krankheitsbild erstellt. Der Patient wird nach eingehender Erläuterung in die Entscheidungsfindung mit einbezogen. Der Behandlungsplan wird daraufhin dokumentiert und umgehend per Brief an den überweisenden Arzt weitergegeben.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Unsere Patienten werden entsprechend des Therapieplanes mit festgelegten Terminen versorgt. Die Therapie mündet entweder in ein operatives Verfahren, in eine invasive CT-gesteuerte Schmerztherapie oder aber auch in eine vollständig konservativ geführte Therapie. Die Therapie wird durch den Arzt kontrolliert und korrigiert. Der Therapieerfolg wird mittels Qualitätsbögen erfasst. Der Patient erhält nach durchgeführter Behandlung immer einen Gesprächstermin um den erzielten Erfolg zu besprechen.

1.8 Patientenschulung

Im Wirbelsäulenzentrum Marburg ist die Patientenschulung durch ein Netzwerk gewährleistet. Es bestehen Kooperationen mit Physiotherapeuten und Schmerzpsychotherapeuten. Weiterer Schulungsbedarf wird von uns erfasst und entsprechende weitere Kooperationen werden eingeleitet.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Jede therapeutische und diagnostische Maßnahme wird individuell zwischen Arzt und Patient besprochen, schriftlich festgehalten und dokumentiert. Die Patienten erhalten gut verständliche Informationen. In jedem Arztzimmer stehen Modelle der Wirbelsäule bereit, um daran die verschiedenen Möglichkeiten der Schmerzentstehung und der Behandlung zu erklären.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

In den vergangenen 9 Jahren, seit Praxisgründung, wurden intensive Kooperationen mit anderen Versorgungsbereichen aufgebaut. Für die Überweisung von Patienten an Psychotherapeuten, Physiotherapeuten, mitbehandelnde Ärzte, Neurologen und Radiologen besteht eine festgelegte Vorgehensweise. Bei der Notwendigkeit einen Patienten in eine andere Klinik einzuweisen, haben wir zügigen Zugriff auf ein Schmerzbett mit kooperierenden Kliniken. Mit dem zu überweisenden Patienten führen wir ein entsprechend ausführliches Gespräch.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Wir haben in unserer Praxis ein Leitbild festgelegt, um den professionellen und auch zugewandten Umgang mit Patienten und deren Angehörigen, aber auch den Umgang unter den Mitarbeitern/innen klar zu regeln. Wir legen großen Wert auf hohe Qualität bei den diagnostischen und therapeutischen Dienstleistungen. Ebenso beinhaltet unser Leitbild den fairen und menschlichen Umgang miteinander. Wir gehen insbesondere auf die individuellen Bedürfnisse unserer Mitarbeiter ein. Die Kriterien des Leitbildes durchdringen alle Abteilungen unseres Wirbelsäulenzentrums.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Unser Wirbelsäulenzentrum wird anhand von klaren Zielen, die für ein ganzes Jahr festgelegt werden, geführt und gemanagt. Zu diesen Zielen gehört es, die Praxis wirtschaftlich zu führen, um die Lebensgrundlage und berufliche Grundlage für alle Mitarbeiter zu erhalten. Ebenso beinhaltet die Zielplanung die fachärztliche und arztlicherische Fortbildung. Wir bieten als Wirbelsäulenzentrum ein großes Spektrum an Behandlungsmöglichkeiten an. Die Erweiterung dieses Behandlungsspektrums wird für jedes Jahr festgelegt und umgesetzt.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten sind im Wirbelsäulenzentrum Marburg klar geregelt und schriftlich festgelegt. Es ist schriftlich festgelegt wer für was zuständig und verantwortlich ist. Für die Aufrechterhaltung unseres Qualitätsmanagementsystems sind zwei Qualitätsmanagementbeauftragte benannt. Dies gilt sowohl für den ärztlichen Bereich, als auch für den Arzthelferinnenbereich.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Zur Wahrung unseres Führungsstils werden regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen durchgeführt. Ebenso dienen die jährlichen Betriebsversammlungen der konstruktiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Ideen und Wünsche der Mitarbeiter werden in regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen aufgenommen. Darüber hinaus ermöglichen kurzfristig anberaumte Mitarbeitergespräche, entstehende Probleme zu erkennen und darauf zu reagieren.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Unsere Strategien zur Planung der Finanzen und Investitionen sind seit Jahren klar beschrieben und auf Risikovermeidung ausgelegt. In 3 – 4-wöchigem Abstand wird die Steuerberatung in die Planung eingebunden. So ist der sparsame Umgang mit Ressourcen gewährleistet. Absolute Priorität haben selbstverständlich Anschaffungen und Investitionen, die zur Verbesserung unserer Dienstleistung führen. Der Beschaffungsprozess ist durch eine Verantwortlichkeitsmatrix geregelt. Die Bewertung erfolgt monatlich im Rahmen einer betriebswirtschaftlichen Auswertung.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Der Bestellvorgang von Medizinprodukten und Sprechstundenbedarf ist eindeutig geregelt und systematisch festgelegt. Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert und schriftlich hinterlegt. Die Bestellungen werden jeweils von einem Arzt gegengezeichnet. Der Bestellvorgang im Bereich des Büros wird vom Praxismanager kontrolliert und abgezeichnet. Dieser Vorgang ist schriftlich hinterlegt und allen Mitarbeitern bekannt.

