



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

| | |
|--|--|
| Praxis: | Psychotherapie-Ambulanz der Universität Münster |
| Betriebsstättennummer: | 490551531 |
| Anschrift: | Fliednerstraße 21, 48149 Münster mit dem Nebenstandort: Schorlemerstraße 26, 48143 Münster |
| Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer: | 2016-0055 NB |
| durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle: | QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche |
| Gültig vom: | 05.11.2016 |
| bis: | 04.11.2019 |
| Zertifiziert seit: | 05.11.2010 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| Vorwort der KTQ® | 3 |
| Vorwort der Einrichtung | 5 |
| Die KTQ-Kriterien | 8 |
| 1 Patientenorientierung in der Praxis | 9 |
| 2 Führung der Praxis | 10 |
| 3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung | 12 |
| 4 Sicherheit in der Praxis | 13 |
| 5 Informationswesen | 14 |
| 6 Aufbau des Qualitätsmanagements | 15 |

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-Dachverband, 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 die **Psychotherapie-Ambulanz der Universität Münster** 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 Psychotherapie-Ambulanz (PTA) ist als Hochschulambulanz für Forschung und Lehre nach § 117 SGB V und als staatlich anerkannte Ausbildungsambulanz des Instituts für Psychologische Psychotherapieausbildung (IPP Münster) zur ambulanten psychotherapeutischen Behandlung ermächtigt. Sie ist eine Betriebseinheit des Fachbereichs Psychologie und Sportwissenschaften an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster (WWU Münster).

Die PTA bietet Menschen mit psychischen Störungen umfassende diagnostische Untersuchungen und psychotherapeutische Behandlungen.

Für Menschen mit subklinischen Problemen in Studium, Beruf und Beziehungen werden Beratungen und Trainings durchgeführt.

Das Angebot der Ambulanz richtet sich vorwiegend an Erwachsene aller Altersstufen, in besonderen Fällen auch an Kinder und Jugendliche.

Die Grundlage der therapeutischen Arbeit an der PTA ist die kognitive Verhaltenstherapie (KVT). Die KVT ist ein moderner Psychotherapieansatz, dessen Wirksamkeit bei psychischen Störungen vielfach wissenschaftlich bestätigt ist.

Die Behandlung berücksichtigt den engen Zusammenhang zwischen Denken, Fühlen und Handeln und bezieht sich vor allem auf gegenwärtige Problembereiche. Die Therapeuten/-innen unterstützen Patienten/-innen mit Hilfe von Information und Anleitung zu neuen Erfahrungen darin, Symptome und Beschwerden abzubauen, förderliche Kompetenzen aufzubauen und mehr Lebensqualität zu erreichen. Dabei werden die Patienten/-innen zu „Experten“ für ihre Problematik und somit in die Lage versetzt, sich dauerhaft selbst zu helfen.

Leistungen

Die PTA bietet u.a. bei folgenden psychischen Störungen diagnostische Abklärung und psychotherapeutische Behandlung:

- Ängste, z.B. Panikstörung, Agoraphobie, Generalisierte Angststörung, soziale Phobie, spezifische Phobien und Prüfungsangst
- Depressionen und Bipolare Störungen
- Zwangsstörungen
- Essstörungen
- Somatoforme Störungen, z.B. Krankheitsangst (Hypochondrie) und Schmerzstörungen
- Suchtprobleme, z.B. Nikotin, Alkohol, Cannabis
- Schlafstörungen
- Sexuelle Funktionsstörungen
- Akute und posttraumatische Belastungsstörungen
- Störungen der Impulskontrolle, z.B. Trichotillomanie, pathologisches Spielen und pathologisches Kaufen
- Persönlichkeitsstörungen

Je nach Störungsbild und Problemlage werden Einzel- oder Gruppentherapien durchgeführt. Bei Bedarf können auch Bezugspersonen mit einbezogen werden.

