

VORWORT

Zu allererst bedanke ich mich im Namen der Gesellschaft und der Geschäftsleitung nochmals ganz herzlich für die großartige Initiative, die das ris-Team mit der Schaffung der radprax-Zeitung ergriffen hat. In einer wirtschaftlich schwierigen Lage und in Zeiten knappen Geldes, wie wir sie gerade durchleben, mag diese Zeitschrift dem Einen oder Anderen als Ressourcen-Verschwendung erscheinen. Nach Ansicht der Geschäftsleitung trifft das auf dieses Zeitungsprojekt in keinsten Weise zu. Im Gegenteil wird damit eine hervorragende und preiswerte Plattform für die interne und auch die externe Kommunikation geschaffen. Mit der gewachsenen Anzahl der Standorte und auch der Städte, in denen wir vertreten sind, entstand zunehmend der Bedarf nach einer übergreifenden Kommunikationsmöglichkeit, die allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an allen Standorten und in allen Städten fundierte Informationen aus erster Hand zur Verfügung stellt. Damit erhalten alle die Möglichkeit, an den Entwicklungen bei radprax teilzuhaben. Das schafft darüber hinaus auch die Grundlage für einen konstruktiven und produktiven Austausch innerhalb von Gesamt-radprax. Deshalb spreche ich nochmals im Namen der Geschäftsleitung und der Gesellschaft dem ris-Team unsere besondere Anerkennung und unseren herzlichen Dank aus.

Radiologie, Strahlentherapie und Nuklearmedizin sind nach wie vor hoch innovative und dynamische Fachgebiete, deren Entwicklung nicht nur für uns alle sehr spannend, sondern auch für unsere Patientinnen und Patienten von steigendem Nutzen sind. Neue Methoden werden entwickelt: schon jetzt ist die Möglichkeit des MR-PET (ein Hybrid-Gerät aus einem 3-Tesla-Magnetresonanztomographen und einer hochauflösenden Positronen-Emissions-Tomographie mit besonders großem Gesichtsfeld) am Horizont zu erkennen. Bewährte Methoden erfahren enorme Fortschritte und Verbesserungen; Orts- und Kontrastauflösung in Ultraschall, CT und MRT wachsen ständig. In der CT- und Röntgendiagnostik kommen wir mit immer geringeren Strahlenexpositionen aus.

Die Instrumente zur Nachverarbeitung der von uns erhobenen Daten erlauben uns immer neue diagnostische Einblicke und erhöhen die Genauigkeit unserer Aussagen. Die drei genannten Fachgebiete, die radprax vertritt, haben hervorragende Zukunftsaussichten und fordern von uns nicht nur, sondern sie erlauben uns auch lebenslanges Lernen. Die Freude daran und die damit verbundene Möglichkeit der ständigen Qualitätsverbesserung sind und bleiben die großen Motivatoren bei radprax. Deshalb müssen wir zwar in der gegenwärtigen wirtschaftlich schwierigen Phase mit den knappen Ressourcen gut haushalten und wo es nur geht sparen, dürfen aber nicht die angedeuteten großen Zukunftschancen unserer Fachgebiete aus den Augen verlieren. Und weil wir das nicht tun, haben wir auch das Business Breakfast, das in der Zeitung erwähnt wird, veranstaltet und deshalb wünschen wir auch dieser Zeitung Erfolg und ein langes Leben.

Andreas Martin
für die Geschäftsleitung

TUMORDIAGNOSTIK MIT DEM PET-CT IN RADPRAX

Krebszellen leuchten dank PET-CT



Autoren:
Dr. med. Peggy Fostitsch,
Gabriele Gottschall

Zunächst einmal etwas zur Geschichte und Entwicklung der Möglichkeiten, Krankheiten zu entdecken. Die ersten Röntgengeräte waren eine Sensation. Es wurde möglich, zum ersten Mal die Lunge oder das Herz eines lebendigen Körpers zu sehen. Fast 100 Jahre waren bisher notwendig, um diese Erfindung ständig weiter zu verbessern. Dank der Weiterentwicklung bis hin zur heutigen Schnittbilddiagnostik konnten immer feinere Gewebestrukturen dargestellt werden, – doch waren es lange Zeit immer nur dunkle Flecken auf dem Röntgenbild und somit blieb die Fra-

ge offen, ob es sich dabei um eine Krebserkrankung handelte oder nicht. Die Positronen-Emissions-Tomographie (PET) ist ein nuklearmedizinisches Verfahren, welches Krebs- bzw. Tumorzellen, bedingt durch den besonderen Stoffwechsel dieser Zellen, aufspürt und zum Leuchten bringt. Um diese leuchtenden Krebszellen nun anatomischen Strukturen zuordnen zu können, kombinierte man das PET mit der bewährten Computertomografie (CT). Mittels dieser Kombination eines Gerätes bestehend aus dem PET-CT wurde es möglich, Krebszellen zu entdecken und auch zu lokalisieren. radprax bietet an zwei Standorten (Wuppertal und Düsseldorf) die Möglichkeit zur Durchführung dieses Untersu-

chungsverfahrens. 2005 wurde bereits in Wuppertal das erste PET-CT im Bergischen Land installiert, welches in 2008 mit einem weiteren Gerät am Standort Düsseldorf erweitert wurde. So ist es möglich, vielen hundert Menschen mit der Frage nach einer Krebserkrankung helfen zu können.

