



Praxis für Dermatologie
Prof. Dr. med. Rolf Hoffmann

Prophylaxe | Diagnostik | Therapie
für Haut und Haar



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis:	Dermaticum Privatpraxis für Dermatologie, Prof. Dr. med. Rolf Hoffmann
Anschrift:	Kaiser-Joseph-Straße 262 79098 Freiburg
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2017-0011 NB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche
Gültig vom:	02.05.2017
 bis:	01.05.2020
4. x zertifiziert	

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	6
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Führung der Praxis	8
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	10
4 Sicherheit in der Praxis	11
5 Informationswesen	12
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	13

Vorwort der KTQ[®]

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Krankenhaus, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ[®] somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifisch entwickelten Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Praxisführung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit in der Praxis,
- das Informationswesen und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch einen KTQ-Visitor[®] eine externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor[®] gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der 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.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 44 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass das **Dermaticum, Prof. Dr. Hoffmann** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die dermatologische Privatpraxis Prof. Dr. med. Rolf Hoffmann wurde im März 2004 eröffnet. Neben der umfassenden Diagnostik und Therapie der Erkrankungen des Hautorgans, der Haare und der Nägel werden als besondere Leistungsmerkmale der Praxis folgende Versorgungsschwerpunkte wahrgenommen:

- digitale Hautkrebsvorsorge
- digitale Haarwachstumsdiagnostik (Trichoscan)
- Diagnostik von infektiösen Hauterkrankungen (Bakterien, Pilze)
- Allergietestungen (Prick-, Scratch-, Reib-, Epikutan-, Provokationstests)
- Blutuntersuchungen (Blutbilder, klinische Chemie, Infektionsmarker, etc.)

- konservative Behandlung des Hautorgans, der Haare und der Nägel
- operative Behandlung von gut- und bösartigen Hautveränderungen und der Nägel
- Laserepilation von unerwünschtem Haarwuchs (Light Sheer, Diodenlaser)
- Laserbehandlung von sog. Altersflecken, unerwünschtem Haarwuchs (IPL)
- Laserbehandlung von Blutschwämmchen, erweiterten Adern (Nd:YAG-Laser, KTP-Laser)
- photodynamische Therapie von hellem Hautkrebs und Hautkrebsvorläufern
- Behandlung von Allergien mit spezifischer Immuntherapie (Hyposensibilisierung)
- Behandlung des kreisrunden Haarausfalls mit topischer Immuntherapie (DCP, SADBE)
- ästhetische Dermatologie (Faltenunterspritzung, chemische Peelings, Laser)

In diesem Qualitätsbericht werden die Strukturdaten der Praxis Prof. Dr. med. Rolf Hoffmann umfassend im gleichnamigen Kapitel aufgeführt. Neben den allgemeinen Leistungsmerkmalen der Praxis werden hier z.B. auch die fünf häufigsten Diagnosen und Untersuchungen sowie die Daten der Personalbereitstellung aufgeführt, die Ihnen Auskunft über die Qualifikation der Mitarbeiter der Praxis liefern.

Während der Visitation hat der KTQ-Visitor die einzelnen Kriterien des KTQ-Kataloges hinterfragt. Zu jedem Kriterium ist eine zusammenfassende Kurzdarstellung aufgeführt, die Ihnen über die Qualität des zu bewertenden Sachverhalts Auskunft gibt.

Auf eine eindrucksvolle, patientenorientierte Leistung der Praxis möchten wir bereits an dieser Stelle hinweisen, um Ihnen den Einstieg in den Qualitätsbericht zu erleichtern:

Der Berufsverband der Deutschen Dermatologen hat 2005 erstmals den Innovationspreis "Die haarkompetente Hautarztpraxis" verliehen. Ausgezeichnet wurde Prof. Hoffmann für besonders qualifizierte Konzepte, die neuartige Möglichkeiten zur Beratung und Behandlung von Patienten mit Haarproblemen aufzeigen.

Die weiteren Leistungen der Praxis werden in den folgenden Abschnitten des KTQ-Qualitätsberichtes beschrieben. Wenn Sie darüber hinaus Fragen oder Anregungen haben, wenden Sie sich gerne jederzeit unter der Telefonnummer 0761-383 7400 an uns.