2.7 Umweltschutz

Bei der Beschaffung von Materialien werden ökologische Anforderungen berücksichtigt. Ebenso achten wir bei der Bestellung von Geräten wie Drucker oder Anschaffung von Klimageräten auf die erforderlichen Umweltsiegel. Selbstverständlich werden Abfallstoffe getrennt gesammelt. Infektiöse Materialien, Glasmüll und weitere Abfälle werden entsprechend den Vorschriften entsorgt. Dieser Vorgang ist schriftlich hinterlegt und allen Mitarbeitern bekannt.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Das Wirbelsäulenzentrum stellt eine fachärztlich neurochirurgische Gemeinschaftspraxis dar, mit Kooperation des angegliederten Diakonie-Krankenhauses. Für die Abläufe gibt es klar definierte Unterlagen, die die systematisch strukturierte Arbeitsweise zwischen den Ärzten und Patienten gewährleisten. Der Arbeitsablauf zwischen den ärztlichen Kollegen ist ebenso geregelt, hierzu werden regelmäßige Gesellschaftersitzungen durchgeführt. Unser Ziel, bei den seit langem durchgeführten Gesellschaftersitzungen, ist die Optimierung unserer Zusammenarbeit.

2.9 Information der Praxisleitung

Die leitenden Ärzte, der Praxismanager sowie die leitende Arzthelferin stehen grundsätzlich über den gesamten Arbeitstag hinweg in einer kontinuierlichen und zeitnahen Kommunikation, somit können Fehler sofort korrigiert und offen besprochen werden. Die Ärzte des Wirbelsäulenzentrums Marburg stehen jedem Mitarbeiter als direkte Ansprechpartner zur Verfügung. Ein Fehler- und Beschwerdemanagement wird zurzeit implementiert.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Die Privatsphäre, Würde und Rechte der Patienten werden in unserer Praxis selbstverständlich gewahrt. Entsprechende Datenschutzbelehrungen gewährleisten bei jedem einzelnen Mitarbeiter das Grundverständnis für die Privatsphäre des Patienten. Das Leitbild der Praxis setzt soziale Kompetenz aller Mitarbeiter sehr hoch an. Es ist allen Mitarbeitern bewusst, dass insbesondere chronische Schmerzpatienten sehr schwierig im Umgang sind. Auf diese Patienten wird mit besonderem Verständnis und sozialer Kompetenz eingegangen.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Planung des Personalbedarfes erfolgt auf Grundlage der Praxisbedürfnisse sowie der Stellenbeschreibungen und wird in der Gesellschafterversammlung diskutiert. Die Grundlagen hierfür bilden die Zielvorgaben für das Folgejahr und die Fehlzeitstatistik. Die Verantwortlichkeit für die Personalplanung obliegt dem Praxismanager, der in Absprache mit der leitenden Arzthelferin und der dafür verantwortlichen Gesellschafterin die Neueinstellungen auf den Weg bringt.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die erforderlichen Qualifikationen unserer Mitarbeiter/innen sind in Stellenbeschreibungen und Arbeitsplatzbeschreibungen festgelegt. Die Mitarbeiter werden nach ihrer jeweiligen Qualifikation und entsprechend ihren Fähigkeiten eingesetzt. Die Einteilung der Arbeitszeiten erfolgt durch einen präzisen Dienstplan. Dieser wird den Mitarbeitern/innen ausreichend früh ausgehändigt.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Auf die Weiterbildung unserer Mitarbeiter legen wir großen Wert. Die Praxisleitung und der Praxismanager sowie die leitende Arzthelferin legen den Fort- und Weiterbildungsplan jährlich fest. Hierbei werden Dienstpläne und Urlaubswünsche berücksichtigt. Wir bieten externe sowie auch interne Fort- und Weiterbildungen an. Selbstverständlich werden die Kosten dieser Fort- und Weiterbildung von den Gesellschaftern übernommen. In unserer Bibliothek stehen darüber hinaus den Mitarbeitern aktuelle Fachbücher und Fachliteratur zur Verfügung.