

# **Strukturierter Qualitätsbericht**

**in Anlehnung an § 137 Abs. 1  
Satz 3 Nr.6 SGB V**

**für das Berichtjahr 2014  
der**



MANUS KLINIK

Version 1.00 / 09.11.2015

Der vorliegende Qualitätsbericht verwendet die Struktur der PKG -*Deutschen Praxisklinikgesellschaft e.V.* - (vormals *Deutsche Tagesklinik Gesellschaft e.V.*) zur Veröffentlichung von Qualitätsberichten ihrer Mitglieder (© DTKG/Schmeck).

Inhaltlich lehnt sich die Vorgabe an die für Krankenhäuser vorgegebene Struktur des Sozialgesetzbuches V, § 137 Abs. 1, Satz 3 Nr.6 an, wie sie in 2005 verabschiedet wurde.

[In der Überarbeitung des gesetzlich vorgeschriebenen Q-Berichtes von 2013 werden nur noch die Aufzählung quantitativer Daten verlangt und auf sämtliche Informationen zur Darlegung des Qualitätsmanagements verzichtet. Es ist uns aber wichtig, Ihnen die Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements inklusive Ihrer Zufriedenheiten, aber auch Ihrer Verbesserungsvorschläge aufzuzeigen, um uns an Ihren Wünschen und Bedürfnissen messen zu lassen. Somit geht unser Qualitätsbericht weit über die gesetzlichen Anforderungen hinaus.

Wir hoffen zuversichtlich, dass auch die Verständlichkeit und die Lesbarkeit die gesetzlichen Vorschriften übertreffen.]

Erstellt wurde der Qualitätsbericht von der QSiMed Beratungsgesellschaft mbH, die die MANUS KLINIK seit Jahren auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements betreut.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Hinweise für den Leser</b> .....	<b>5</b>
<b>TEIL A – Struktur- und Leistungsdaten der Klinik</b> .....	<b>7</b>
<b>TEIL B – Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten</b> .....	<b>9</b>
B-[1] Organisationseinheit Orthopädische- und Gelenkchirurgie .....	9
B-[2] Organisationseinheit Allgemein- und Visceralchirurgie.....	13
B-[3] Organisationseinheit Gefäßchirurgie .....	15
B-[4] Organisationseinheit Handchirurgie.....	17
B-[5] Organisationseinheit Plastische Chirurgie .....	19
B-[6] Organisationseinheit Augenheilkunde .....	21
B-[7] Organisationseinheit Anästhesie .....	24
<b>TEIL C – Qualitätssicherung</b> .....	<b>26</b>
C-1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung .....	26
C-2 Teilnahme an sonstigen Verfahren externer vergleichender Qualitätssicherung ....	31
<b>TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)</b> .....	<b>32</b>
D-1 Qualitätspolitik .....	32
D-2 Qualitätsziele.....	37
D-3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements .....	37
D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements.....	38
D-5 Qualitätsmanagementprojekte .....	41
D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements.....	42
<b>Teil E – Integrierte Versorgung (IV)</b> .....	<b>45</b>
E-1 Aufstellung der Verträge .....	45
E-2 Kooperationspartner .....	46
<b>TEIL F – Ansprechpartner</b> .....	<b>47</b>
F-1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK.....	47
F-2 Sonstige.....	50

## Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,  
für Krankenhäuser ist die Erstellung von Qualitätsberichten gesetzlich verpflichtend geregelt. Tageskliniken unterliegen einer solchen Vorgabe nicht. Trotzdem ist es der MANUS KLINIK ein Anliegen, ihre Daten in der gesetzlich geforderten Form offen zulegen. Somit können Sie als Patienten unsere Leistungen mit anderen Tageskliniken und Krankenhäusern vergleichen. Unsere freiwillige Offenlegung der Daten zeigt, dass wir zum Vergleich mit anderen Krankenhäusern und Tageskliniken bereit sind und wir uns mit der Qualität unserer Leistungserbringung bewusst und freiwillig auseinandergesetzt haben.

Die MANUS KLINIK Krefeld ist eine Privatkrankenanstalt nach § 30 der Gewerbeordnung, in welcher niedergelassene Operateure ihre Patienten praxisklinisch ambulant oder kurzstationär behandeln und operieren. Aktuell verfügen wir über 12 Patientenbetten in 1- und 2-Bett-Zimmern und beschäftigen inklusive der angeschlossenen Praxis 33 Mitarbeiter, welche sich zusammen mit 6 Operateuren aus verschiedenen operativen Fachdisziplinen um Ihr Wohl bemühen.

In 2014 wurden in der MANUS KLINIK 5677 Operationen durchgeführt (in 2013: 4919), davon 145 Operationen mit kurzstationärer Nachbehandlung (in 2013: 89). Die in der MANUS KLINIK operierenden Ärzte verfügen über langjährige Berufserfahrung aus Universitätskliniken sowie öffentlichen Kliniken und verfügen über große Erfahrung in der konservativen und operativen Therapie. Diese fachliche Kompetenz und der gute Ruf der MANUS KLINIK spiegelt sich in den hohen Fallzahlen wider.

Die Gliederung des Qualitätsberichtes richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben.

Wir haben uns bemüht, den Balanceakt zwischen Fachsprache und allgemeiner Verständlichkeit zu finden. Vor allem möchten wir Ihnen, den Patienten und Patientinnen, eine bestmögliche Information über unsere Dienstleistungen geben.

Im Sinn der besseren Lesbarkeit wurde meistens die grammatikalisch männliche Sprachform gewählt. Daher möchten wir ausdrücklich darauf hinweisen, dass im Folgenden auch in Formulierungen die einen anderen Rückschluss zulassen, immer Personen beiderlei Geschlechts gemeint sind.



Die alte Hauptpost ist die Heimat der MANUS KLINIK in der Seidenstadt Krefeld

## Hinweise für den Leser

Durch Orientierung an verschiedenen Zielgruppen (Patienten, Ärzte, Krankenkassen) ist die Aufbereitung und Darstellung unserer Daten sehr differenziert. Im Folgenden möchten wir eine kurze Erklärung zu den Daten geben.

### **TEIL A – Struktur- und Leistungsdaten der Klinik**

In diesem Teil finden Sie eine Übersicht über die Leistungen der MANUS KLINIK sowie organisatorische Daten.

### **TEIL B – Struktur-/Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen**

Teil B gliedert die Leistungserbringung in die einzelnen Fachdisziplinen der Klinik auf. Hier können Sie neben den mengenmäßig erbrachten Leistungen auch Versorgungsschwerpunkte finden.

### **TEIL C – Qualitätssicherung**

Externe Qualitätssicherung zählt zu einem wichtigen Instrument, um sich mit anderen Leistungsanbietern zu vergleichen. Die Daten der MANUS KLINIK werden anhand verschiedener Parameter (u.a. Komplikationsraten und Zufriedenheitsaussagen von Patienten und Mitarbeitern) mit den Ergebnissen anderer Einrichtungen verglichen.

### **TEIL D – Qualitätsmanagement**

Qualitätsmanagement und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess bilden die Grundlage für unsere Leistung und sind seit mehr als sieben Jahren Grundlage unserer täglichen Arbeit. In diesem Teil werden Sie Informationen zu unserem Leitbild und den daraus resultierenden Maßnahmen zur Verbesserung unserer Qualität erhalten.

### **TEIL E - Integrierte Versorgung**

Die Integrierte Versorgung stellt eine erweiterte Form der Patientenbehandlung dar. Hier zeigen wir Ihnen die abgeschlossenen Verträge mit ihren Leistungsangeboten sowie den beteiligten Kooperationspartnern auf.

### **TEIL F – Ansprechpartner**

Hier finden Sie die wichtigsten Kontaktdaten der Leistungserbringer und Kooperationspartner in den Bereichen Integrierte Versorgung und Qualitätssicherung sowie Qualitätsmanagement.

