

Strukturierter Qualitätsbericht des Jahres 2017

für die
Augenarztpraxis
Dr. med. Holger Lindner
Facharzt für Augenheilkunde
Ambulantes OP-Zentrum

Der vorliegende Qualitätsbericht wurde in Kooperation mit der AugenAllianz GmbH konzipiert.

Die Praxisleitung, Herr Dr. med. Holger Lindner, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Die Augenarztpraxis Dr. Lindner ist Mitglied der AugenAllianz GmbH, einem überregionalen Kooperations- und Qualitätsverbund von augenärztlichen Kliniken/Praxen.

In den AugenAllianz-Zentren wird mit deutlich operativem Schwerpunkt das gesamte Spektrum der augenärztlichen Diagnostik und Therapie angeboten. Weitere Informationen zur AugenAllianz erhalten Sie unter: **www.augenallianz.de**.

Kontaktdaten

Augenarztpraxis
Ambulantes OP-Zentrum
Dr. med. Holger Lindner
Wunsiedler Straße 59
95032 Hof

Telefon: 09281 / 1717

Fax: 09281 / 1790

E-Mail: mail@dr-holger-lindner.de

Internet: www.dr-holger-lindner.de

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

dies ist der Qualitätsbericht der Augenarztpraxis **Dr. med. Holger Lindner**.

Für Krankenhäuser ist die Erstellung von Qualitätsberichten gesetzlich verpflichtend geregelt. Ambulante Operationszentren unterliegen einer solchen Vorgabe nicht. Trotzdem ist es uns ein Anliegen, unsere Daten in der gesetzlich geforderten Form offen zu legen. Somit können Patienten¹ die Leistungen von Ambulanten Operationszentren und Krankenhäusern gegenüberstellen. Die freiwillige Offenlegung der Daten zeigt, dass wir zum Vergleich bereit sind und uns mit der Qualität unserer Leistungserbringung bewusst und freiwillig auseinandergesetzt haben.

Die Gliederung des Qualitätsberichtes ist nach den gesetzlichen Vorgaben ausgerichtet. Wir möchten unseren Patienten einen vollständigen, transparenten Überblick unserer Dienstleistungen geben, so dass diesen die Auswahl der Augenarztpraxis und des Ambulanten OP-Zentrums erleichtert wird. Aktuell beschäftigen wir 12 Mitarbeiter, die zusammen mit unserem Operateur, Herrn Dr. Lindner, und einem Anästhesisten für Ihr Wohlergehen sorgen.

Wir freuen uns über Anregungen zur Verbesserung und Ihre Kritik an unserem Ihnen hier vorliegenden Qualitätsbericht.

¹ Im Sinn der besseren Lesbarkeit wurde grundsätzlich die grammatikalisch männliche Sprachform gewählt. Wenn im Text die männliche Sprachform genannt ist, ist damit sowohl die männliche als auch die weibliche Sprachform gemeint.

Inhaltsverzeichnis

Hinweise für den Leser	5
Teil A – STRUKTUR	7
A - 1 Allgemeine Kontaktdaten	7
A - 2 Institutionskennzeichnung	7
A - 3 Organisationsstruktur	7
A - 4 Personal	8
Teil B – LEISTUNGSDATEN	9
B - 1 Leistungsspektrum	9
B - 2 Versorgungsschwerpunkte	9
B - 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums	10
B - 4 Prozeduren nach OPS	10
B - 5 Fallzahlen	10
TEIL C – QUALITÄTSSICHERUNG	12
C - 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung	12
C - 2 Komplikationsraten	15
TEIL D – QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)	16
D - 1 Qualitätspolitik	16
D - 2 Qualitätsziele	17
D - 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	21
D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements	21
D - 5 Qualitätsmanagementprojekte	23
D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements	23
TEIL E – ANSPRECHPARTNER	23
E - 1 Praxisname	23
E - 2 Sonstige	24

Hinweise für den Leser

Wir haben uns bemüht, den Qualitätsbericht so verständlich wie möglich zu gestalten und nicht mit Daten und Informationen zu überfrachten. Da wir mit diesem Bericht unterschiedliche Zielgruppen ansprechen wollen (u.a. Patienten, Ärzte, Krankenkassen) ist die Aufbereitung und Darstellung unserer Daten sehr unterschiedlich. Im Folgenden geben wir Ihnen deshalb eine kurze Erklärung dazu:

TEIL A - Struktur

In diesem Teil finden Sie eine schnelle Übersicht der Struktur der Augenarztpraxis und des Ambulanten Operationszentrums sowie organisatorische Daten.