Spezialambulanzen

In der PTA existieren über das allgemeine Leistungsspektrum hinaus differenzierte Schwerpunktangebote zu bestimmten Störungen. In diesen arbeiten und forschen Experten/-innen mit dem Ziel, die Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Derzeit erhalten Betroffene spezialisierte Diagnostik, Beratung und Psychotherapie zu folgenden Schwerpunkten:

- Sorgenambulanz: für Menschen, die unter übermäßigen Sorgen und Zukunftsängsten oder Krankheitsangst leiden
- Prokrastinationsambulanz: für Menschen, die für sie wichtige Aufgaben aufschieben und darunter leiden
- Traumaambulanz: für Menschen, die traumatische Erfahrungen gemacht haben und unter deren Folgen leiden
- Ambulanz für körperdysmorphe Störungen: für Menschen, die unter ihrem Aussehen leiden
- Ambulanz für Zwangsstörungen: für Menschen, die unter dem inneren Drang leiden, bestimmte Dinge immer wieder zu denken oder zu tun

Forschungsaktivitäten

Als Hochschulambulanz arbeiten wir an der Weiterentwicklung wirksamer Therapiemethoden. In der Forschungsarbeit werden Probleme der psychotherapeutischen Praxis systematisch untersucht und die Ergebnisse zur Weiterentwicklung der Behandlung genutzt. Unsere Forschungsarbeiten werden zum Teil aus Drittmittelprojekten finanziert. Ergebnisse unserer Forschung werden in wissenschaftlichen Zeitschriften, auf Kongressen und Tagungen vorgestellt.

Psychologische Psychotherapieausbildung

Die PTA ist auch zentrale Ausbildungsambulanz des Instituts für Psychologische Psychotherapieausbildung (IPP) Münster. Dieses bietet seit dem Wintersemester 1999/2000 die staatlich anerkannte dreijährige Vollzeitausbildung zum/zur Psychologischen Psychotherapeuten/-in mit Schwerpunkt Verhaltenstherapie an. In der psychotherapeutischen Ausbildung verbinden wir die Vermittlung praktischer diagnostischer und psychotherapeutischer Methoden mit der Vertiefung wissenschaftlicher Ausbildung in Klinischer Psychologie.

Damit leisten wir einen Beitrag zur optimalen psychotherapeutischen Versorgung – auch in der Zukunft.

Qualitätsmanagement

Die PTA hat im Jahr 2007 begonnen, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagementsystem zu implementieren, um die Qualität der psychotherapeutischen Versorgung kontinuierlich zu verbessern und die Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeiter zu steigern.

Leitungsteam, Qualitätsbeauftragte und externe QM-Berater gestalten und koordinieren Maßnahmen zur Qualitätserfassung und -verbesserung.

Alle Mitarbeiter/-innen werden aktiv in das Qualitätsmanagement einbezogen, indem sie Anregung und Kritik einbringen, oder sich an Projektgruppen beteiligen können.

Im Jahr 2010 wurde die PTA erstmals nach KTQ[®] zertifiziert, im Jahr 2013 erfolgreich rezertifiziert.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Die PTA bietet zweimal wöchentlich Erstgespräche an. Um sich hierfür anzumelden, können Patienten über die Webseite oder auf telefonische Anfrage einen Eingangsfragebogen erhalten. Wenn dieser ausgefüllt vorliegt, wird ein individueller Termin vereinbart. Die Wartezeit auf ein Erstgespräch beträgt max. drei Wochen. Bei Wartezeit auf einen Therapieplatz über drei Monate weisen wir verstärkt auf andere Behandlungsangebote hin. Während einer laufenden Therapie werden mindestens einmal wöchentlich Termine von 50 Minuten angeboten. Hier entstehen keine Wartezeiten.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Das Sekretariat ist von montags bis donnerstags in der Zeit von 10.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr sowie freitags von 10.00 bis 12.00 Uhr telefonisch erreichbar (Tel. 0251/83-34140). Anfahrtswege können über das Sekretariat erfragt oder auf der Webseite (www.psychotherapie-ambulanz-muenster.de) eingesehen werden. An beiden Zweigstellen der PTA stehen Parkplätze und Busverbindungen zur Verfügung. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei erreichbar, Behindertenparkplätze befinden sich jeweils in unmittelbarer Nähe der Ambulanz.