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

Fachdisziplin	Anzahl der Operateure	Anzahl der Operationen	Davon stationäre Behandlungsfälle
Orthopädische – und Gelenkchirurgie	3	1568	83
Allgemeine und Visceralchirurgie	3	495	31
Gefäßchirurgie	2	381	21
Handchirurgie	2	753	10
Plastische Chirurgie	5	658	-
Augenheilkunde	1	1822	-

### Qualitätsaussagen

Hier möchten wir Ihnen kurz wichtige Eckdaten unserer Patientenversorgung aufführen. Für Patienten stehen immer wieder die Komplikationen im Mittelpunkt des Interesses, wenn es um die Beurteilung von Behandlungen geht. Im Berichtsjahr 2014 kam es bei 5677 OP-Patienten nur in zwei Fällen zu behandlungswürdigen Komplikationen (z.B. Entzündung der Wunde, Thrombose)

Bei einer Patientenbefragung im Frühjahr 2014

- haben 99% der befragten Patienten angegeben, Ihren Angehörigen oder Freunden zu empfehlen, einen notwendigen Eingriff in der MANUS KLINIK ambulant oder kurzstationär durchführen zu lassen.
- wurden wir mit einer Durchschnittsnote von 1,39 (2013: 1,37, 2012: 1,53, 2011:1,41, 2010: 1,46) bzgl. der Betreuung der Patienten und des gesamten Klinikablaufs über Jahre hinweg sehr gut bewertet.

## **TEIL A – Struktur- und Leistungsdaten der Klinik**

### **A-1 Allgemeine Kontaktdaten der Tagesklinik**

MANUS KLINIK

Ostwall 217

47798 Krefeld

Telefon: 02151-56988-0

Fax: 02151-56988-20

E-Mail: [welcome@manus-klinik.de](mailto:welcome@manus-klinik.de)

Internet: [www.manus-klinik.de](http://www.manus-klinik.de)

### **A-2 Institutionskennzeichen der Klinik**

IK –BG-Nr.: 204 803 895

Steuernummer : 117-52-92-1173 – Finanzamt Krefeld

Privatkrankenanstalt nach §30 Gewerbeordnung

### **A-3 Organisationsstruktur der Klinik**

Die MANUS KLINIK wird unter chirurgisch-orthopädischer Leitung geführt und bildet mit den Anästhesiepraxen von Herrn Richter und Herrn Bothur eine Praxisgemeinschaft.

### **A-4 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot**

-  Integrierte Versorgungsverträge (siehe Teil E)
-  Sterilgutfachkraft, Hygienefachkraft
-  examinierte Pflegekräfte

### **A-5 Nicht medizinisches Serviceangebot**

-  Ein-, Zwei-Bett-Zimmer mit Nasszelle
-  Hauseigene Verpflegung
-  Fernsehgerät im Zimmer
-  Klinikeigene Parkplätze
-  Behindertengerechte Zimmer mit Nasszelle
-  Internetzugang (WLAN)

### **A-6 Forschung und Lehre der Klinik**

Es bestehen Weiterbildungsbefugnisse für Assistenzärzte im Fachbereich Gefäßchirurgie über 12 Monate durch die Ärztekammer Nordrhein. Weitere sind in Beantragung.

### **A-7 Anzahl der Betten**

12

### **A-8 Fallzahlen der Klinik**

Operationen: 5677

Davon stationäre Behandlungsfälle: 145



## TEIL B – Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten

### B-[1] Organisationseinheit Orthopädische- und Gelenkchirurgie

Dr. med. Jörg Jochims

Dr. med. Peter Kranen

Dr. med. Martin Rummeny

#### B-[1].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung

- 🌀 Arthroskopische (ASK) Gelenkchirurgie an Schultergelenk, Ellenbogen, Knie und Sprunggelenk
- 🌀 Fuß- und Zehendeformation der Gelenke z.B. Hammerzehe, Hallux
- 🌀 Metallentfernung nach operativer Behandlung von Knochenbrüchen
- 🌀 Unfall- und Sportverletzungen
- 🌀 Behandlung von Knorpel-, Sehnen- und Bandstrukturschädigungen

#### B-[1].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

1568 Operationen (in 2013: 1533)

davon 83 mit stationärem Aufenthalt (in 2013: 51)



## B-[1].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-814	565	Arthroskopische Refixation und Plastik am Kapselbandapparat des Schultergelenkes
2	5-812	219	ASK Knie, OP an Knorpel und Menisken
3	5-787	153	Metallentfernung
4	5-788	130	Operationen an Metatarsale und Phalangen des Fußes
5	5-810	73	Arthroskopische Gelenkrevision: Arthrolyse, periartikuläre Verkalkung Schulter
		35	ASK Knie, OP an Knorpel und Menisken
6	5-811	48	ASK Knie, OP an Synovialis
		22	Arthroskopische Operation am Ellenbogengelenk
		12	Arthroskopische Operation Oberes Sprunggelenk
7	5-813	48	Refixation und Plastik am Kapselbandapparat Knie
8	5-796	18	Offene Reposition einer Mehrfragment-Fraktur mit Osteosynthese
	5-795	13	Offene Reposition einer einfachen Fraktur mit Osteosynthese
9	5-780	29	Inzision am Knochen, septisch und aseptisch Fuß
10	5-782	18	Exzision und Resektion von erkranktem Knochengewebe: Partielle Resektion Fuß
11	5-056	13	Neurolyse und Dekompression eines Nerven: Nerven Fuß
12	5-808	12	Arthrodesse: Zehengelenk: Großzehengrundgelenk

## B-[1].4 Apparative Ausstattung

Die Apparative Ausstattung der MANUS KLINIK wird allen Operateuren zur Verfügung gestellt und kann somit von allen operativen Fachdisziplinen genutzt werden.

### OP-Ausstattung

-  Chirurgische Sauger
-  OP-Mikroskop
-  Röntgen C-Bogen

- ☞ Kaltlichtquellen
- ☞ Arthroskopietürme (Kamera, Monitor, Shaverkonsole, Rollenpumpe, VAPR Konsole)
- ☞ HF-Geräte
- ☞ Phakoemulsifikationsgerät (zur Operation der Augenlinse)
- ☞ Gesamte Sterilisationseinheit mit Desinfektoren und Dampfsterilisation

#### Anästhesiearbeitsplatz/Aufwachraum

- ☞ Narkosegeräte
- ☞ Pulsoximetrie
- ☞ Defibrillator
- ☞ Perfusoren
- ☞ EKG-Monitoring
- ☞ Oszillometrische Blutdruckmessung
- ☞ Wärmedecken

#### Sonstige Geräte

- ☞ Digitales Röntgen im Rahmen der internen Vernetzung

### **B-[1].5 Personelle Ausstattung**

#### **B-[1].5.1 Ärzte:**

Ärzte insgesamt: 3

Davon Fachärzte: 3

#### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

- ☞ Orthopädie
- ☞ Sportmedizin
- ☞ Chirotherapie
- ☞ Chirurgie
- ☞ Unfallchirurgie
- ☞ D-Arzt-Zulassung
- ☞ Anästhesiologie
- ☞ Schmerztherapie

## B-[1].5.2 Pflegepersonal

OP Pflegekräfte insgesamt: 11

### Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

2 Fachkrankenpflegekräfte für Anästhesiologie und Intensivmedizin

1 Examierte Krankenschwester

1 Hygienefachkraft

2 Sterilgutassistentinnen

5 Medizinische Fachangestellte mit operativem Schwerpunkt

**B-[1].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## B-[2] Organisationseinheit Allgemein- und Visceralchirurgie

Dr. med. Jörg Jochims

Dr. med. Peter Kranen

Mike Scheibel

### B-[2].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung

-  Eingriffe bei Weichteilbrüchen z.B. Leisten-, Nabel- und Narbenbruch
-  Bauchchirurgie
-  Hämorrhoiden sowie Enddarm- und Analchirurgie

### B-[2].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

495 Operationen (in 2013: 484)

davon 31 mit stationärem Aufenthalt (in 2013: 19)

### B-[2].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-530	95	Leistenhernie
2	5-493	79	Operative Behandlung von Hämorrhoiden
3	5-859	32	Totale Resektion eines Schleimbeutels
4	5-534	29	Nabelhernie
5	5-850	25	Entfernung Weichteiltumor/Hämatom
6	5-539	22	Verschluss anderer abdominaler Hernien
7	5-897	12	Steißbeinfistel (Sinus pilonidalis)
8	5-491	12	Operative Behandlung von Analfisteln und Erkrankungen des Analkanals