TEIL B - Leistungsdaten

Hier können Sie neben den Leistungen auch die mengenmäßig erbrachten Leistungen sowie die Versorgungsschwerpunkte in Laiensprache und Fachtermini finden.

TEIL C - Qualitätssicherung

Externe Qualitätssicherung ist ein wichtiges Instrument, um sich mit anderen Leistungsanbietern zu vergleichen. Zu den Vergleichsdaten zählen u.a. Komplikationsraten und Zufriedenheitsaussagen von Patienten und Mitarbeitern.

TEIL D - Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement und der kontinuierliche Verbesserungsprozess bilden die Grundlage für unsere Leistung. In diesem Teil erhalten Sie Informationen zu unserem Leitbild und den daraus resultierenden Maßnahmen zur Verbesserung unserer Qualität.

TEIL E - Ansprechpartner

Kontaktdaten der Leistungserbringer und Qualitätssicherung

Bevor Sie sich in den Tiefen der Datenmenge verlieren, möchten wir Ihnen für das Berichtsjahr 2017 einen kurzen aber informativen Überblick unserer Leistung und Qualität geben.

Leistungsaussagen

Fachdisziplin	Anzahl der Fachärzte	Anzahl der Operateure	Behandlungsfälle in der Praxis	Anzahl der Operationen
Augenheilkunde	1	1	9.090	1.891

Qualitätsaussagen

Hier führen wir für Sie die wichtigsten Eckdaten unserer Patientenversorgung auf. Wenn es um die Beurteilung von Behandlungen geht, stehen für Patienten immer wieder die Komplikationen im Mittelpunkt des Interesses. Im Berichtsjahr 2017 wurden 9.090 Patienten behandelt und 1.891 Patienten ambulant operiert. Hierbei kam es zu nachfolgend aufgeführten behandlungswürdigen Komplikationen:

- Kapselruptur: 0,28 %
- Glaskörperverlust: 0,28 %
- Infektion: 0,00 %
- Schwere Blutung: 0,00 %

Weitere Qualitätsindikatoren, die das Bild aufzeigen, welches der Patient von unserer Praxis gewonnen hat, sind folgende Ergebnisse unserer regelmäßig durchgeführten Patientenbefragung:

- 100 % der Patienten würden uns weiterempfehlen
- 100 % der Patienten sind mit der ärztlichen Betreuung zufrieden
- 100 % der Patienten würden sich wieder bei uns ambulant operieren lassen