1.3 Orientierungshilfen

Die Zugangswege zu beiden Zweigstellen sind durch entsprechende Hinweisschilder zur besseren Orientierung gekennzeichnet. Alle Räume sind ausgeschildert und teilweise mit zusätzlichen Symbolen (z.B. WC) versehen. Alle Mitarbeiter stellen sich im persönlichen Kontakt und bei Telefongesprächen namentlich vor. Alle Mitarbeiter der PTA tragen darüber hinaus Namensschilder. Patienten werden persönlich im Wartebereich begrüßt und zu den Räumen begleitet.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Patienten, die zum Erstgespräch in die Ambulanz kommen, werden zunächst von den Mitarbeitern des Sekretariats empfangen. Im Erstgespräch, das von approbierten Psychologischen Psychotherapeuten durchgeführt wird, kann das persönliche Problem und Anliegen geschildert werden. Des Weiteren wird über das Angebot der PTA und alternative Möglichkeiten der Therapie oder Beratung informiert. Wenn Patienten an einem geeigneten therapeutischen Angebot der PTA interessiert sind, werden sie auf unsere Warteliste aufgenommen.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Eine erfolgreiche Behandlung muss individuell und sorgfältig geplant werden. In der PTA wird daher in den sogenannten probatorischen Sitzungen eine umfassende Diagnostik in Form von Gesprächen, strukturierten Interviews und Fragebögen durchgeführt. Hierbei werden neben den psychischen auch körperliche und soziale Aspekte berücksichtigt. Vorbefunde werden mit dem Einverständnis der Patienten angefordert. Die Ergebnisse werden in einer persönlichen Problemanalyse zusammengefasst, die die Grundlage für das weitere Vorgehen ist und mit den Patienten besprochen wird.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Vorrangiges Therapieziel ist der Abbau der belastenden Symptomatik und der Aufbau von Kompetenzen zur eigenständigen Problembewältigung. Therapieziele, Hausaufgaben und Übungen werden gemeinsam mit den Patienten erarbeitet, da wir in der Gestaltung der Therapiebeziehung Wert auf Wertschätzung, Offenheit und Respekt vor der Autonomie des Patienten legen. Die ambulante Behandlung in der PTA erfolgt mit einem festen Bezugstherapeuten und unter regelmäßiger Supervision. Schwerpunkt des Therapieangebotes ist die evidenzbasierte kognitive Verhaltenstherapie

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Unsere Einrichtung ist dem Ziel der optimalen Patientenbehandlung verpflichtet. Alle Arbeitsbereiche und Abläufe in der Ambulanz sind auf dieses Ziel ausgerichtet. Hohe Behandlungsqualität bedeutet für uns die Gewährleistung einer möglichst wirksamen Behandlung in angemessener Zeit. Hierfür wird die Therapie auf der Grundlage einer eingehenden Diagnostik nach dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Erkenntnisse individuell auf den Patienten zugeschnitten und abschließend evaluiert. Die Therapeuten arbeiten unter Supervision staatlich anerkannter Supervisoren.