**B-[2].4 Apparative Ausstattung: siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung**

## **B-[2].5 Personelle Ausstattung**

### **B-[2].5.1 Ärzte**

Ärzte insgesamt: 3

Davon Fachärzte: 3

### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

-  Chirurgie
-  Unfallchirurgie
-  D-Arzt Zulassung
-  Anästhesiologie

### **B-[2].5.2 Pflegepersonal**

siehe B-[1].5.2. Pflegepersonal

**B-[2].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## B-[3] Organisationseinheit Gefäßchirurgie

Ltd. Arzt Mike Scheibel

Dr. med. Peter Kranen

### B-[3].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung

-  Operationen an Blutgefäßen
-  Portimplantation
-  Varizen-OPs

### B-[3].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

381 Operationen (in 2013: 350 Operationen)

davon 21 mit stationärem Aufenthalt (in 2013: 13)

### B-[3].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

Rang	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-399	306	Portanlagen
2	5-385	69	Gefäß Variektomie "Radio"/ konventionell
3	5-402	6	Regionale Lymphadenektomie (Ausräumung mehrerer Lymphknoten einer Region)

**B-[3].4 Apparative Ausstattung: siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung**

## **B-[3].5 Personelle Ausstattung**

### **B-[3].5.1 Ärzte:**

Ärzte insgesamt: 2

Davon Fachärzte: 2

### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

-  Chirurgie
-  Gefäßchirurgie
-  Anästhesiologie

### **B-[3].5.2 Pflegepersonal**

siehe B-[1].5.2. Pflegepersonal

**B-[3].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## B-[4] Organisationseinheit Handchirurgie

Ltd. Ärztin Petra Boesing

Dr. med. Martin Rummeny

### B-[1].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung

- ☞ Nervenengpasserkrankungen z.B. Carpaltunnelsyndrom
- ☞ Dupuytren'sche Kontraktur (Krummfinger-Erkrankung)
- ☞ Akut Chirurgie bei Frakturen
- ☞ Fingergelenkprothetik
- ☞ Operationen an der Hand (Sehnen, Bänder, Knorpel)
- ☞ Arthrosebehandlung

### B-[4].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

753 Operationen (in 2013: 737 Operationen)

davon 10 mit stationärem Aufenthalt (in 2013: 6)

### B-[4].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

Rang	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-056	235	Neurolyse und Dekompression eines Nerven
2	5-840	168	Operationen an Sehnen der Hand: Sehnenfachspaltung: Beugesehnen Langfinger
3	5-849	127	Andere Operationen an der Hand: Exzision eines Ganglions
4	5-842	60	Operationen an Faszien der Hohlhand und der Finger: Fasziektomie partiell, Hohlhand isoliert
5	5-847	43	Resektionsarthroplastik an Gelenken der Hand
6	5-846	24	Arthrodese an Gelenken der Hand: Handwurzelgelenk, einzeln
7	5-845	10	Synovialektomie an der Hand: Sehnen und Sehnen-scheiden, total: Beugesehnen Langfinger

**B-[4].4 Apparative Ausstattung: siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung**

## **B-[4].5 Personelle Ausstattung**

### **B-[4].5.1 Ärzte**

Ärzte insgesamt: 2

Davon Fachärzte: 2

### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

-  Handchirurgie
-  Chirurgie
-  Unfallchirurgie
-  D-Arzt Zulassung

### **B-[4].5.2 Pflegepersonal**

siehe B-[1].5.2. Pflegepersonal

**B-[4].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## **B-[5] Organisationseinheit Plastische Chirurgie**

Dr. med. Jörg Jochims

Dr. med. Peter Kranen

Petra Boesing

Mike Scheibel

Dr. med. Martin Rummeny

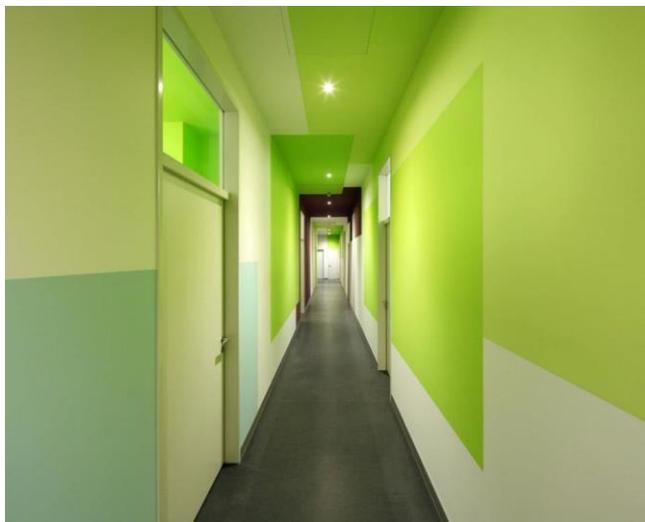
### **B-[5].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung**

-  Brustvergrößerung, Brustverkleinerung
-  Bauchstraffung
-  Fettabsaugung
-  Lidstraffung
-  Oberarmstraffung
-  Nasenkorrektur
-  Ohrkorrektur
-  Kosmetische Entfernung von Atheromen und Lipomen
-  Narbenkorrekturen

### **B-[5].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung**

658 Operationen (in 2013: 490 Operationen)

davon keine mit stationärem Aufenthalt



### B-[5].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

Rang	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-895	613	Radikale und ausgedehnte Exzision von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut: Ohne primären Wundverschluss
2	5-884	33	Lokale Exzision von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut: Exzision, lokal
3	5-903	12	Lokale Lappenplastik an Haut und Unterhaut

**B-[5].4 Apparative Ausstattung:** siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung

### B-[5].5 Personelle Ausstattung

#### B-[5].5.1 Ärzte

Ärzte insgesamt: 5

Davon Fachärzte: 5

#### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

-  Chirurgie
-  Unfallchirurgie
-  D-Arzt Zulassung
-  Handchirurgie
-  Anästhesiologie

#### B-[5].5.2 Pflegepersonal

siehe B-[1].5.2. Pflegepersonal

**B-[5].6 Kontaktdaten:** siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK

## **B-[6] Organisationseinheit Augenheilkunde**

Dr. med. Gisbert Schilgen

### Medizinisches Leistungsspektrum der Augenheilkunde

- 🌀 Behandlung von Grauem Star und Grünem Star
- 🌀 Schieloperationen
- 🌀 Operationen von Fehlsichtigkeiten
- 🌀 Kosmetische Lidkorrektur
- 🌀 Laserbehandlung
- 🌀 Eingriffe am oder Ersatz des Glaskörper
- 🌀 Behandlung von degenerativen Augenerkrankungen

### **B-[6].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung**

- 🌀 Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Linse
- 🌀 Operationen an Retina, Chorioidea und Corpus vitreum
- 🌀 Diagnostik und operative Versorgung von Netzhauterkrankungen
- 🌀 Diagnostik und Therapie des Glaukoms
- 🌀 Operationen an den Augenlidern
- 🌀 Plastische Chirurgie

### **B-[6].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung**

1822 Operationen

davon 0 mit stationärem Aufenthalt



## B-[6].3 Prozeduren nach OPS

[Nachstehend werden die häufigsten Operationen aufgeführt. Dabei kann eine Operation auch durch mehrere OPS-Codes abgebildet werden]

Rang	OPS-Code (4-stellig)	Anzahl	Eingriff
1	5-144	901	Katarakt-OP
2	-	809	IVOM
3	5-091	96	Operationen Haut Ober-/Unterland
4	5-093	7	Entropium / Ektropium
5	5-097	7	Blepharoplastik / Lidplastik
6	5-123	2	Pterygium

## B-[6].4 Apparative Ausstattung: siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung

Zusätzlich:

-  OP-Mikroskop
-  Phakoemulsifikationsgerät (zur Operation der Linse)

## B-[6].5 Personelle Ausstattung

### B-[6].5.1 Ärzte:

Ärzte insgesamt: 1

Davon Fachärzte: 1

### Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

FA für Augenheilkunde

FA Anästhesiologie

### **B-[6].5.2 Pflegepersonal**

Pflegekräfte insgesamt: 2

#### Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

1 Fachkrankenschwester für Augenheilkunde

1 Medizinische Fachangestellte mit operativem Schwerpunkt

### **B-[6].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## B-[7] Organisationseinheit Anästhesie

Wolfgang Richter

Tarek Bothur

### Medizinisches Leistungsspektrum der Anästhesie:

-  Allgemeinanästhesie
-  Periphere Nervenblockaden
-  Kombination von Allgemeinanästhesie und peripherer Nervenblockaden
-  Analgosedierung
-  Postoperative Schmerztherapie

### B-[7].1 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/ Fachabteilung

-  Allgemein- und Regionalanästhesie
-  Anästhesieambulanz
-  Akutschmerztherapie

### B-[7].2 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

3941 Anästhesien

### B-[7].3 Prozeduren nach OPS

Da für die Narkose kein OPS-Code vorgegeben ist, entfällt für die Organisationseinheit Anästhesie die entsprechende Aufgliederung nach OPS Codierung. Zur besseren Darstellung der erbrachten Leistungen wurden diese in Gruppen mit Fallzahlen gegliedert; dabei können auch mehrere Verfahren gleichzeitig zur Anwendung gekommen sein.