Ihr Team der Privatpraxis Prof. Hoffmann

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Termine lassen sich persönlich oder telefonisch für den gleichen, spätestens aber für den Folgetag vereinbaren. Durch die EDV-gestützte Terminplanung können wir bei großzügiger Zeitplanung Wartezeiten von weniger als 5 Minuten erreichen. Dringende Patiententermine werden problemlos und zeitnah am gleichen Tage in den Praxisablauf integriert.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Wir sind in den gängigen Telefonbüchern aufgeführt und über die Homepage www.dermaticum.de im Internet zu finden. Die Praxis liegt am Rande der Freiburger Altstadt und ist bequem zu Fuß, per Fahrrad, per KFZ und mit der Straßenbahn zu erreichen. Ein öffentliches Parkhaus sowie ein Taxistand befinden sich in direkter Nachbarschaft. Die Praxis ist gut beschildert und vollkommen barrierefrei zu erreichen. Wir sind während der Sprechzeiten telefonisch erreichbar und informieren außerhalb der Sprechstunden über einen Ansagetext über die Notfallbetreuung der Universität.

1.3 Orientierungshilfen

Auf unserer Website findet sich eine Anfahrtsbeschreibung und die Eingänge der Praxis sind weithin sichtbar beschildert. Die Praxismitarbeiter tragen gut lesbare Namensschilder und stellen sich den Patienten namentlich vor. Innerhalb der Praxis sind die Zimmer durch Beschriftungen gekennzeichnet und die Patienten werden von den Praxismitarbeitern in die entsprechenden Räume begleitet. Im Wartebereich liegen vielfältige medizinische Informationen aus; weitere Auskünfte kann der Patient auf unserer Website erhalten.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Alle Patienten werden freundlich und entgegenkommend von unserer Arzthelferin empfangen. Im Wartezimmer liegen Zeitschriften und medizinische Informationen aus. Alle Patienten gelangen gewöhnlich in weniger als 5 Minuten zu ihrem Arzt.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Wir erheben eine umfassende Anamnese, die in der elektronischen Patientenakte hinterlegt wird. Vorbefunde werden erbeten und berücksichtigt. Ein Arztbrief wird jedem Patienten zeitnah übersandt und in dringenden Fällen werden Informationen auch telefonisch übermittelt.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Behandlungen werden entsprechend der anerkannten Leitlinien nach Absprache mit dem Patienten geplant. Das mehrsprachige Praxispersonal sichert eine Kommunikation über die Sprachgrenzen hinweg. Auch religiöse und kulturelle Besonderheiten werden von allen Mitarbeitern angemessen berücksichtigt.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Jeder Patient erhält entsprechend seiner Befunde und Untersuchungsergebnisse eine angemessene Behandlung. Hierbei orientieren wir uns an den wissenschaftlich anerkannten Leitlinien der Deutschen Dermatologischen Akademie (DDA) und besprechen dazu auch die Wünsche und Erwartungen des Patienten. Planung und Ergebnisse werden in der Praxissoftware dokumentiert.

1.8 Patientenschulung

Prof. Hoffmann geht individuell auf die Patientenbedürfnisse ein.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Vor allen invasiven Maßnahmen erfolgt neben der Aushändigung von Informationsmaterial eine ausführliche und umfassende mündliche und schriftliche Aufklärung durch den Arzt. Untersuchungsergebnisse werden zeitnah mitgeteilt.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das Leitbild beschreibt die Wertvorstellungen als Grundlage unseres Handelns, nach denen wir unsere Arbeit ausrichten wollen. Es wurde unter Einbindung aller Mitarbeiter entwickelt und im April 2006 einstimmig verabschiedet. Die Leitziele betreffen Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Führungsgrundsätze, Qualitätsmanagement und Wirtschaftlichkeit. Eine Überarbeitung des Leitbildes erfolgt in unregelmäßigen Abständen.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Es besteht eine schriftlich niedergelegte Zielplanung für die Praxis, die am Anfang eines jeden Jahres aktualisiert wird.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Zuständigkeitsbereiche in unserer Praxis sind klar definiert und ein Organigramm ist hinterlegt. Wir arbeiten im Team und alle Mitarbeiter sind über ihre Verantwortlichkeiten informiert. Die Verantwortlichkeiten werden regelmäßig überprüft und angepasst.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Prof. Hoffmann legt großen Wert auf einen mitarbeiterorientierten Führungsstil. In unserer Praxis herrscht rege konstruktive Kommunikation und Wünsche, Anregungen sowie Kritik werden offen eingebracht und umgesetzt. Die Mitarbeiter sehen sich als gut funktionierendes Team.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Unsere Finanz- und Investitionsplanung wird durch einen externen Steuerberater unterstützt. Interne betriebswirtschaftliche Analysen werden monatlich erstellt. Mit allen Ressourcen wird von allen Mitarbeitern sparsam umgegangen. Wir führen konsequente Preisvergleiche im Einkauf durch.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Bereitstellung von Medizinprodukten und Praxismaterial ist klar geregelt und bekannt. Wir vergleichen die Preise der Anbieter und berücksichtigen ökonomische Gesichtspunkte ohne jedoch an der Qualität zu sparen. Bei Anbruch der jeweils "letzten Packung", berichten alle Mitarbeiter an die Arzthelferin, so daß die Nachbestellung auch außerhalb der Großbestellungen gut organisiert werden kann. Die Bestände einschließlich der Verfallsdaten werden regelmäßig kontrolliert.