1.8 Patientenschulung

Schulungen im Sinne psychoedukativer Maßnahmen umfassen in der PTA z.B. die Information der Patienten über ihre Symptomatik/Diagnose, das gemeinsame Erarbeiten eines Modells zur Erklärung der Entstehung und Aufrechterhaltung der Symptomatik und die Ableitung geeigneter therapeutischer Interventionen. Im Rahmen der Einzeltherapie werden diese Informationen durch den Bezugstherapeuten, im Rahmen der Gruppenangebote durch den die Gruppe leitenden Therapeuten vermittelt.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Hilfesuchende erhalten im Erstgespräch zunächst Informationen zu ihrer Problematik und über geeignete Behandlungsmöglichkeiten. Kommt ein Angebot der PTA in Frage werden Patienten über die speziellen Angebote und Abläufe sowie über alternative Behandlungsangebote informiert, so dass sie sich informiert für ein Angebot in der PTA entscheiden können. Am Ende der Probatorik werden sie noch einmal nach ausführlicher Besprechung der diagnostischen Ergebnisse und vorgeschlagenen Behandlungsmaßnahmen um eine explizite Entscheidung über die vorgeschlagene Therapie gebeten.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Bei der Vermittlung in andere Versorgungsbereiche (z.B. stationäre Therapie) sind wir Patienten bei Bedarf jederzeit behilflich. Die PTA steht einer Kooperation mit Weiter- oder Mitbehandlern offen und unterstützend gegenüber, diese erfolgt selbstverständlich nur mit Einverständnis des Patienten.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Es existiert ein Leitbild, das allen Mitarbeitern in ihrer täglichen Arbeit als Orientierung und Unterstützung dient. Es kann von jedem Interessierten auf der Webseite der PTA (<http://wwwpsy.uni-muenster.de/pta/angebot/leitbild.html>) und von Mitarbeitern zusätzlich in der Ambulanzordnung eingesehen werden. Des Weiteren hängt es gut sichtbar in den Fluren der PTA.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Es findet eine jährliche Strukturplanung des Leitungsteams der PTA statt, in der mittel- und langfristige Ziele definiert werden. Kurzfristige Ziele werden darüber hinaus in den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen besprochen. Bei der Entwicklung von Zielen sind die Zielvorgaben aus dem Leitbild, die sich auf Patientenversorgung, Ausbildung und Forschung beziehen, den Mitarbeitern eine Unterstützung und Richtschnur.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Ein gutes Betriebsklima und eine klare Zuordnung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung sind uns wichtig. Daher sind die Verantwortlichkeiten in der PTA klar geregelt und durch Tätigkeitsfeldbeschreibungen und konkrete Verfahrensanweisungen schriftlich dokumentiert.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Wir gewährleisten die Integration unserer Mitarbeiter durch einen mitarbeiterorientierten Führungsstil, der gekennzeichnet ist durch Wertschätzung, Kooperation und Anerkennung von Leistungen. In jährlichen Mitarbeitergesprächen werden Zielvereinbarungen, Perspektiven und unterstützende Maßnahmen besprochen. Kritik und Anregungen, die u.a. mittels Mitarbeiterbefragungen erhoben werden, verstehen wir als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Arbeit und fördern in Teamsitzungen den regelmäßigen Austausch und die wechselseitige Unterstützung.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

In einer Struktursitzung des Leitungsteams findet jährlich eine Finanz- und Investitionsplanung statt. Im weiteren Jahresverlauf wird die Finanzplanung durch das Leitungsteam nach Bedarf angepasst. Personaleinstellungen und Materialbeschaffungen werden nur nach Bedarf und sachgerechter Prüfung vorgenommen. Die PTA orientiert sich darüber hinaus an den Beschaffungsrichtlinien der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die PTA stellt ihren Mitarbeitern jederzeit Arbeitsmaterialien in ausreichendem Umfang zur Verfügung. Bestellungen erfolgen nach Bedarf und sachgerechter Prüfung. Die Zuständigkeiten für die Beschaffung sind in der PTA fest geregelt und den Mitarbeitern bekannt.