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Unsere Praxis hat eine Weiterbildungsbefugnis für zwei Jahre im Bereich der Wirbelsäulenchirurgie beantragt. Darüber hinaus ist die ärztliche Weiterbildung auf der Grundlage der CME-Fortbildungspflicht sowie der regelmäßigen Absprache in einer Gesellschafterversammlung über weitere ärztliche Fortbildungen geregelt. Die Wahrnehmungen der Fortbildungen dienen selbstverständlich dem Erhalt und der Erweiterung des Leistungsspektrums der Praxis.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Arbeitszeiten sind entsprechend des Dienstplanes, der für jeden Monat erstellt wird, fest geregelt. Selbstverständlich werden Mitarbeiterwünsche in Bezug auf die Arbeitszeit bei der Dienstplanerstellung im Rahmen der Möglichkeiten berücksichtigt. Die Pausenzeiten sind auf die unterschiedlichen Schichten abgestimmt. Der Ausgleich von angeordneten Überstunden durch Freizeit wird innerhalb des Praxisteam abgestimmt.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter werden bei uns nach einem schriftlichen Konzept durch eine leitende Arzthelferin eingearbeitet. Nach der Einarbeitung erfolgt eine Überprüfung der inzwischen erreichten Fähigkeiten in einem gemeinsamen Gespräch mit der leitenden Arzthelferin, dem Praxismanager und der verantwortlichen Ärztin (Gesellschafterin). Nach erfolgreicher Einarbeitung findet die entsprechende Freigabe statt.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Im Wirbelsäulenzentrum Marburg wird an jedem 1. Mittwoch im Monat eine Teamsitzung durchgeführt an der jede Mitarbeiterin teilnehmen muss. Hierbei hat jede Mitarbeiterin die Möglichkeit Ideen und Beschwerden zu äußern. Die Teamsitzungen werden protokolliert und in einem dafür angelegten Ordner hinterlegt. Die Teambesprechung findet in einer angenehmen Atmosphäre statt. Beschwerden werden dann besprochen, gefiltert und an den Praxismanager respektive die Gesellschafter weitergegeben. Eine Rückkopplung findet entweder direkt oder in der nächsten Teamsitzung statt.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Die Arbeitssicherheit besitzt einen hohen Stellenwert im Wirbelsäulenzentrum Marburg. Es gibt eine Arbeitsschutzbeauftragte, die mit der Umsetzung der entsprechenden Anweisungen und Vorgaben beschäftigt ist. Außerdem arbeiten wir mit einem externen Arbeitssicherheitsbeauftragten zusammen, der in regelmäßigen Abständen Begehungen und Schulungen durchführt. Themen des Arbeitsschutzes werden kontinuierlich in den Teamsitzungen besprochen.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Die Flucht- und Rettungswege sind in unserer Praxis ausgeschildert und eindeutig als solche erkennbar. Es sind ausreichend Feuerlöscher vorhanden, die regelmäßig von unserem externen Sicherheitsbeauftragten überprüft werden. Die Mitarbeiter/innen sind in den Brandschutz und das Verhalten im Notfall eingewiesen.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Ein Notfallmanagement ist Bestandteil des Wirbelsäulenzentrums, um unseren Patienten ein hohes Niveau an Sicherheit zu gewährleisten. Es finden jährlich Fortbildungen zur Reanimation statt. In der Praxis befindet sich eine Notfallausrüstung, bestehend aus einem Defibrillator und einem Notfallkoffer, die für alle Mitarbeiter/innen schnell zu erreichen ist. Durch einen Mitarbeiter aus dem benachbarten Diakoniekrankenhaus wird die Notfallausrüstung regelmäßig auf Funktionalität überprüft.

4.4 Hygiene in der Praxis

Auf Hygiene legt das Wirbelsäulenzentrum sehr großen Wert. Die Verantwortung für diesen Bereich wird von einer Arzthelferin, die die Position der Hygienebeauftragten hat, umfassend abgedeckt. Sie achtet darauf, dass die Richtlinien, Empfehlungen und Vorschriften eingehalten und auf dem aktuellen Stand gehalten werden. In den Teambesprechungen gibt Sie Ihr Wissen an alle Mitarbeiter/innen weiter. Zusätzlich finden in regelmäßigen Abständen Begehungen von einem externen Sicherheitsbeauftragten statt.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