Rang	Anzahl	Eingriff
1	2052	Regionalanästhesie
2	1704	Vollnarkosen
3	185	Sedierung / stand by

**B-[7].4 Apparative Ausstattung: siehe B-[1].4 Apparative Ausstattung**

**B-[7].5 Personelle Ausstattung**

**B-[7].5.1 Ärzte**

Ärzte insgesamt: 2

davon Fachärzte: 2

Fachexpertise – vorhandene Facharztqualifikationen

-  Anästhesiologie
-  Intensivmedizin
-  Schmerztherapie
-  Notfallmedizin

**B-[7].5.2 Pflegepersonal**

Pflegekräfte insgesamt: 2

Fachexpertise – vorhandene Qualifikationen

2 Fachkrankenpflegekräfte für Anästhesiologie und Intensivmedizin

**B-[7].6 Kontaktdaten: siehe F1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK**



## TEIL C – Qualitätssicherung

### C-1 Teilnahme an extern vergleichenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Krankenhäuser sind im Vergleich zu Tageskliniken oder 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. Niedergelassene Mediziner hingegen müssen das Qualitätsmanagement ihrer Praxis in einer von der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) anerkannten Form darlegen, sind aber nicht zu extern vergleichenden Maßnahmen verpflichtet.

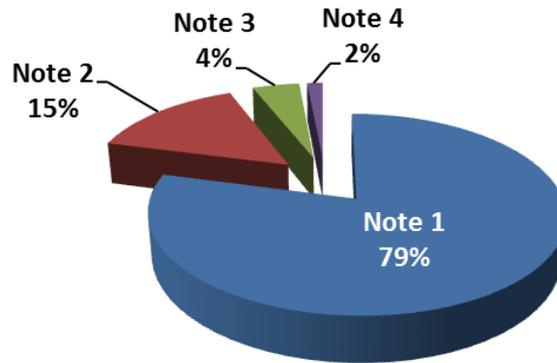
Über ein externes Beratungsunternehmen (QSiMed Beratungsgesellschaft mbH) haben wir im Frühjahr 2014 eine Befragung vorgenommen, an der 67 unserer Patienten teilgenommen haben.

#### Ergebnisse der Patientenbefragung

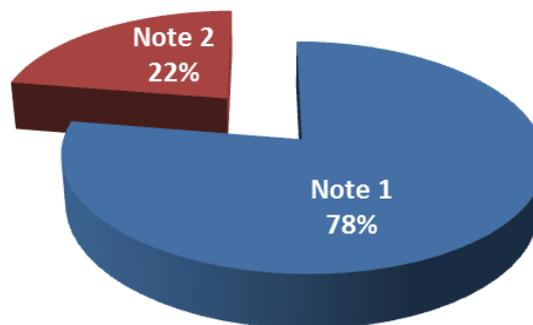
99% der befragten Patienten würden ihren Angehörigen oder Freunden empfehlen, einen ambulanten Eingriff in der MANUS KLINIK durchführen zu lassen; 1 Patient gaben die Bewertung „weiß nicht“ an. Die Durchschnittsnote über alle Fragestellungen lag bei 1,39 (2013: 1,37).

Im Folgenden stellen wir Ihnen die prozentuale Verteilung der einzelnen Noten (von 1 bis 6) bzgl. der jeweiligen Fragestellung dar. Noten, die nicht vergeben wurden (i.d. Regel die Noten 4-6), sind der Übersichtlichkeit halber nicht aufgeführt.

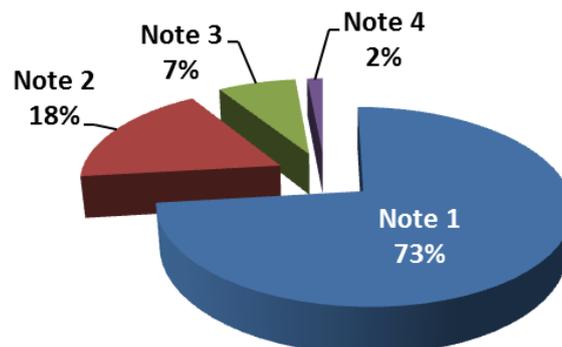
### Das OP-Zentrum war für mich unproblematisch zu finden



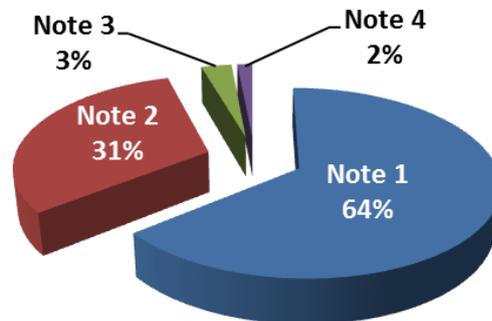
### Ich bin ausreichend über die Narkose aufgeklärt worden



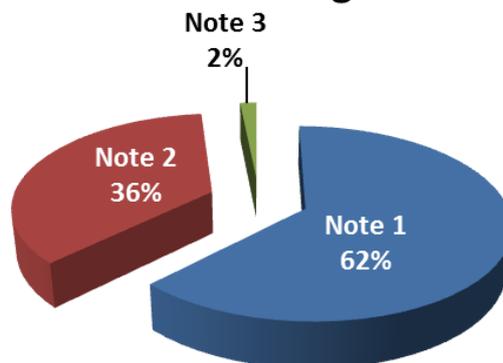
### Ich bin ausreichend über den Ablauf am OP-Tag aufgeklärt worden



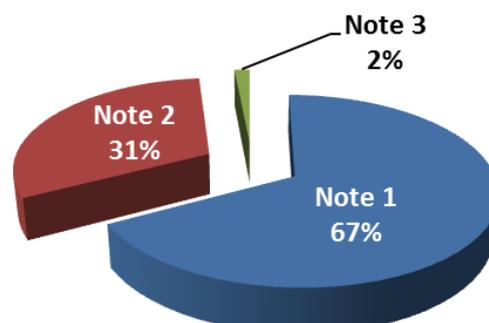
### Ich bin ausreichend über das Verhalten nach der OP informiert worden



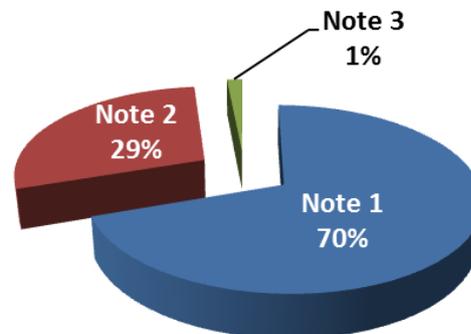
### Meine Sorgen und Ängste wurden vom Personal ernst genommen



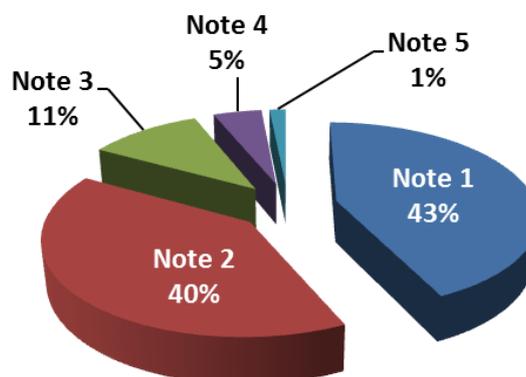
### Das Personal behandelte mich mit der Aufmerksamkeit, die ich mir wünschte



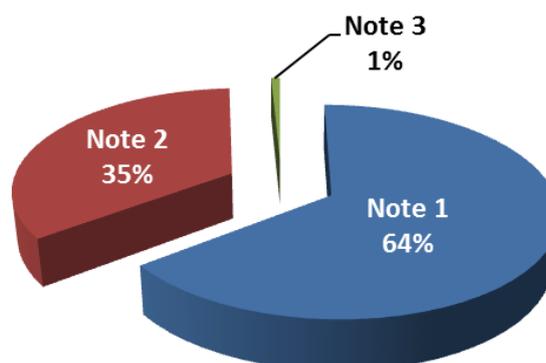
### Meine Zufriedenheit mit dem Empfang und der OP-Vorbereitung bewerte ich