2.7 Umweltschutz

Die ökologischen Anforderungen für die Materialbeschaffung und die Abfallentsorgung sind durch die Vorgaben der Universität Münster geregelt. Es gibt Mülltrennsysteme für Papiermüll, Biomüll, Restmüll und den gelben Sack, die in den Räumlichkeiten der Ambulanz zur Verfügung gestellt werden. Datenschutzrechtlich relevanter Müll wird gesondert entsorgt. Alle Dokumente, die vertrauliche Daten enthalten, werden vor der regulären Entsorgung geschreddert. Die Vernichtung von Akten erfolgt nach der Aufbewahrungspflicht sachgerecht nach den gesetzlichen Bestimmungen.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen/ Praxismgemeinschaften

Dieser Punkt trifft auf uns nicht zu.

2.9 Information der Praxisleitung

Es finden regelmäßig strukturierte Teamsitzungen und Besprechungen statt, bei denen jeweils mindestens ein Mitglied des Leitungsteams anwesend ist. Darüber hinaus können Protokolle von der Praxisleitung jederzeit eingesehen werden. Das Leitungsteam erhält außerdem einmal wöchentlich alle durch das Rückmeldesystem eingegangenen Meldungen. Eine zeitnahe Dokumentation und Meldung an die Leitung ist durch die allgemein geltende Dokumentationspflicht und Weisungen in der Ambulanzordnung zur Meldungspflicht bei besonderen Ereignissen geregelt.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

In der Gestaltung der Therapiebeziehung legen wir Wert auf Wertschätzung, Offenheit und Respekt vor der Autonomie des Patienten. Alle persönlichen Angaben von Patienten werden vertraulich behandelt. Die Mitarbeiter orientieren sich an unserem Leitbild, der Berufsordnung für Psychologische Psychotherapeuten sowie den Ethischen Richtlinien von DGPs und BDP. Die Therapeuten erhalten durch Ausbildung, Supervision und Selbsterfahrung eine fortlaufende Förderung hinsichtlich der für ihre Arbeit relevanten sozialen Kompetenzen und ethischen Grundsätze.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Der Personalbedarf der PTA orientiert sich an Patientenaufkommen, Ausbildung, Forschung und Lehre. In einer jährlichen Struktursitzung wird die inhaltliche und personelle Planung durch das Leitungsteam vorgenommen. Bei Erweiterung des Leistungsspektrums oder bei akutem Bedarf findet eine flexible Planung in den wöchentlichen Leitungsteamsitzungen statt. Somit ist sichergestellt, dass aktuelle Fragen des Personalbedarfs zeitnah thematisiert werden.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Qualifikationen der Mitarbeiter der PTA sind eindeutig festgelegt. Als Ausbildungs- und Hochschulambulanz sehen wir uns in besonderer Weise verpflichtet, die Qualität unserer Arbeit fortlaufend zu prüfen und zu verbessern. An die psychotherapeutische Ausbildung der handelnden Therapeuten stellen wir daher hohe Anforderungen. Hierbei verbinden wir die Vermittlung praktischer diagnostischer und psychotherapeutischer Methoden mit der Vertiefung der wissenschaftlichen Ausbildung in Klinischer Psychologie.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Ambulanzmitarbeiter wird von der PTA vorausgesetzt und gefördert (z.B. durch Möglichkeit zur Promotion, fortbildungsfreie Tage, durch finanzielle Unterstützung, interne Fortbildungsveranstaltungen, Zugang zum Uni-Netz, Testothek, Institutsbibliothek). Fort- und Weiterbildungen werden aufgaben- und bedarfsorientiert in den einzelnen Arbeitseinheiten geplant und vom Leitungsteam der Ambulanz bewilligt.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Ambulanzleitung und psychotherapeutischen Mitarbeiter ist im Leitbild festgeschrieben. Von jedem approbierten Mitarbeiter wird der regelmäßige Nachweis des Fortbildungszertifikats der Psychotherapeutenkammer eingefordert. Zudem wird Fort- und Weiterbildung durch Thematisierung in Mitarbeitergesprächen, Förderung von wissenschaftlicher Weiterqualifikation und einen intensiven regelmäßigen Austausch über aktuelle Forschungsbefunde sowie über interne und externe Fortbildungsveranstaltungen gefördert.