Im Umgang mit Arzneimitteln gibt es einen geregelten Meldeweg über unerwünschte Arzneimittelwirkung und Vorkommnisse/Beinahe Vorkommnisse. Eine fachgerechte Zubereitung von Infusionen und Injektionen ist durch eine Verfahrensanweisung, die jeder Mitarbeiterin bekannt ist, sichergestellt. Die Lagerung, der Zugang sowie die Entsorgung von Arzneimitteln und Arzneimittelmustern sind schriftlich festgelegt. Betäubungsmittel sind gesondert gelagert und verschlossen.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Die Verantwortlichkeit von Medizinprodukten ist einer Mitarbeiterin übertragen. Ihr unterliegt die Einweisung an alle neuen Mitarbeiter/innen in die medizinischen Geräte. Zusätzlich aktualisiert Sie das Gerätebuch, welches für alle Mitarbeiter/innen zugänglich ist und überwacht die Instandhaltung sowie die Wartungsintervalle der medizinischen Geräte.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Praxisräume sind mit Sicherheitsschlössern und einer Alarmanlage gesichert. Die Alarmmeldung geht direkt bei der betreuenden Sicherheitsfirma ein. Die Herausgabe des Praxistransponders wird dokumentiert und von den Mitarbeitern nach Erhalt unterschrieben. Eine Einweisung zum Aktivieren und Deaktivieren der Schließanlage für unsere Praxiszugänge wurde von der verantwortlichen Sicherheitsfirma durchgeführt.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Alle Patientendaten werden zeitnah und parallel zur Behandlung in unserer Praxissoftware erfasst. Es existiert eine Verfahrensanweisung für die Erfassung und Pflege der Patientendokumentation, die allen Mitarbeitern bekannt ist. Die Archivierung erfolgt nach den gesetzlichen Vorschriften. Es erfolgt eine zeitnahe Übermittlung der Befunde an den überweisenden oder weiterbehandelnden Arzt.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Der Datenschutz wird im Wirbelsäulenzentrum Marburg sehr ernst genommen. Es gibt eine Datenschutzbeauftragte in unserer Praxis, die alle Mitarbeiter/innen schult und auf dem aktuellen Stand hält. Zur Datensicherung und Datenübertragung gibt es klare schriftliche Regelungen. Der vertrauliche Umgang mit Patientendaten ist allen Mitarbeitern/innen bekannt und durch ihre Unterschrift bestätigt.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Die Patienten können nach Absprache Einsicht in ihre persönlichen Daten nehmen und auf Wunsch in Kopie erhalten.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Das Wirbelsäulenzentrum arbeitet professionell mit einem netzwerkgestützten EDV-System, welches auf die Praxisgröße ausgerichtet ist. Hinsichtlich der Software nutzen wir Office-Anwendungen sowie die Praxissoftware „Medistar 4.0“, in der die Terminplanung und alle Patientendaten erfasst werden. Es wird täglich eine Datensicherung durchgeführt.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses beteiligen sich alle Mitarbeiter/innen, die Vorgaben und Grundsätze unserer Praxis einzuhalten, umzusetzen und Qualität zu leben. Zwei Qualitätsmanagement-Beauftragte arbeiten zielorientiert auf Grundlage einer Stellenbeschreibung an festgelegten Themen und unterstützen auch die Mitarbeiter bei der Umsetzung qualitätsrelevanter Neuerungen.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Das Wirbelsäulenzentrum nutzt verschiedene Instrumente zur internen Qualitätssicherung. Statistiken über das Leistungsspektrum der Praxis, Behandlungsverläufe, Wartezeiten, die Zufriedenheit der Patienten, die Befragung der Mitarbeiter sowie ein interner umfassender Praxis-Check werden zur internen Qualitätssicherung herangezogen. Die Auswertung der Patientenbefragungen wurde veröffentlicht.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Das Wirbelsäulenzentrum Marburg ist durch Verträge mit den Kostenträgern zur externen Qualitätssicherung verpflichtet. Die fachliche Qualität wird zudem durch regelmäßige Teilnahme der Praxisinhaber an Fachvorträgen und Seminaren auf hohem Niveau gehalten.

6.4 Nutzung von Befragungen

Um die Zufriedenheit unserer Patienten aufrecht zu erhalten, werden alle zwei Jahre anonyme Patientenbefragungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragungen werden im Wartezimmer ausgelegt. Zusätzlich wird die Meinung unserer Patienten durch Feedback-Karten ermittelt, die von den Qualitätsmanagementbeauftragten in regelmäßigen Abständen ausgewertet und in den Teambesprechungen präsentiert werden.

6.5 Beschwerdemanagement

Beschwerden werden im Wirbelsäulenzentrum Marburg sehr ernst genommen. Wir sehen das Beschwerdemanagement als Chance für positive Veränderungen. Über ein genormtes Beschwerdeformular werden alle eingehenden Beschwerden erfasst und Verbesserungen angestrebt. In den monatlich stattfindenden Teambesprechungen werden alle eingehenden Beschwerden vorgestellt, Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert und sich daraus ergebende Veränderungen auf den Weg gebracht.