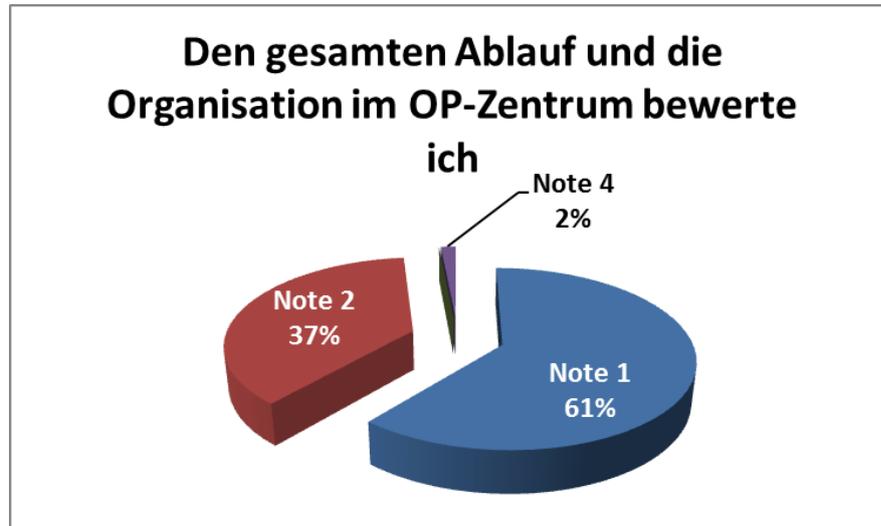


### Die Wartezeit vor der OP war meiner Meinung nach



### Ich hatte nach der OP genügend Zeit, mich im OP-Zentrum zu erholen





Um das Verbesserungspotenzial im Umgang mit unseren Patienten zu erkennen, haben wir unsere Patienten auch nach ihren Meinungen gefragt, die wir Ihnen hiermit darlegen möchten:

7% der Patienten haben sich über die von Ihnen als zu lange empfundene Wartezeit beklagt; 6% waren mit der Parkplatzsituation nicht glücklich. Vereinzelt wurde eine als zu gering empfundene Aufklärung über das Verhalten nach der OP bemängelt sowie fehlende Informationen über den Eingriff. Zwei Patienten beklagten eine zu kühle Temperatur im Krankenzimmer.

Neben den Kritikpunkten haben aber auch 15% der Patienten auf die Frage „Gibt es etwas zu verbessern“ geschrieben: „Nein, es war alles in Ordnung, machen Sie weiter so!“

Die Hinweise der Patienten haben wir in einer Teamsitzung besprochen und, wo möglich, geeignete Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

Auch wenn eine konstruktive Kritik wertvoller ist, so möchten wir Ihnen auch die vielen positiven Äußerungen nicht vorenthalten, über die wir uns sehr gefreut haben. Zur Frage: „Was hat Ihnen während Ihres Aufenthaltes im unserem OP-Zentrum am besten gefallen“? gab es lobende Äußerungen der Patienten bzgl. folgender Aspekte (Mehrfachnennungen möglich):

- 🌀 37% der Patienten haben die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Teams sowie den Service und die Atmosphäre hervorgehoben
- 🌀 Über Kompetenz, gute und professionelle Behandlung sowie gute Beratung haben sich 23% der Patienten lobend geäußert
- 🌀 Die gute Organisation, schnelle Behandlung und kurze Wartezeiten wurde von 19% der Patienten erwähnt
- 🌀 „Alles war gut“ sagten 16% der Patienten
- 🌀 Über das Ambiente sowie über die Sauberkeit der MANUS KLINIK haben sich 13% der Patienten gefreut.
- 🌀 Ihre eigenen, positiven Erfahrungen haben 3% der Patienten erwähnt; über die Aussage „Es ist die Klinik meines Vertrauens“ haben wir uns besonders gefreut.

Über Jahre haben uns so die Patienten ihre Zufriedenheit mit dem operativen Eingriff und der Betreuung bescheinigt; hierfür möchten wir uns bei allen Patienten sehr herzlich bedanken!

Wir sehen die guten Bewertungen als Verpflichtung an, unseren Standard weiterhin aufrecht zu erhalten und, wo nötig, auch zu verbessern.

## **C-2 Teilnahme an sonstigen Verfahren externer vergleichender Qualitätssicherung**

Die MANUS KLINIK ist Mitglied in der PKG (Deutsche Praxisklinik Gesellschaft). Die PKG setzt für Ihre Mitglieder auf eine Erweiterung des § 122 SGB V und versucht dies politisch durchzusetzen.

## TEIL D – Qualitätsmanagement (QM)

### D-1 Qualitätspolitik

#### Leitbild, Vision, Mission

Gesundheit bedeutet Lebensqualität – sie ist das höchste Gut des Menschen. Wir in der MANUS KLINIK tragen unseren Teil dazu bei, dass jeder Patient seine Gesundheit erhält oder wiedergewinnt, indem wir eine hochqualitative medizinische Versorgung anbieten.

Die MANUS KLINIK, Krefeld gehört zu den führenden Adressen für ambulante Chirurgie in NRW. Seit mehr als 10 Jahren vertrauen Patienten und kooperierende Ärzte auf unsere medizinische und operative Fachkompetenz und begeben sich in unserer Hände.

„Hand in Hand für Ihre Gesundheit“ ist deswegen nicht nur unser Leitmotiv, sondern auch gelebte Klinik-Philosophie. So arbeiten wir stets übergreifend: sowohl Klinikintern als auch mit den überweisenden Ärzten. Darauf können sich Patienten, die sich in unsere Hände begeben, stets verlassen.

Die MANUS KLINIK steht für kompetente Untersuchungen und Therapien nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen. Dieser Anspruch und die Erfolge, die wir zusammen mit unseren Patienten erzielen, motivieren uns zur stetigen Weiterentwicklung unserer Leistungsfähigkeit im Bereich der modernen Chirurgie und Orthopädie.

Dabei finden wir stets die Balance zwischen innovativen und bewährten Verfahren – sowohl im konservativen als auch im operativen Bereich. Schnelle und nachhaltige Behandlungserfolge sind unser Ziel. Dank unseres exzellenten Fachwissens können wir unseren hohen Qualitätsansprüchen gerecht werden. Das Wohlergehen unserer Patienten ist dabei stets das oberste Ziel, weshalb wir in der MANUS KLINIK größten Wert auf eine angenehme Atmosphäre und ausreichend Zeit für die Betreuung unserer Patienten legen.

### Verantwortung und Führung

Im Sinne der DIN EN ISO 9001 umfasst die Verantwortung der Leitung die Bereitstellung von Strukturen und Ressourcen, aber auch die Lenkung eines Unternehmens. Unsere Verantwortlichen sind in unserem Organigramm transparent dargestellt.

Unser Leitgedanke ist es, den Mitarbeitern Gestaltungsspielräume zu eröffnen sowie Verantwortung für ihren jeweiligen Arbeitsbereich zu übertragen. So wird eine höhere Identifikation mit der Arbeit und eine interne flachere Hierarchie erreicht.

### Mitarbeiterorientierung und -beteiligung

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. Dies ermöglicht ihnen, sich loyal mit den Zielen der MANUS KLINIK zu identifizieren und damit eine hohe Leistungsbereitschaft zu entwickeln. Wir streben mit unseren Mitarbeitern zu hoher sozialer und fachlicher Kompetenz, welche wir durch die Möglichkeiten der Weiterbildung jedes einzelnen unterstützen.

Wir übernehmen bewusst Verantwortung für die kommende Generation im Pflegebereich, indem wir regelmäßig neue Auszubildende einstellen und diese anhand eines definierten Rahmenausbildungsplans einarbeiten. Denn nur gemeinsam mit unserem gut ausgebildeten Personal können wir Ärzte unseren Patienten eine erstklassige Versorgung bieten.

### Wirtschaftlichkeit

Die Wirtschaftlichkeit unserer internen Abläufe bildet die Grundlage für ein langfristiges Handeln auf hohem Niveau. Dies sichern wir durch den optimalen, sparsamen und umweltbewussten Einsatz der uns zur Verfügung stehenden Ressourcen.