3.5 Ausbildung von Arzthelferinnen

Die PTA wirkt an der Ausbildung Psychologischer PsychotherapeutInnen und Studierender des Fachs Psychologie mit. Es werden jedoch keine ArzthelferInnen oder analogen Kräfte wie z.B. psychologischtechnische AssistentInnen ausgebildet

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Kernarbeitszeiten der Mitarbeiter des PTA-Teams sind unterschiedlich und orientieren sich sowohl an den jeweiligen Teamsitzungen und festen Terminen als auch an Absprachen mit der Ambulanzleitung oder einem verantwortlichen leitenden Mitarbeiter. Die restliche Arbeitszeit können sich die Mitarbeiter frei einteilen. Für die Mitarbeiter des Sekretariats gelten feste Arbeitszeiten und definierte Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit. Für Therapeuten in Ausbildung gelten keine festen Arbeitszeiten. Sie sind in der Vergabe ihrer Patiententermine unabhängig.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Die PTA hält Einarbeitungsmappen für Mitarbeiter bereit. Sie enthalten je nach Art der Tätigkeit in der PTA wichtige Hinweise in Form einer Checkliste sowie für die Einarbeitung notwendige Dokumente. Darüber hinaus finden für Therapeuten in Ausbildung zu Beginn ihrer Tätigkeit verschiedene Seminare zur Einarbeitung in die PTA statt, an denen auch neue Mitarbeiter der Ambulanz teilnehmen. Neue Mitarbeiter haben in ihren jeweiligen Arbeitseinheiten einen Ansprechpartner für alle Fragen und Anliegen. Während und nach der Einarbeitung finden Mitarbeitergespräche statt.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Die PTA fördert den Austausch und die wechselseitige Unterstützung ihrer Mitarbeiter im Team. Kritik und Anregung werden als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung der Arbeit verstanden. Mitarbeiterideen und -beschwerden können jederzeit in den regelmäßigen Teamsitzungen geäußert werden. Auch die regelmäßigen und nach Bedarf stattfindenden Mitarbeitergespräche sowie die anonymen Mitarbeiterbefragungen bieten hierzu Gelegenheit. Über das Rückmeldesystem der Ambulanz besteht zudem ebenfalls die Möglichkeit, ggf. auch anonyme Rückmeldungen zu geben.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Die PTA richtet sich nach den Vorgaben für den Arbeitsschutz, die von der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster definiert werden. Einmal jährlich findet eine für alle angestellten Mitarbeiter verpflichtende betriebliche Sicherheitsschulung statt, die durch den Arbeitsschutzbeauftragten der WWU durchgeführt wird. Das Vorgehen einer Berufsunfallmeldung an die Berufsgenossenschaft ist klar geregelt. Alle Mitarbeiter können sich darüber in den Weisungen der Ambulanzordnung informieren.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Feuerlöscher sind in beiden Zweigstellen barrierefrei zugänglich. Die aktuelle Brandschutzordnung und Alarmpläne hängen aus. Fluchtwege sind durch lang nachleuchtende, selbstklebende Notausgangsschilder gemäß DIN-Norm 67510 beschildert. Die Ambulanzordnung informiert über relevante Aspekte des Brandschutzes. Die angestellten Mitarbeiter nehmen einmal jährlich an einer verpflichtenden betrieblichen Unterweisung teil. Die Schulungsteilnahme wird schriftlich dokumentiert.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Die Unfallmeldung ist in beiden Zweigstellen schnell und problemlos möglich. Auf unseren Telefonen ist die Notrufnummer 112 gut sichtbar angebracht. Die PTA verfügt in beiden Zweigstellen über einen Erste-Hilfe-Kasten gemäß DIN-Norm 13157 mit einer "Anleitung zur ersten Hilfe" (DGUV 204-206) und Hygienemasken zur Reanimation; jener ist barrierefrei zugänglich und entsprechend beschildert. Der Aushang "Erste Hilfe" (DGUV 204-001) ist gut sichtbar angebracht. Relevante Aspekte des Notfallmanagements sind in den Weisungen der Ambulanzordnung festgehalten.