2.7 Umweltschutz

Die Bereitstellung von Medizinprodukten und Praxismaterial ist klar geregelt und bekannt. Wir vergleichen die Preise der Anbieter und berücksichtigen ökonomische Gesichtspunkte ohne jedoch an der Qualität zu sparen. Bei Anbruch der jeweils "letzten Packung", berichten alle Mitarbeiter an die Arzthelferin, so daß die Nachbestellung auch außerhalb der Großbestellungen gut organisiert werden kann. Die Bestände einschließlich der Verfallsdaten werden regelmäßig kontrolliert.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Als Einzelpraxis trifft dieser Komplex in unserer Praxis nicht zu.

2.9 Information der Praxisleitung

Die Praxisleitung wird kontinuierlich über alle Vorgänge in der Praxis durch die Mitarbeiter informiert. Es herrscht in unserem kleinen Team ein gutes kommunikatives Miteinander.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Patient mit seinen Beschwerden und Bedürfnissen. Alle Mitarbeiter gehen offen und freundlich auf die Patienten zu und achten die Würde des Menschen. Der gut informierte Patient ist Handlungspartner in den medizinischen Entscheidungen.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Der Personalbedarf wird jährlich nach Rücksprache mit den Mitarbeitern durch die Praxisleitung analysiert. Derzeit gehörten zum Team neben der ärztlichen Leitung drei ärztliche freiberufliche Mitarbeiter und eine examinierte Arzthelferin.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Das Tätigkeitsprofil der Arzthelferin ist in einer Arbeitsplatzbeschreibung festgelegt und wird jährlich aktualisiert. Die Praxis arbeitet nur mit adäquat qualifiziertem Personal, das entsprechend seiner Fähigkeiten eingesetzt wird.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Unsere Arzthelferin bildet sich kontinuierlich fort und berichtet anschließend dem Team. Die Praxisleitung sorgt für Freistellung und Kostenübernahme der externen Fortbildungen.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die ärztlichen Mitarbeiter besuchen regelmäßig internationale und nationale Kongresse und sind dort auch als Dozenten tätig. Wir erwerben Fortbildungspunkte nach den Vorgaben der Deutschen Dermatologischen Akademie (DDA). Gedruckte Fachliteratur steht in der Praxis zur Verfügung, elektronische Medien sind über das Internet erreichbar. Es besteht reger wissenschaftlicher Kontakt im In- und Ausland.

3.5 Ausbildung

Wir bilden derzeit noch nicht aus, haben aber Vorgehensweisen hierfür entwickelt.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Arzthelferin hat feste Arbeitszeiten ohne Schichttätigkeit. Die Arbeitszeit wird durch die großzügige Terminplanung auch bei unvorhergesehenen Geschehnissen in den allermeisten Fällen eingehalten. Falls es (am ehesten bei zeitlich schlechter planbaren Operationen) zum Anfall von Überstunden kommt, werden diese im Einvernehmen zeitnah in Freizeit abgeglichen.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Derzeit ist mittelfristig keine Einstellung neuer Mitarbeiter geplant. Sollten neue Mitarbeiter eingestellt werden, werden wir ein schriftliches Konzept erarbeiten, wobei der QM Ordner die Grundlage darstellt.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Alle positiven wie negativen Anregungen werden konstruktiv in offener Atmosphäre in der Praxis besprochen. Auch vertrauliche Gespräche sind jederzeit möglich. Wir verstehen uns als Team, das nur gemeinsam gute Leistungen erbringen kann.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Wir nehmen den Arbeitsschutz unserer Mitarbeiter ernst. Das Vorgehen bei einem Berufsunfall ist schriftlich niedergelegt und allen Mitarbeitern bekannt. Es existieren Verfahrensanweisungen zum Schutz beim Umgang mit Gefahrstoffen oder biologischen Arbeitsstoffen.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Praxis ist eine Zugangstür als Fluchtweg mit beleuchteten grünen Standardschildern gekennzeichnet, die vierwöchentlich kontrolliert werden. Es befindet sich jeweils ein Pulverlöscher an den Treppenhäusern der Ausgänge, die wöchentlich inspiziert werden. Wartungsintervalle werden strikt eingehalten. Beide Eingänge sind mit einer Brandschutztür ausgerüstet. Eine Begehung durch den arbeitssicherheitlichen Dienst der Uniklinik Freiburg ist erfolgt. Es wurde ein CO₂-Handlöscher noch zusätzlich empfohlen. Dieser wurde angeschafft.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Der Standort des Notfalkoffers ist allen Mitarbeitern ebenso bekannt, wie die Verfahrensanweisung zum medizinischen Notfallmanagement in der Praxis.