TEIL A - Struktur

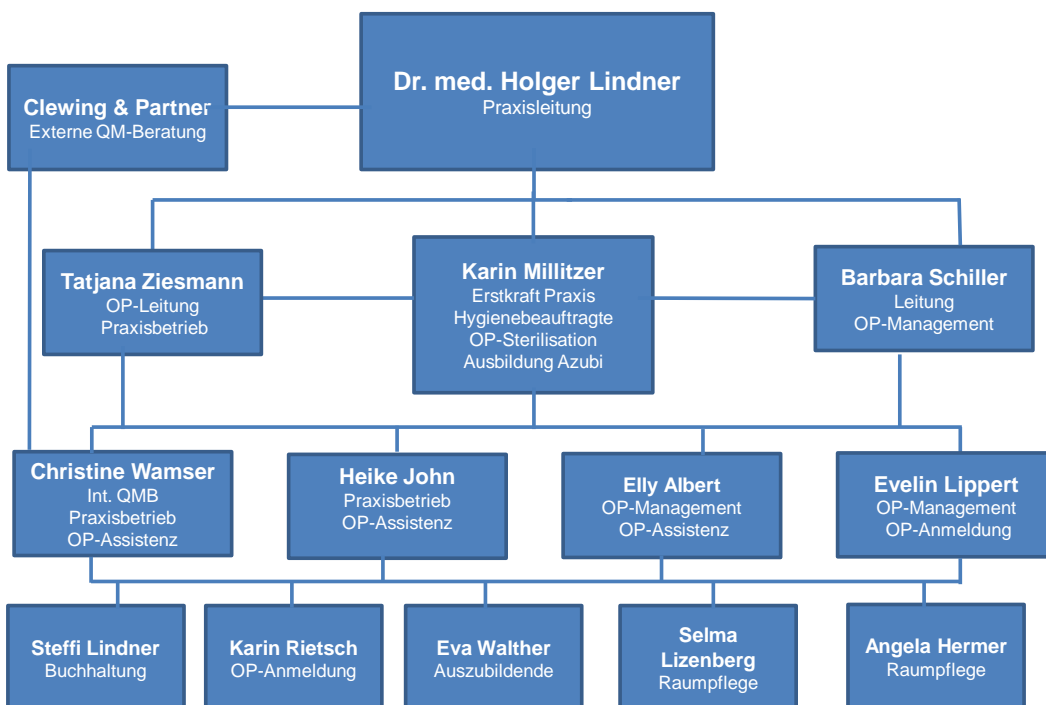
A - 1 Allgemeine Kontaktdaten

Praxisname: Augenarztpraxis
Dr. med. Holger Lindner
Telefon: 09281 / 1717
Fax: 09281 / 1790
E-Mail: mail@dr-holger-lindner.de
Internet: www.dr-holger-lindner.de

A - 2 Institutionskennzeichen

IK: 310927636
BSNR: 650462400

A – 3 Organisationsstruktur



Folgende Einrichtungen gehören zur Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner:

Augenarztpraxis und Ambulantes OP-Zentrum, Wunsiedler Straße 59, 95032 Hof

A - 4 Personal

A - 4.1 Ärzte

Ärzte insgesamt	1
davon Fachärzte	1

Dr. med. Holger Lindner, Facharzt für Augenheilkunde

A - 4.2 medizinisches Assistenzpersonal/Pflegepersonal

Anzahl Mitarbeiter insgesamt	12
-------------------------------------	----

Vollzeitkräfte	4
Teilzeitkräfte	6
Reinigungskräfte	2

Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

Arzthelferin/ medizinische Fachangestellte	6
davon Sterilgutassistentin	2
Auszubildende zur Medizinischen Fachangestellten	1

TEIL B - Leistungsdaten

B - 1 Leistungsspektrum

B - 1.1 Diagnostisches Spektrum

- Gesichtsfeldüberprüfung
- Ultraschall A/B Bild
- Sonographische Bestimmung der Hornhautdicke (Pachymetrie)
- Hornhauttopographie
- Optische Vermessung des Auges mit dem IOL-Master
- Optische Kohärenztomografie (OCT)
- Farbstoffuntersuchung der Netzhaut (Fluoreszenzangiographie)
- Papillendiagnostik HRT
- Matrix (Prüfung der Nervenfaserschicht)
- Nyktometer
- Laser-Ophthalmoskopie (Optos)
- Endothel-Mikroskopie

B - 1.2 Operatives Spektrum

- Kataraktchirurgie
- Medikamenteneingabe in den Glaskörperraum (IVOM)

B - 1.3 Lasertechnologie

- Frequenzgedoppelter Nd-YAG-Laser
- Neodym-Yag Laser

B - 2 Versorgungsschwerpunkte

- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der vorderen Augenabschnitte und der Lider
- Diagnostik von Netzhauterkrankungen
- Diagnostik und operative Versorgung von Katarakt
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms

B – 3 Apparative Ausstattung des OP-Zentrums

OP-Ausstattung

- OP-Mikroskop
- Phakoemulsifikationsgeräte
- Erbium YAG Laser
- Erbe Kauter
- Argon Laser
- YAG Laser
- Dampfsterilisator
- Folienschweißgerät
- Ultraschallreinigungsgerät
- Perfusor
- Narkosegerät
- Defibrillator

B - 4 Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Code	Anzahl	Eingriff
1	5-133.6	4	Iridotomie

B - 5 Fallzahlen

Häufigste Diagnose in der ambulanten Behandlung pro Jahr:

Art der Operation	Anzahl der Operation
Katarakt (Grauer Star)	1.891

Ambulante Operationen:

Art der Operation	Anzahl der Operateure	Anzahl der Operationen
Katarakt-Operation ambulant	1	1.891
YAG Kapsulotomie	1	93
Netzhautlaser	1	19
Refraktiver Linsenaustausch	1	2
Intravitreale Medikamenteneingabe (IVOM)	1	1.513

TEIL C – Qualitätssicherung

C – 1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Krankenhäuser sind im Gegensatz zu ambulanten OP-Zentren zur Sicherung der Weiterentwicklung der Qualität der von ihnen erbrachten Leistung verpflichtet. Dies beinhaltet eine Beteiligung an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung sowie die Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements. Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte sind nach §135a Abs. 2 Nr.2, SGB V lediglich dazu verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.