4.4 Hygiene in der Praxis

In beiden Zweigstellen der Ambulanz werden die Räumlichkeiten und die sanitären Anlagen mehrmals wöchentlich durch eine externe Reinigungsfirma gereinigt. Darüber hinaus gibt es einen täglichen Küchen- und Raumdienst, der von den Mitarbeitern der PTA übernommen wird. Die Verantwortung für die Hygiene des Wasserspenders in der Fliednerstraße obliegt dem Sekretariat und in der Schorlemerstraße der Leitung des Empfangs. Eine externe Firma wurde mit der fachgerechten Wartung des Wasserspenders betraut.

4.5 Anwendung von Arzneimitteln

Dieser Aspekt des KTQ-Katalogs ist nicht relevant, da es sich um eine psychotherapeutische Ambulanz handelt. Psychologische PsychotherapeutInnen dürfen per Gesetz keine Arzneimittel verschreiben.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Medizinprodukte kommen bei uns nicht zur Anwendung.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Räumlichkeiten in der Fliednerstraße werden durch die Hausmeister der WWU geöffnet und abgeschlossen, die Räumlichkeiten in der Schorlemerstraße durch die Wach- und Schließgesellschaft Münster. Darüber hinaus sind die Mitarbeiter für das Abschließen einzelner Räume nach Benutzung verantwortlich. Schlüssel werden erst nach, mittels einer Checkliste vollständig nachgewiesener Einarbeitung, und einer durch Unterschrift nachgewiesenen technischen Einweisung an die Mitarbeiter ausgehändigt. Die PTA hält dazu Informationen in den Weisungen der Ambulanzordnung vor.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Patientendaten werden vollständig nach standardisierten Vorgaben, zeitnah innerhalb vorgegebener Fristen dokumentiert. Hierzu liegen allen Mitarbeitern schriftliche Weisungen im Rahmen der Ambulanzordnung vor. Dokumentation relevanter Daten erfolgen in der Patientenakte, im Hogrefe-Testsystem und in unserem elektronischen Patientenverwaltungssystem. Für die Abrechnung nutzen wir darüber hinaus die fachspezifische, zertifizierte Praxissoftware "PsychoDat".

Die Archivierung von Patientendaten erfolgt für den vorgeschriebenen Zeitraum von zehn Jahren.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Alle Mitarbeiter sind über die Datenschutzbestimmungen und Schweigepflicht informiert. Sie bestätigen durch Unterschrift, dass sie die in der Ambulanzordnung, der Berufsordnung für Psychotherapeuten und den ethischen Richtlinien von DGPs und BDP definierten Regelungen einhalten. Es bestehen Weisungen zum vertraulichen Umgang mit Patientendaten und zur sicheren Aktenaufbewahrung. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden alle Patientenunterlagen unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen rekonstruktionssicher vernichtet.