4.4 Hygiene in der Praxis

Die Praxis verfügt über einen ausführlichen Hygieneplan, der allen Mitarbeitern bekannt ist und eingehalten wird. In diesem werden alle Fragen zur Händehygiene, Hautdesinfektion, Flächenreinigung- und Desinfektion, Instrumenten- und Gerätebereitung, Personenschutz, Umgang mit Medikamenten und zur Abfallentsorgung erörtert.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

Die Anwendung aller Arzneimittel wird mit dem Patienten besprochen und in der Patientenakte dokumentiert. Betäubungsmittel und Zytostatika werden in unserer Praxis nicht verwandt. Für die Zubereitung und Anwendung von Infusionen besteht eine detaillierte Anweisung. Die Lagerung von Arzneimitteln erfolgt sachgerecht

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Alle Geräte unterliegen der regelmäßigen Wartung durch qualifizierte Fachfirmen. Die Unterlagen zu den Geräten und Wartungen sind vollständig vorhanden und für alle Mitarbeiter jederzeit einsehbar. Die Geräte werden nur von jeweils eingewiesenen Mitarbeitern eingesetzt.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Sicherheitstüren der Praxis werden von den Mitarbeitern vor Verlassen der Praxis konsequent verschlossen. Die Schlüsselgewalt ist dokumentiert; die Schlüssel durch einen Kopierschutz gesichert.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Dokumentation aller Patientendaten erfolgt zeitnah und sicher mit Hilfe der Praxissoftware in einer elektronischen Patientenakte. Auch Arztbriefe von Kollegen, Einverständniserklärungen und handschriftliche Mitteilungen werden digitalisiert und anschließend patientenbezogen abgelegt. Die Bestimmungen zum Datenschutz werden streng eingehalten.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Wir sehen die Einhaltung des Datenschutzes neben der gesetzlichen Vorgabe für Ärzte und ihre Mitarbeiter als Basis des Vertrauensverhältnisses zwischen uns und den Patienten. Deshalb sind alle Mitarbeiter über die Schweigepflicht und ihre Anwendung in der täglichen Arbeit informiert.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Patienten erhalten auf Wunsch Einsicht in ihre persönlichen Daten.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Unsere Praxis verfügt über ein vernetztes EDV-System, an das alle Untersuchungs- und Behandlungszimmer sowie alle Arbeitsplätze angeschlossen sind. Die fortlaufende Datensicherung erfolgt täglich.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Alle Mitarbeiter sind in das Qualitätsmanagement der Praxis eingebunden und bringen engagiert eigene Anregungen, Vorstellungen und Verbesserungsvorschläge ein. Die Arzthelferin ist von der Praxisleitung als Qualitätsbeauftragte benannt worden.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Interne Qualitätssicherung erfolgt durch die kritische Selbstbewertung, in deren Rahmen vielfältige Verfahrens- und Handlungsanweisungen erstellt wurden. Eine Patientenbefragung wird regelmäßig durchgeführt.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Externe Qualitätssicherung erfolgt derzeit durch die Fremdbewertung per KTQ. Wir stehen in regem Austausch mit anderen dermatologischen Praxen. Prof. Hoffmann vergleicht seine Zahlen mit denen der Fachkollegen.

6.4 Nutzung von Befragungen

Wir führen eine anonyme Patientenbefragung durch, deren Ergebnisse vierteljährlich kritisch analysiert, auf der Homepage und im Wartezimmer veröffentlicht werden. Dieses Vorgehen zeigt uns, wie unsere Patienten die Qualität unserer Arbeit beurteilen. Daraus lassen sich Änderungen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit ableiten.

6.5 Beschwerdemanagement

Die Patienten werden eingeladen, sich mit allen positiven wie negativen Anmerkungen an uns zu wenden. Wir reagieren sehr zeitnah auf alle Aussagen und sehen dies im Hinblick auf den guten Ruf der Praxis als äußerst wichtig an.