Die Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner verwendet für den freiwilligen Vergleich mit anderen ambulant operierenden Einrichtungen einheitlich für die AugenAllianz-Mitglieder entwickelte Qualitätssicherungsinstrumente (Details zur AugenAllianz siehe Seite 2 und www.augenallianz.de).

Die Qualitätssicherungsinstrumente der AugenAllianz umfassen unter anderem eine neutrale Patientenbefragung und die dazugehörige Auswertung. Hier wird ein kombinierter Fragebogen für Patienten im allgemeinen Praxisbetrieb wie für Patienten, die sich einer Operation des Grauen Stars (Katarakt) unterzogen haben, eingesetzt.

Im Folgenden werden die grundlegenden Daten aus dem Berichtsjahr 2017 dargestellt. Als Datengrundlage dienen die oben erwähnten Erhebungsbögen für behandelte Patienten.

Gesamtauswertung der Daten aus der Patientenbefragung :

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Ablauf während der OP	76,00	24,00	0,00	0,00
Betreuung nach der OP bis zur Entlassung	84,00	16,00	0,00	0,00
Ergebnis der OP	60,00	28,00	12,00	0,00

	ja	nein
Angaben in %		
Würden Sie sich wieder ambulant operieren lassen?	75,00	25,00

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Sprechzeiten unserer Praxis	52,48	41,84	4,26	1,42
Telefonische Erreichbarkeit	43,36	42,66	10,49	3,50
Wartezeit auf einen Termin	31,51	39,73	24,66	4,11
Wartezeit in unserer Praxis	51,05	46,85	1,40	0,70
Organisation am Empfang	76,51	22,15	1,34	0,00
Betreuung am Empfang	79,87	19,46	0,67	0,00

Ausstattung der Praxis

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Ausstattung des Wartezimmers	54,73	40,54	4,05	0,68
Beschäftigungsmöglichkeiten im Wartezimmer	49,64	45,26	4,38	0,73
Ausstattung der Behandlungsbereiche	70,80	28,47	0,73	0,00

Praxisteam

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	84,00	14,00	2,00	0,00
Sind unsere Mitarbeiter/innen auf Ihre Fragen ausreichend eingegangen?	75,00	21,53	3,47	0,00

Arztbewertung

	sehr gut	gut	mittel	schlecht
Angaben in %				
Verständnis des Arztes für Ihre Probleme	63,19	34,72	2,08	0,00
Gründlichkeit der Untersuchungen des Arztes	75,18	23,40	1,42	0,00
Erklärung der Befunde	61,27	33,80	4,23	0,70
Erklärung der Diagnose	64,54	31,21	2,84	1,42
Beratung zum weiteren Vorgehen und zu Behandlungsalternativen	60,31	36,64	3,05	0,00
ärztliche Betreuung insgesamt	67,65	31,62	0,74	0,00

	ja	nein
Angaben in %		
Würden die Patienten uns weiterempfehlen?	99,26	0,74

Patientenzufriedenheit und Patientenaufklärung

Die Zufriedenheit des behandelten Patienten stellt eine wichtige Orientierungsgröße dar, sobald es um die Bewertung der Qualität einer medizinischen Einrichtung geht. Die subjektive Wahrnehmung des Einzelnen spielt dabei eine große Rolle.

Durch die Auswertung der Befragung werden wichtige Hinweise auf Verbesserungspotential gewonnen. Ebenso ist es möglich, Rückschlüsse auf die Zufriedenheit des Patienten mit der medizinischen Einrichtung zu ziehen, in der er behandelt wurde.