### Fehler- und Ideenmanagement

Fehler bei der Behandlung und bei den Dienstleistungen werden, wenn möglich, unmittelbar korrigiert. Alle im Team sind dazu angehalten, Fehlerquellen zu erkennen und diese zeitnah zu beseitigen. Über eine zentrale Maßnahmenliste verfolgen wir alle Fehlermeldungen, aber auch Ideen, um einerseits für eine zügige Bearbeitung zu sorgen, andererseits aber auch das gegenseitige Lernen zu forcieren.

### Klinische Behandlungspfade

Das Projekt „Klinische Behandlungspfade“ erarbeitet in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Berufsgruppen einen optimalen Behandlungsablauf für bestimmte Krankheitsbilder oder Symptomkomplexe. Es wird kontinuierlich weiterentwickelt und definiert inhaltlich und zeitlich alle Abläufe und Zuständigkeiten.

Es gibt eine Reihe von Eigenschaften, die eine Erkrankung und die dafür notwendige Diagnostik und Behandlung mit denen von anderen Patientinnen und Patienten verbindet. Diese Gemeinsamkeiten werden für die Erstellung des Behandlungspfades herausgearbeitet und standardisiert. So können wir die Mechanismen Ihrer medizinischen Versorgung effizienter gestalten und schnellere Ergebnisse erzielen. Gleichzeitig bleibt dabei die Individualität Ihrer persönlichen Krankengeschichte stets im Fokus.

### Der Patient als Partner

Jahrelange Erfahrungen in Theorie und Praxis ermöglichen uns, heute ein Konzept zu verwirklichen, in dem sich Diagnostik und Operation, Pflege und Nachbehandlung ideal verbinden lassen. Und zwar: **HAND IN HAND FÜR IHRE GESUNDHEIT.**

Die Grundlage guter medizinischer Versorgung ist ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen als Patient und Ihrem Arzt. Die Behandlung sollte auf Ihre individuellen Bedürfnisse mit den besonderen Umständen Ihrer Erkrankung abgestimmt sein.

Unser Anspruch ist es, Sie nach den heute besten diagnostischen und therapeutischen Methoden zu behandeln. Dabei kann medizinische Qualität nur über effiziente Arbeitsabläufe erzielt werden, da der Kostendruck im Gesundheitssystem die Schonung

personeller wie auch materieller Ressourcen erfordert. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat die MANUS KLINIK die Diagnostik und Behandlung verschiedener, häufig vorkommender Erkrankungen analysiert und optimiert. Transparente und nachvollziehbare Abläufe für die Untersuchung und Behandlung unserer Patientinnen und Patienten wurden detailgenau festgelegt. Die Ärzte und Mitarbeiter der MANUS KLINIK, folgen gemeinsam diesem festgelegten Pfad und haben damit jederzeit alle geplanten Schritte im Blick.

Der Behandlungspfad kann nach einem Klinikaufenthalt beispielsweise auch Ihrem Physiotherapeuten oder anderen Pflegekräften zur Verfügung gestellt werden, um so die Kontinuität der Versorgung zu Ihrem Vorteil zu gewährleisten.

Abweichungen des Krankheits- und Genesungsverlaufs werden dank des Behandlungspfads früher erkannt und spezielle Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der jeweiligen Patientinnen und Patienten können umgehend ergriffen werden.

Das Therapieschema ist dabei keinesfalls starr, sondern flexibel nach den individuellen Patientenangelegenheiten ausgerichtet. Die Bedürfnisse jeder einzelnen Patientin und jedes Patienten genießen unsere volle Aufmerksamkeit und die Betreuung erfolgt persönlich. Wir prüfen laufend, ob sich Ihre Gesundheit wie erwartet entwickelt und sind immer für Sie da.

Um Sie nach dem aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse zu behandeln, werden die klinischen Behandlungspfade in regelmäßigen Abständen überarbeitet. Sie befinden sich daher immer in guten Händen.

### Hohe Hygienestandards

**Im Krankenhaus erworbene Infektionen, unsauberes OP-Besteck: Schockierende Diskussionen, die man nicht aus deutschen Kliniken erwarten würde. Wie steht es um die hygienischen Zustände in der MANUS KLINIK?**

Mit Inkrafttreten des Infektionsschutzgesetzes (IfSG) unterliegen auch "Einrichtungen für ambulantes Operieren" der infektionshygienischen Überwachung durch das Gesund-

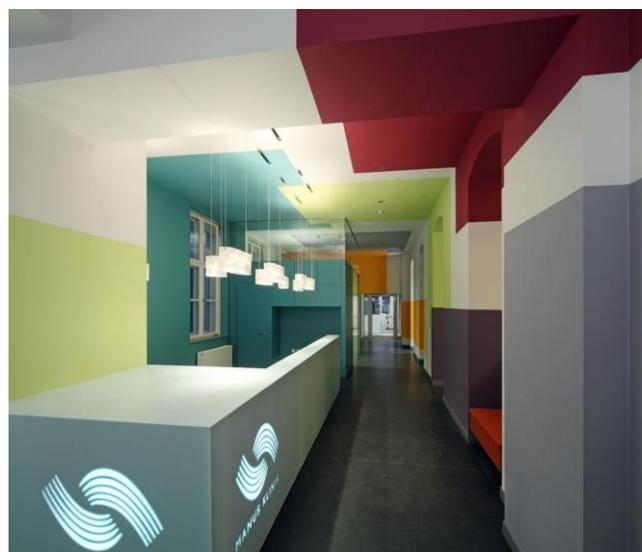
heitsamt. Wir sehen uns in der MANUS KLINIK verpflichtet, den vorgesehenen Hygienestandard anzuwenden und zu überwachen.

Durch zahlreiche Maßnahmen gelingt es im Bereich der ambulanten Operationen in der MANUS KLINIK, Krefeld eine unterdurchschnittliche Infektionsrate zu erreichen, die aktuell bei deutlich unter 1 % liegt.

Regelmäßige Überwachungen des zuständigen Gesundheitsamtes und eine eigens erworbene Hygienezertifizierung bestätigen das hohe aktuelle Niveau des ausgeübten Hygienestandards.

Die Beschäftigung einer eigenen, ausgebildeten Hygienefachkraft, regelmäßige Hygieneüberwachungen, eine stetige Infektionsstatistik, akribische Fehlersuche bei den Einzelfällen einer Infektion und Riskmanagement im Rahmen der Qualitätssicherung und nicht zuletzt die Tatsache, dass unsere Einrichtung für ambulantes Operieren infektionshygienisch durch die zuständigen Behörden überwacht und beraten wird, wie es das Infektionsschutzgesetz vorsieht, sichern unseren hohen Standard.

Hand in Hand für Ihre Gesundheit heißt für uns: Auch mit sauberen Händen für Ihre Gesundheit.



## D-2 Qualitätsziele

### Strategische/operative Ziele

Wir wollen

- 🌀 Herausragende Qualität in der Patientenversorgung anbieten
- 🌀 Eine hohe Patientenzufriedenheit erreichen
- 🌀 Innovationen und Investitionen umsetzen
- 🌀 Ein effektives Qualitätsmanagement auf allen Ebenen betreiben

Die Messung und Evaluation der Zielerreichung erfolgt nach Qualitätsindikatoren, welche extern verglichen werden, um Auffälligkeiten zu analysieren und bei Bedarf Verbesserungen einzuleiten. Die Kommunikation der Ziele sowie deren Zielerreichung erfolgt durch jährlich erscheinende Qualitätsberichte sowie im Internet.

## D-3 Aufbau eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Die kontinuierliche Steigerung der Qualität und die Sicherstellung des hohen Standards in der Behandlung und Versorgung unserer Patientinnen und Patienten sind unser oberster Anspruch. Hierzu haben wir für die MANUS KLINIK ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt, das uns hilft, stetig besser zu werden. Es definiert die wichtigsten Abläufe und Zuständigkeiten und ermöglicht eine transparente Selbstkontrolle. Jährlich unterliegt unser Qualitätsmanagementsystem einer internen sowie einer externen Überprüfung. Im Jahr 2007 wurde es erstmalig nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Die Festlegungen werden für alle Mitarbeiter in unserem QM-Handbuch transparent gemacht. Die operative Steuerung der QM-Prozesse übernimmt die QM-Beauftragte in Absprache mit dem QM-beauftragten Arzt.

