

Wirbelsäulenzentrum: Patientenzufriedenheit dank KTQ® gefestigt

Kaum mit dem Gütesiegel KTQ-Zertifikat versehen, wurde das Wirbelsäulenzentrum Marburg jetzt auch mit dem begehrten „KTQ-Award“ ausgezeichnet. Warum es sich für Praxen lohnt, sich der Zertifizierung nach KTQ® zu unterziehen, erläutert Dr. Heiko Mewes, einer der vier Inhaber der Praxis, die auf neurochirurgische Schmerzbehandlung, ambulante Operationen und stationersetzende Chirurgie mit kurzer Verweildauer ausgerichtet ist.

Das Wirbelsäulenzentrum Marburg hat sich als erste neurochirurgische Praxis Hessens um eine Zertifizierung nach KTQ® beworben. Welchen Anstoß gab es dafür?

Dr. Mewes: Für uns als Chirurgen in einer Gemeinschaftspraxis von vier Partnern ist es prinzipiell wichtig, unsere Arbeit klar zu gliedern, gut zu strukturieren und zu organisieren. Das hatten wir bereits umgesetzt, und insofern hatten wir eine gute Ausgangsposition. Der logische nächste Schritt war es, Arbeitsprozesse und Abläufe zu standardisieren, die Vorgaben und Abläufe schriftlich zu fixieren und in einen transparenten Ordnungsprozess zu bringen. Durch das Zertifizierungsverfahren konnten wir die verschiedenen Arbeitsprozesse und Abläufe auf einen Standard bringen und für alle Mitarbeiter nachvollziehbar machen. Das zahlt sich auch für neue Mitarbeiter aus, die so schneller eingearbeitet werden können und von der größeren Transparenz profitieren.

Wie kann man sich das im Einzelnen vorstellen?

Dr. Mewes: Wir haben Verantwortlichkeiten festgelegt und das auch schriftlich festgehalten. Zum Beispiel ist klar geregelt, wer bei uns für die Wartung der Geräte zuständig ist. Das ist in einer Praxis wie der unseren ein wichtiger Bereich. Um den Datenschutz zu verbessern, werden die Mitarbeiter über die entsprechenden Regelungen informiert und bei Änderungen auf dem Laufenden gehalten. Wenn sich neue Aspekte in der Arbeit ergeben, werden auch diese Änderungen zügig in das Verfahren eingearbeitet, der Standard wird dann neu definiert. Bei der Anbeziehungsweise Abmeldung von Patienten ist die Vorgehensweise eindeutig geregelt. Es gibt für die An- und Abmeldung getrennte Theken, es steht immer nur ein Patient vor einer Arzthelferin, und die Theken sind so gebaut, dass kein Patient fremde Behandlungsunterlagen einsehen kann. Auch dafür haben wir Zuständigkeiten festgelegt.

Wie zahlt sich die KTQ-Zertifizierung für Ihre Praxis aus?

Dr. Mewes: Der Nutzen unseres Qualitätsmanagements schlägt sich beispielsweise in der Patientenzufriedenheit nieder, die weiter gefestigt wurde. Die Praxis wurde für

Kinder durch das Einrichten einer Spielecke freundlicher gestaltet. Wir konnten Schwachstellen in Arbeitsabläufen aufdecken und beheben. Dadurch haben wir Zeit gewonnen, wir konnten die telefonische Erreichbarkeit der Praxis verbessern und die Öffnungszeiten an die Wünsche der Patienten anpassen. Berufstätige können bei uns jetzt einen Behandlungstermin außerhalb ihrer Arbeitszeit bekommen. Wir haben eine Notfallsprechstunde eingerichtet. Für zukünftige Verhandlungen und auch ganz allgemein für unsere Positionierung auf dem Markt für neurochirurgische Praxen erwarten wir ein insgesamt positives Feedback. Und wir konnten unseren Mitarbeitern nahe bringen, dass wir alle von der Zertifizierung profitieren.

Ansprechpartner für Fragen:

Wirbelsäulenzentrum Marburg
Gemeinschaftspraxis für Neurochirurgie
Dr. med. H. Mewes
Dr. med. T. J. Kuhn
Dr. med. C. Busch
Dr. med. C. Schuckart

Oberweg 49
35041 Marburg
Telefon +49-(0)6421 - 30 90 90