Die präoperative Aufklärung des Patienten von chirurgischer als auch anästhesiologischer Seite hat einen großen Stellenwert, wenn es um das Wohlbefinden des Patienten und die Vertrauensbasis zwischen ihm und dem Behandelnden geht.

C – 2 Komplikationsraten

Natürlich gehört zu einer offenen Darlegung der eigenen Leistung auch das Aufzeigen von Komplikationsraten.

Intraoperativ durch Operateur (während der Operation)

Kapselruptur:	0,28 %
Glaskörperverlust:	0,28 %
Schwere Blutung:	0,00 %

TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)

D – 1 Qualitätspolitik

Leitbild

Die Gesundheit und das Sehen sind die wichtigsten Ressourcen des Menschen. Sie müssen heute gepflegt werden, um morgen zur Verfügung zu stehen. Mit unserer Praxis für Augenheilkunde und dem angeschlossenen Operationszentrum tragen wir zur Realisierung dieses Anliegens bei. Wir erbringen diagnostische und therapeutische Leistungen nach neuestem Wissensstand und neuester Entwicklung in der ambulanten Versorgung und tragen so Sorge für die langfristige Erhaltung und die kurzfristige Wiederherstellung der Sehfähigkeit unserer Patienten.

Patientenorientierung

Die Qualitätspolitik unserer Praxis für Augenheilkunde und des angeschlossenen Ambulanten Operationszentrums ist durch konsequente Patientenbetreuung geprägt. Grundlage der von uns angestrebten Leistungen und Ergebnisse ist eine Vertrauensbasis mit dem Patienten und seine bestmögliche Beratung. Für Beschwerden sind wir offen, um aus unzufriedenen noch zufriedene Patienten zu machen. Wir respektieren die Wünsche, Ängste und Rechte unserer Patienten. Durch frühzeitige Innovationen tragen wir dazu bei, unsere Patienten abzusichern. Wir bieten unseren Patienten nur dann IGeL-Leistungen an, wenn wir davon überzeugt sind, dass es medizinisch sinnvoll ist.

Verantwortung und Führung

Im Sinne von DIN EN ISO 9001:2008 umfasst die Verantwortung der Praxisleitung die Bereitstellung von Strukturen und Ressourcen, aber auch die Lenkung der Organisation. Die Verantwortlichen sind im Organigramm transparent dargestellt. Unser Leitgedanke ist es, den Mitarbeitern Gestaltungsspielräume zu eröffnen sowie Verantwortung für ihren jeweiligen Arbeitsbereich zu übertragen. Dadurch schaffen wir eine hohe Identifikation mit der Arbeit und eine intern flache Hierarchie.

Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterbeteiligung

Die Mitarbeiter sind das Fundament eines modernen Dienstleistungsunternehmens. Die Bausteine hierfür sind Offenheit, Ehrlichkeit, Toleranz, gegenseitige Wertschätzung und Respekt, Akzeptanz und Integration sowie Fairness und Vertrauen. Das harmonische Zusammenspiel von Kontinuität und Flexibilität zeichnet unsere Mitarbeiter aus. Es ermöglicht ihnen, sich loyal mit den Zielen unserer Augenarztpraxis und dem angeschlossenen Operationszentrum zu identifizieren und dadurch eine hohe Leistungsbereitschaft zu entwickeln. Herr Dr. Lindner strebt gemeinsam mit seinen Mitarbeitern zu hoher sozialer und fachlicher Kompetenz, welche durch Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt wird. Unser Ziel bei oben genannten Bestrebungen sind zufriedene, motivierte Mitarbeiter.

Wirtschaftlichkeit

Wirtschaftlichkeit und das Streben nach optimalem Personal- und Ressourceneinsatz bilden die Grundlage für verlässliches und langfristiges Handeln auf hohem Niveau. Dies sichern wir durch den möglichst sparsamen und umweltbewussten Einsatz aller uns zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern

Wir betreiben ein konsequentes Fehlermanagement im Rahmen unserer Qualitätssicherung. Fehler sind menschlich und daher leider nicht immer zu vermeiden. Wir wollen jedoch aus unseren Fehlern lernen und nutzen sie als Chance zur Weiterentwicklung. Unsere Mitarbeiter sind dazu angehalten, Fehlerquellen zu erkennen, diese im Team zu besprechen und zeitnah zu beseitigen.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Innovation wird bei uns groß geschrieben. Daher stellt unser Qualitätsmanagement den kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf allen Ebenen sicher.