Die zentralen Aufgaben der QM-Beauftragten sind:

- 🌀 Patientenzufriedenheit
- 🌀 Kennzahlenbasiertes Monitoring der Behandlungsqualität
- 🌀 Beschwerdemanagement und Umsetzung der sich daraus ergebenden Maßnahmen
- 🌀 Verwirklichen eines effektiven und effizienten Qualitätsmanagements auf allen Ebenen der MANUS KLINIK

## **D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements**

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

### **Beschwerdemanagement**

Wir betrachten unser Beschwerdemanagement unter dem Motto: „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“

Die Qualität und Kundenorientierung unserer Leistungen sind das, woran wir gemessen werden. Um den hohen Standard der MANUS KLINIK halten und ausbauen zu können, wollen wir im Qualitätsmanagement eine führende Rolle unter den niedergelassenen Facharztpraxen einnehmen. Die Entwicklung und Durchführung eines professionellen Beschwerdemanagements ist dabei ein wesentlicher Baustein, um nachhaltige Patientenzufriedenheit zu erreichen.

Unzufriedenheit entsteht, wenn die Erwartungen nicht mit den Gegebenheiten übereinstimmen. Und Unzufriedenheit ist der Ausgangspunkt von Beschwerden. Wir von der MANUS KLINIK wünschen uns durch ein gutes Beschwerdemanagement aus unzufriedenen zufriedene Menschen zu machen, um so negative Auswirkungen auf den gesamten Behandlungsverlauf der Patientinnen und Patienten zu verringern.

Ihre Beschwerden helfen uns. Sie liefern uns wichtige Hinweise zur punktgenauen kontinuierlichen Verbesserung unserer Qualität. Wir möchten allen Patientinnen und Patienten ermöglichen, die MANUS KLINIK gesund und zufrieden in Erinnerung zu behalten.

Es ist uns ein großes Anliegen, die Gründe für die eventuelle Unzufriedenheit von Patientinnen und Patienten und Behandlungsbeteiligten aufzuspüren und gegebenenfalls Lösungen für die Probleme zu finden. Beschwerden werden i.d.R. zeitnah beantwortet und bearbeitet. Darüber hinaus werden Korrekturmaßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen in Gang gesetzt, um so die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten und Angehörigen mit den Leistungen der MANUS KLINIK noch weiter zu erhöhen.

Unser Beschwerdemanagement ist durch klare Zuständigkeiten transparent und nutzerfreundlich. In der Erhebung zur Patientenzufriedenheit und über unsere Homepage wird jede/r Patient/in auch auf das Beschwerdemanagement und den zuständigen Mitarbeiter hingewiesen.

### **Interne Auditierung**

Interne Audits werden im jährlichen Turnus als Systemaudit in allen Bereichen durchgeführt. Das Audit orientiert sich an den zu auditierenden Prozessen; gefragt wird entsprechend der DIN EN ISO 9001 nach Ressourcen (z.B. aktuelle und geplante Veränderung), Planungsaspekten (z.B. Fortbildungsmaßnahmen, Leitlinien, Standards), nach der Performance (z.B. nach erfolgten Veränderungen), nach aktuellen Schwierigkeiten und Wünschen, sowie nach Konsequenzen aus evtl. Auflagen (z.B. letztes Auditprotokoll, weitere externe Begehungen). Hinweise, Abweichungen und Verbesserungsvorschläge werden in einem Auditprotokoll dokumentiert und den Bereichen zur Verfügung gestellt. Bei Abweichungen werden Korrekturmaßnahmen festgehalten und deren Bearbeitung über unsere zentrale Maßnahmenliste verfolgt. Die wichtigsten Auditergebnisse werden in unserer jährlichen Managementbewertung komprimiert zusammengefasst.

### **Patientenbefragungen: „Ihre Meinung ist uns wichtig!“**

Wir wollen herausfinden, ob und wie die Qualität der Behandlungen noch weiter verbessert werden kann und wo aus Sicht der Patientinnen und Patienten die Stärken und Schwächen der MANUS KLINIK liegen.

Daher führen wir regelmäßig Befragungen durch, werten die Ergebnisse aus und vergleichen sie mit so genannten *Benchmarkdaten* (praxisübergreifende Referenzwerte im Bereich des Gesundheitswesens). Mittels unserer etablierten und standardisierten Fragebögen erheben wir mindestens einmal jährlich die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten, Zuweiser und Mitarbeiter/innen.

Als Klinik mit operativem Schwerpunkt werden alle operierten Patientinnen und Patienten der MANUS KLINIK zusätzlich in ein externes Qualitätssicherungssystem integriert. Auch diese Ergebnisse werden in die Gesamtbetrachtung einbezogen.

Dank der Erkenntnisse aus den Fragebögen können Probleme im Behandlungszyklus frühzeitig erkannt und Verbesserungen kurzfristig umgesetzt werden. Stärken und Schwachpunkte können so herausgearbeitet und eine laufende Qualitätsverbesserung in der MANUS KLINIK gewährleistet werden. Der unternehmensübergreifende Ansatz ermöglicht eine genauere Analyse und noch mehr Transparenz. Da unsere externen Berater für Qualitätsmanagement die wesentlichen identischen Größen aller Befragungen ihrer Kunden auswerten, sind wir stets auf dem Laufenden, wo wir im Vergleich zu anderen Praxen stehen. Die Auswertung erfolgt sowohl nach leistungs- als auch unter qualitätsbezogenen Gesichtspunkten. Des Weiteren begutachten wir stets die Analyse vom Vorjahr, um zu sehen wie wir uns verbessert haben und wo Handlungsbedarf entsteht.

### **Selbstbeurteilung**

Jährlich werden Daten zur Beurteilung unserer eigenen Leistung erhoben. Hierzu werden intern unsere Mitarbeiter befragt, wie zufrieden sie mit ihrem Arbeitsplatz sind, welche Probleme es gibt und an welchen Stellen Umsetzungen nicht wie gewünscht vorgenommen wurden.

Diese Momentaufnahmen geben uns die Möglichkeit, Probleme im Ansatz zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken sowie Stärken auszubauen. Diese Beurteilungen lassen wir durch die QSiMed Beratungsgesellschaft erarbeiten, um objektive Aussagen zu erhalten.

### **Externe Beurteilungen**

Jährlich wird unser Qualitätsmanagement auf Einhaltung der von uns selbst gesteckten Ziele sowie auf Beachtung der von der Norm DIN EN ISO 9001:2008 aufgestellten Forderungen von einer externen Zertifizierungsstelle überprüft.

Unser Hygienemanagement lassen wir ebenfalls regelmäßig auf Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen überprüfen.

Wir nehmen die Anregungen der externen Begutachtungen gerne entgegen und sorgen für eine zügige Umsetzung, um weiterhin unseren hohen Qualitätsstandard zu erhalten und, wo möglich, auszubauen.

### D-5 Qualitätsmanagementprojekte

Das Jahr 2014 stand ganz im Zeichen der Entwicklung und Programmierung einer neuen Internetpräsenz, welches sich auch noch in das neue Jahr hinziehen wird. Zudem ist das gesamte Werbematerial von Broschüren zu einzelnen Fachbereichen, give-aways ect. überarbeitet und veröffentlicht worden.

Des Weiteren wurden verschiedene Veranstaltungen durchgeführt. So ein Tag der offenen Tür (Bild 1) mit lokaler und überregionaler Prominenz.

Zwei weitere Infoabende für Patienten und interessierte Besucher (Bild 2), sowie die Teilnahme am Sponsorenlauf (Bild 3) u.a. der AOK zugunsten der Krefelder Kinderhilfe runden die Aktivitäten in 2014 ab.

Bild 1



Bild 2

Bild 3



## D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Die kontinuierliche Steigerung der Qualität und die Sicherstellung des hohen Standards in der Behandlung und Versorgung unserer Patientinnen und Patienten sind unser oberster Anspruch. Hierzu haben wir für die MANUS KLINIK ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt, das uns hilft, stetig besser zu werden. Es definiert die wichtigsten Abläufe und Zuständigkeiten und ermöglicht eine transparente Selbstkontrolle. Jährlich unterliegt unser Qualitätsmanagementsystem einer internen sowie einer externen Überprüfung. Im Jahr 2007 wurde es erstmalig nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Im letzten Jahr haben wir die zweite Re-Zertifizierung durch den TÜV Süd Management Service ebenso erfolgreich absolviert wie das Überwachungsaudit in diesem Jahr. Der Auditbericht kann interessierten Lesern auf Anfrage gerne zur Verfügung gestellt werden. Zur Durchführung der ophtalmochirurgischen Eingriffe von Dr. Schilgen haben wir unsere Eichrichtung 2012 bzgl. der notwendigen, hygienischen Voraussetzungen separat zertifizieren lassen; auch hier erfolgt eine jährliche externe Überwachung.