5.3 Einsicht von Patientendaten

In der PTA gelten die Bestimmungen der Berufsordnung für Psychotherapeuten, nach der Patienten auf Wunsch Einsicht in die sie betreffenden Dokumentationen gewährt wird. Dieses Patientenrecht wird lediglich eingeschränkt (und im Extremfall verweigert), wenn die in der Akte enthaltenen Informationen den Patienten gesundheitlich gefährden könnten oder wenn Rechte Dritter betroffen sind. Eine Einsichtsverweigerung wird gegenüber dem Patienten plausibel begründet. Allgemein wird stets versucht, Patienten, die dies wünschen, die Einsichtnahme zu ermöglichen.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Die PTA nutzt im Rahmen der Patientendokumentation, Qualitätssicherung und Abrechnung verschiedene EDV-Systeme, die dem aktuellen Stand der Technik und den Erfordernissen des Datenschutzes entsprechen. Unsere Datensicherung erfolgt täglich. Den Mitarbeitern stehen Computerarbeitsplätze mit Internetzugang und Zugangsmöglichkeiten zu allen EDV-Systemen zur Verfügung. Je nach Verantwortlichkeit der Mitarbeiter sind die Zugangsberechtigungen zu den einzelnen Arbeitsbereichen begrenzt.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Das Leitungsteam der PTA setzt eine Steuerungsgruppe als zentrales Lenkungs- und Entscheidungsorgan für das Qualitätsmanagement ein. Die Steuerungsgruppe gestaltet, koordiniert und steuert Planungsschritte in regelmäßigen Teamsitzungen. Sie besteht aus Leitungsteam und Qualitätsmanagementbeauftragter. Alle Mitarbeiter der PTA werden kontinuierlich über aktuelle Projekte informiert und bekommen in Teamsitzungen und Projektgruppen Gelegenheit, inhaltlich daran mitzuwirken. Der QM-Schulungsplan schließt alle Mitarbeiter der Ambulanz ein.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die PTA hat breit gefächerte Qualitätskriterien etabliert, um die Qualität der Angebote und Leistungen zu erheben und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die qualitätsrelevanten Bereiche sind Patientenversorgung, Forschung, Ausbildung von Psychologischen Psychotherapeuten, Mitarbeiterorientierung sowie Wirtschaftlichkeit der Ambulanz. Für alle Bereiche bestehen Qualitätskriterien, deren Umsetzung und Überprüfung durch verschiedene Maßnahmen gewährleistet wird. Eine regelmäßige Auswertung und Dokumentation erfolgt u.a. über den Tätigkeitsbericht der PTA.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Für psychotherapeutische Praxen besteht bisher keine gesetzliche Verpflichtung zur externen Qualitätssicherung. Die freiwillige externe Qualitätssicherung erfolgt durch die KTQ-GmbH. Diese wird von gesetzlichen Krankenkassen, Bundesärztekammer, Deutscher Krankenhausgesellschaft und Deutschem Pflegerat getragen. Darüber hinaus beteiligt sich die PTA durch Forschungsarbeiten, Kongressbeiträge und Treffen mit anderen universitären psychotherapeutischen Ambulanzen an einem kontinuierlichen Austausch und Qualitätsvergleich psychotherapeutischer Arbeit.

6.4 Nutzung von Befragungen

Eine anonyme Patientenbefragung, an der alle Patienten teilnehmen können, die innerhalb der Befragungswoche die Ambulanz aufsuchen, führen wir einmal jährlich durch. Dabei erhalten alle Patienten einen Fragebogen, der die Zufriedenheit mit den Leistungen der Ambulanz erfragt sowie Raum für offene Rückmeldungen lässt. Die Ergebnisse der Befragung werden in Teamsitzungen eingebracht und in Form eines Posters im Wartebereich und eines Berichts, der auf der Website einsehbar ist präsentiert. Äquivalent finden auch anonyme Mitarbeiterbefragungen und deren Auswertung statt.

6.5 Beschwerdemanagement

Kritik und Anregung verstehen wir als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung. Daher werden Rückmeldungen jederzeit persönlich oder anonym entgegengenommen. Wir informieren in unserer Ambulanzordnung, der Patienteninformation und auf unserer Webseite über das Rückmeldesystem der PTA und halten Formulare, einen Rückmeldebrieffkasten in beiden Zweigstellen und eine eigens dafür eingerichtete E-Mail-Adresse bereit. Eingegangene Rückmeldungen werden einmal wöchentlich abgerufen und dokumentiert und innerhalb von zwei Wochen durch die Leitung bearbeitet.