D – 2 Qualitätsziele

Wir wollen zufriedene Patienten

Wir wollen zufriedene kooperierende Kollegen

Wir wollen zufriedene Mitarbeiter

Wir wollen den höchsten Standard in der Kataraktchirurgie

Wir wollen den höchsten Standard in der konservativen Sprechstunde

Wir wollen keine Komplikationen

Wir wollen ständige Verbesserung

Wir wollen zufriedene Patienten

Das bedeutet für uns:

- ✓ Wir wollen die Erwartungen unserer Patienten erfüllen und nach Möglichkeit übertreffen.
- ✓ Die Patienten fühlen sich gut betreut, medizinisch optimal versorgt, sie kommen gerne wieder und machen Mund-zu-Mund-Propaganda.

Das erreichen wir durch:

- ✓ Freundliche Terminvergabe am Telefon
- ✓ Freundlichkeit und Umsichtigkeit beim Empfang
- ✓ Einhalten der Wartezeiten
- ✓ Kompetente, zuvorkommende Untersuchung und sachgerechte Aufklärung
- ✓ Gutes Informationsmaterial
- ✓ Komplikationslose Operationen
- ✓ Saubere, ordentliche Praxisräume
- ✓ Zuverlässigkeit und Aufmerksamkeit

Wir wollen zufriedene kooperierende Kollegen

Das bedeutet für uns:

- ✓ Unbürokratische Abläufe
- ✓ Spontane, flexible Erledigung der übertragenen Aufgaben
- ✓ Respektvoller Umgang miteinander

Das erreichen wir durch:

- ✓ Zuvorkommenden Service gegenüber den zugewiesenen Patienten
- ✓ Umfassende Kommunikation mit der zuweisenden Praxis
- ✓ Persönliche Kommunikation zwischen Arzt und kooperierenden Kollegen
- ✓ Schriftliche Informationen an die kooperierenden Kollegen
- ✓ Komplikationslose Operationen
- ✓ Fehlerfreie Biometrien

Wir wollen zufriedene Mitarbeiter

Das bedeutet für uns:

- ✓ Gutes Betriebsklima
- ✓ Jeder wird gefordert, jeder übernimmt Verantwortung
- ✓ Leistung wird anerkannt

Das erreichen wir durch:

- ✓ Anspruchsvolles, auf die Fähigkeiten zugeschnittenes Arbeitsfeld
- ✓ Eigenverantwortung
- ✓ Selbständiges Arbeiten
- ✓ Einbindung in Information und Kommunikation
- ✓ Gegenseitiges Vertrauen

Wir wollen den höchsten Standard in der Kataraktchirurgie

Das bedeutet für uns:

- ✓ Bei der Kataraktchirurgie legen wir weit überdurchschnittliche Qualitätsstandards zugrunde und orientieren uns an den aktuellsten medizinischen Leitlinien. Deswegen genießt unsere Praxis einen sehr guten Ruf in der Region und auch darüber hinaus.

Das erreichen wir durch:

- ✓ Interne und externe Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter
- ✓ Hohe Operationsfrequenz
- ✓ Anwendung modernster Operationstechniken
- ✓ Einsatz aktuellster Anästhesietechniken in Zusammenarbeit mit unserem Anästhesisten
- ✓ Hoher Ausstattungsstandard der Operationsräume

-
- ✓ Fehlerfreies Arbeiten im OP-Bereich
 - ✓ Medikamentenzubereitung
 - ✓ Instrumentenaufbereitung
 - ✓ Ausgebildete Sterilgutassistentinnen
 - ✓ Fachgerechte Sterilisation
 - ✓ Komplikationslose Operationen

Wir wollen den höchsten Standard in der konservativen Sprechstunde

Das bedeutet für uns:

- ✓ Die konservative Sprechstunde scheut keinen Vergleich mit unseren Mitbewerbern
- ✓ Biometrie, Keratographie und YAG-Laser-Operationen haben höchstes Niveau

Das erreichen wir durch:

- ✓ Bei konservativ zu behandelnden Patienten halten wir uns an den vom BVA vorgeschriebenen Behandlungsstandard
- ✓ Die Biometrie bzw. der IOL-Master werden exakt ausgeführt
- ✓ Unseren Patienten gegenüber verbreiten wir Ruhe und zeigen Erfahrung und Kompetenz in einer freundlichen Atmosphäre
- ✓ Wir halten unsere Wartezeiten ein, wenn es keine Notfälle gibt
- ✓ Die apparative Ausstattung der Praxis ist auf dem neuesten Stand

Wir wollen keine Komplikationen

Das bedeutet für uns:

Da die Kataraktchirurgie bei uns im Vordergrund steht, würden hohe Komplikationsraten bedeuten:

- ✓ Fatale Folgen für den Patienten
- ✓ Schlechte Mund-zu-Mund-Propaganda
- ✓ Ausbleibende Überweisungen
- ✓ Juristische Konsequenzen
- ✓ Leistung von Schadenersatz

Das vermeiden wir durch:

- ✓ Fähige Mitarbeiter
- ✓ Verantwortungsvolles Arbeiten
- ✓ Exaktes Einhalten der Vorgaben
- ✓ Sterilität
- ✓ Ehrlichkeit

Wir wollen ständige Verbesserung

Das bedeutet für uns:

- ✓ Stillstand ist Rückschritt
- ✓ Alle Arbeitsabläufe sind auf dem Prüfstand und ständig optimierbar
- ✓ Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht, Verbesserungen im Praxisablauf vorzuschlagen
- ✓ Jeder Patient hat die Möglichkeit, Anregungen und ein Feedback mittels Befragungsbogen zu geben

Das erreichen wir durch:

- ✓ Ideenvielfalt
- ✓ Schnelles Umsetzen kreativer Anregungen
- ✓ Hohe Eigenverantwortung und Motivation der Mitarbeiter
- ✓ Aufdecken unserer Fehler durch positives Fehlermanagement
- ✓ Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern und Patienten werden ernst genommen

D - 3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements (QM)

Historie der Praxis:

Am 1. Juli 1997 eröffnete die Praxis unter der Leitung von Herrn Dr. med. Holger Lindner.

Am 7. Februar 2011 erfolgte die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008.

Die Rezertifizierungen finden regelmäßig in den gesetzlich vorgeschriebenen Abständen statt.

Durch das Qualitätsmanagement-System werden die wichtigsten Abläufe der Praxis soweit festgeschrieben, dass die Erfüllung der Patientenanforderungen wie auch die ständige Weiterentwicklung sichergestellt wird. Dazu ist es erforderlich, dass der grundsätzliche Ablaufplan der täglichen Arbeit umgesetzt und ständig den Bedürfnissen der Patienten und Kooperationspartner angepasst wird.

Die Beschreibungen der Abläufe werden in unserem Qualitätsmanagement-Handbuch transparent gemacht. Die operative Steuerung der Qualitätsmanagement-Prozesse übernimmt die Beauftragte für das Qualitätsmanagement.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

- Befragungsmanagement: Patientenzufriedenheit
- Kennzahlenbasiertes Monitoring der Behandlungsqualität
- Beschwerdemanagement und Umsetzung der sich daraus ergebenden Maßnahmen
- Verwirklichung eines effektiven Qualitätsmanagements

Externe Unterstützung und Durchführung der Rezertifizierungen erfolgt durch das Beratungsinstitut Clewing & Partner, Ludwig-Erhard-Str. 28, 35440 Linden. Wir gewährleisten hiermit die objektive Beurteilung unserer eigenen Leistung.

D - 4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Die Verwirklichung eines effektiven Qualitätsmanagements setzt die Festlegung mittel- und langfristiger Strategien voraus. Um diese zu erarbeiten, wird das ablaufende Jahr bewertet und als Ausgangsbasis für die Aufstellung der Ziele für das kommende Jahr genutzt.

Folgende Instrumente dienen uns zur Kontrolle unserer Leistung und als Quelle für neue Ideen und Sichtweisen:

Beschwerdemanagement

Alle Beschwerden, gleich ob sie über unsere Patientenfragebögen oder auf anderen Kommunikationswegen ins Haus kommen, werden ernst genommen. Wir begreifen sie als Chance zur Verbesserung. Grundsätzlich werden Rückmeldungen möglichst direkt bearbeitet und in erster Linie zur Zufriedenheit der Patienten gelöst. Die zentrale Stelle für Beschwerden ist die Qualitätsbeauftragte, welche direkt der Praxisleitung untersteht. Die Beschwerden werden im Qualitätsmanagement ausgewertet und an das gesamte Team weitergeleitet.