# ZERTIFIKAT

Die Zertifizierungsstelle  
der TÜV SÜD Management Service GmbH  
bescheinigt, dass das Unternehmen



**MANUS-Klinik**  
Ostwall 217, 47798 Krefeld  
Deutschland

für den Geltungsbereich

**Chirurgisch-orthopädische Praxis  
Anästhesiepraxis  
Tagesklinik  
Operationsabteilung**

ein Qualitätsmanagementsystem  
eingeführt hat und anwendet.

Durch ein Audit, Bericht-Nr. 707017361,  
wurde der Nachweis erbracht, dass die Forderungen der

**ISO 9001:2008**

erfüllt sind. Dieses Zertifikat ist gültig vom 2013-09-08 bis 2016-09-07.

Zertifikat-Registrier-Nr. 12 100 46204 TMS



Product Compliance Management  
München, 2013-08-28



Deutsche  
Akkreditierungsstelle  
D-7M-141/3-01-03

# ZERTIFIKAT



Hiermit bescheinigt die Zertifizierstelle der i-med-cert GmbH der Einrichtung



**Manus Service GbR**  
**Ostwall 217**  
**47798 Krefeld**

die vollständige Erfüllung:

der in Abschnitt „C“ Organisatorische, bauliche, apparativ-technische und hygienische Anforderungen, Notfälle , § 6 Abs. 3 ff und § 7 der Vereinbarung von Qualitätssicherungsmaßnahmen bei ambulanten Operationen und bei stationärsersetzenden Leistungen gemäß § 15 des Vertrages nach § 115b Abs. 1 SGB V

&

der im Vertrag mit der AOK Rheinland über die Förderung ambulant durchgeführter Katarakt-Operationen in der vertragsärztlichen Versorgung in § 3 Abs. II Personelle und sachliche Ausstattung ophthalmochirurgischer OP-Einrichtungen beschriebenen Anforderungen an die personelle und sachliche Ausstattung ophthalmochirurgischer OP-Einrichtungen, insbesondere die in den Anlagen 1 und 2, nebst Projektskizze Checkliste zur Validierung Sterilisationsverfahren\_260105 und Checkliste zur Beurteilung einer ambulant-operativen Einrichtung\_Stand-040205

beschriebenen Anforderungen.

Dieses Zertifikat ist gültig bis 30. Juni 2015  
Zertifikat-Registrier-Nr. MED-1564-2012-D

Dortmund, 02. Juli 2012



Zertifizierungsstelle für QM-Systeme der  
i-med-cert GmbH  
Persebecker Str. 47, 44227 Dortmund

## Teil E – Integrierte Versorgung (IV)

Die Integrierte Versorgung stellt eine neue eigenständige Versorgungsform für Patienten dar. Sie soll vor allem bislang weitgehend getrennte Versorgungsbereiche (Ambulant, Stationär, Rehabilitation) miteinander verbinden. Dies geschieht im Regelfall zwischen Krankenhäusern, einzelnen Krankenkassen und allen an der Behandlung einer bestimmten Erkrankung beteiligten Kooperationspartnern (Reha-Einrichtungen, Pflegediensten, ambulant therapeutisch tätige Einrichtungen). Kernziel der Integrierten Versorgung ist es, durch ein individuell zusammengestelltes Leistungspaket die verschiedenen Versorgungsbereiche zu vernetzen, hierdurch die Behandlungsqualität zu steigern, sowie Kosten einzusparen.

Aus formal juristischen Gründen wurden einige IV-Verträge von den Krankenkassen gekündigt. Aus unserer Sicht erfolgte dies zum Schaden der Patienten!

Daher konnten sich im Jahr 2014 lediglich 8 der gesetzlich krankenversicherten Patienten über einen IV-Vertrag operieren lassen. Dem entgegen stellt sich die Techniker KK zunehmend als innovativer Krankenversicherer dar. In 2014 hat sie für 40 Ihrer Versicherten eine Kostenübernahme inklusive der Übernachtung genehmigt. Wir streben aber weiterhin einen Ausbau dieser für die Patienten vorteilhafte Versorgungsmöglichkeit an, da ein solcher Versorgungsvertrag eine bestmögliche Behandlung und Nachsorge des Patienten ermöglicht.

### **Integrierte Versorgung – Hier passt alles zusammen!**

#### **E-1 Aufstellung der Verträge**

Wir haben über die Firma Micado und Medical network bei den meisten Betriebskrankenkassen Verträge zur Integrierten Versorgung abgeschlossen. Auf Wunsch kann diese Liste bei uns eingesehen werden.

## E-2 Kooperationspartner

### **VEROMED International AG**

Wichtelmännerweg 18

76199 Karlsruhe

Tel.: 0721 8933 76 64

Internet: [www.veromed.eu](http://www.veromed.eu)



### **C. R. Bard GmbH**

Wachhausstraße 6

76227 Karlsruhe

Tel.: 0 721 9445-124

Internet: [info-dach@crbard.com](mailto:info-dach@crbard.com)



### **aescoLOGIC AG**

Alte Garten 60-62

51371 Leverkusen

Tel.: 0800 – 1158 980

Internet: [www.aescologic.de](http://www.aescologic.de)



### **Reha Team West**

Mevissenstraße 64

47803 Krefeld

Tel.: 02151-89490

Internet: [www.rtwest.de](http://www.rtwest.de)



## TEIL F – Ansprechpartner

### F-1 Ansprechpartner der MANUS KLINIK

#### F1-1 Operateure (intern)



**Dr. med. Jörg Jochims**

Facharzt für Chirurgie  
Facharzt für Unfallchirurgie und Orthopädie  
Sportmedizin und Chirotherapie  
Verkehrsmedizinische Qualifikation



**Dr. med. Peter Kranen**

Facharzt für Chirurgie  
Sportmedizin  
Chirotherapie  
Akupunktur



**Petra Boesing**

Fachärztin für Chirurgie  
Handchirurgie



**Mike Scheibel**

Facharzt für Chirurgie  
Gefäßchirurgie



**Dr. med. Martin Rummeny**

Facharzt für Chirurgie  
Facharzt für Unfallchirurgie und Orthopädie

### F1-2 Operateure (extern)



**Dr. med. Gisbert Schilgen**

Facharzt für Augenheilkunde

Augenzentrum Schilgen  
Ostwall 217  
47798 Krefeld  
Tel.: 02151-22022  
[info@augenzentrum-schilgen.de](mailto:info@augenzentrum-schilgen.de)

## F1-2 Anästhesisten



**Wolfgang Richter**

Facharzt für Anästhesie



**Tarek Bothur**

Facharzt für Anästhesie

## F1-3 Qualitätsmanagement



**Dr. med. Martin Rummeny**

Qualitätsbeauftragter Arzt

## F-2 Sonstige

### **Deutsche Praxisklinik Gesellschaft e.V.**

Düsseldorfer Str. 34

10707 Berlin

Tel.: 030 - 88 91 08 40

Internet: [www.dtkg.de](http://www.dtkg.de)



### **QSiMed Beratungsgesellschaft mbH**

Kampstraße 102

44137 Dortmund

Tel.: 0231 - 7001748

Internet: [www.qsimed.de](http://www.qsimed.de)



### **MICADO HEALTH CARE GmbH**

Harvestehuder Weg 88

20149 Hamburg

Tel: 040 64 22 60 80

Internet: [www.medicalnetworks.de](http://www.medicalnetworks.de)



### **Techniker Krankenkasse (TK)**

Dahlener Str. 61

41239 Mönchengladbach

Tel: 02166 615780

Internet: [www.tk.de](http://www.tk.de)



**TÜV Süd Management Service GmbH**

Ridlerstraße 65

80339 München

Tel.: 089 – 5791-2500

Internet: [www.tuev-sued.de/management\\_systeme](http://www.tuev-sued.de/management_systeme)



**medicalnetworks CJ GmbH & Co.KG**

Wilhelmsstraße 9

34117 Kassel

Tel. 0561 - 76 68 55 – 0

Internet: [www.medicalnetworks.de](http://www.medicalnetworks.de)



**i-med-cert GmbH**

Persebecker Str. 47

44227 Dortmund

Tel. 0231 75 48 777

Internet: [www.i-med-cert.de](http://www.i-med-cert.de)