Interne Auditinstrumente

Die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems wird kontinuierlich im Laufe des Jahres an Hand von Internen Audits überprüft. Diese basieren auf in unseren Teambesprechungen behandelten

Dr. med. Holger Lindner

Problemen und Sachverhalten und auf den aus dem laufenden Praxis- und OP-Betrieb entstammenden Themen. Hinweise, Abweichungen und Verbesserungsvorschläge werden in einem Auditprotokoll

dokumentiert und den entsprechenden Bereichen zur Verfügung gestellt. Bei Abweichungen werden Korrekturmaßnahmen festgehalten. Die wichtigsten Auditergebnisse werden im Qualitätsbericht komprimiert zusammengefasst.

Patientenbefragungen

Patientenbefragungen sind das Instrument, mit dem wir die Wünsche, Anregungen und Kritik unserer Patienten ermitteln. Diese werden mit Hilfe von standardisierten Patientenbefragungen realisiert. Wir setzen zwei verschiedene Patientenfragebögen ein:

- Allgemeiner Patientenfragebogen der AugenAllianz
- Katarakt (Grauer Star): spezifischer Patientenfragebogen der AugenAllianz

Die Bögen werden von der AugenAllianz-Zentrale als unabhängigem Institut ausgewertet.

Durch die Befragung unserer eigenen Patienten erhielten wir bisher grundlegend positive Rückmeldungen zu unserer Leistung. Wir stufen dieses Instrument als äußerst wichtig und informativ ein, da uns unsere Patienten auf diesem Weg sowohl positive als auch negative Eindrücke mitteilen können.

D – 5 Qualitätsmanagementprojekte

Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter

Die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter hat eine hohe Priorität in unserem Qualitätsmanagement. Im Berichtsjahr 2017 haben unsere Mitarbeiter Weiterbildungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Qualifizierung in den Bereichen Kommunikation, Hygiene und Sterilgutaufbereitung, Praxismanagement und -organisation, Daten-, Brand- und Arbeitsschutz genutzt.

D - 6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Allgemeine Zertifizierungsverfahren:

DIN EN ISO 9001:2008

Erstzertifizierung am 7. Februar 2011

Überwachungsaudit zur Rezertifizierung am 12. November 2012,

Rezertifizierung am 18. Februar 2013

Die Verfahren erfolgten über das VDE Prüf- und Zertifizierungsinstitut GmbH, 63069 Offenbach.

Überwachungsaudit und Rezertifizierung am 16.01.2014, erfolgt durch Clewing & Partner, 35440 Linden.

Rezertifizierung am 21.01.2017, erfolgt durch Clewing & Partner, 35440 Linden.

Nächste Rezertifizierung: 21.01.2020

TEIL E – Ansprechpartner

E – 1 Augenarztpraxis Dr. med. Holger Lindner

Augenarztpraxis
Ambulantes OP-Zentrum
Dr. med. Holger Lindner

Wunsiedler Straße 59
95032 Hof

Telefon: 09281 / 1717
Fax: 09281 / 1790

E-Mail: mail@dr-holger-lindner.de
Internet: www.dr-holger-lindner.de

Institutionskennzeichen (IK): 310927636
BSNR: 650462400

E - 2 Sonstige

AugenAllianz GmbH

Geschäftsstelle
Bertha-von-Suttner-Weg 28
47877 Willich

Telefon 02154 / 88 48 042

E-Mail: info@augenallianz.de
www.augenallianz.de



AUGENALLIANZ
DIE AUGENÄRZTE

BZH GmbH

Beratungszentrum für Hygiene
Stühlingerstraße 21
79106 Freiburg/Breisgau

Telefon 0761/ 202 678 -0

E-Mail: info@bzh-freiburg.de
www.bzh-freiburg.de



Clewing & Partner

Herr Dietrich Clewing
Ludwig-Erhard-Str. 28
35440 Linden

Telefon 06403/67405

E-Mail: info@clewing-partner.de
www.clewing-partner.de