Ablauf des Verfahrens

Bösartig entartete Zellen haben die Eigenschaft insbesondere Zuckermoleküle aufzunehmen. Damit dies möglich ist, muss der Patient am Tage der Untersuchung, bzw. mindestens 10 Stunden zuvor, ohne Zuckerzufuhr auf die Untersuchung vorbereitet sein. Somit ist eine maximale Zuckeraufnahme für die



Strukturelles
Neue Geräte, Neues zu Untersuchungen, Kooperationen

Seite 3



Projekt-Informationen

Seite 4



Personelles
radprax aktiv

Seite 7

Inhalt

	Seite
Fachartikel	1-2
Strukturelles	3
Projekt-Informationen	4
Befragungen	5
Kolumne	5
Rückblick	6
Personelles	7
ratzfatz	8
Leserbriefe	8
Impressum	8

KREBSZELLEN LEUCHTEN DANK PET-CT

Untersuchung gewährleistet. Vor der Untersuchung befragt der Arzt den Patienten zu Krankheitsgeschichte, Allergien und Unverträglichkeiten. Danach wird zunächst der aktuelle Blutzuckerwert bestimmt. Diabetiker sollten optimal eingestellt sein. Zunächst werden durch den Arzt schwach strahlende Zuckerverbindungen in Form eines Radiopharmakons in die Vene gespritzt. Diese reichern sich dort an, wo der Körper diese Stoffe benötigt. Anschließend erfolgt eine Ruhephase von 20 Minuten im Liegen. In der darauffolgenden Zeit bis zur eigentlichen Messung sollte der Patient zirka einen Liter Wasser trinken. Dies gewährleistet eine optimale Bild Darstellung.

Die Untersuchung findet nach einer Stunde im Liegen statt. Der Patient muss dabei für etwa eine halbe Stunde still liegen bleiben. So lange dauert die Fahrt durch das Gerät, um den ganzen Körper zu erfassen. Da diese Untersuchung die Fahrtüchtigkeit nicht beeinflusst, kann sie durchaus ambulant durchgeführt werden. Weil die radioaktive Strahlung des gespritzten Radiopharmakons eine sehr niedrige Halbwertszeit besitzt, ist sie schon nach wenigen Stunden nicht mehr nachweisbar. Der Patient sollte im weiteren Tagesverlauf viel trinken,

um die Reduzierung der Strahlenbelastung zu beschleunigen.

Sinn und Zweck der PET-CT

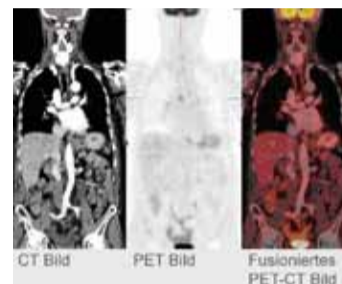
Das PET misst die Strahlung und stellt sie als leuchtende Punkte dar. In Kombination mit dem CT, welches die Landkarte des Körpers mit allen Körperstrukturen von Knochen und Organen erstellt, wird eine exakte Diagnose möglich. So kann z.B. ein leuchtender roter Punkt im Becken heißen, dass dort bösartige Zellen wachsen. Werden keine leuchtenden Punkte entdeckt, kann der Arzt Entwarnung geben. So findet diese Methode Einsatz in der Krebsdiagnostik. Liegt z.B. eine Krebserkrankung Jahre zurück und es kommt zu einer Veränderung im Körper, kann die PET-CT eine Klärung bringen, ob es sich um eine Narbe oder eine erneute bösartige Veränderung handelt. Des Weiteren kann die PET-CT-Therapie bestimmende Einflüsse haben und auch entscheiden, in welcher Form Bestrahlungseinheiten bestimmt werden, um das gesunde Gewebe zu schonen. Außerdem wird es möglich zu erkennen, ob nach einer Krebsoperation die gesamte bösartige Geschwulst entfernt werden konnte oder ob es nach einer Behandlung zu einer Neubildung von bösartigen Zellen gekommen ist.

Voraussetzungen für die Abrechnung der PET-CT über die gesetzliche Krankenversicherung

Für Patienten einer gesetzlichen Krankenkasse ist herauszustellen, dass die Kostenübernahme von PET-CT-Untersuchungen durch die Krankenkasse – anders als in den meisten westeuropäischen Ländern – unterschiedlich geregelt sein kann.

1. Als Kassenleistung kann ein PET-CT nur durchgeführt und abgerechnet werden bei nachstehend aufgeführten Diagnosen und wenn die Fälle in der Tumorkonferenz besprochen und die Indikation zur Untersuchung von dort bestätigt wurde:

- a) nicht kleinzelliges sowie kleinzelliges Lungencarcinom (Lungenkrebs) einschl. Suche von Fernmetastasen
- b) Nachweis von Rezidiven bei ursprünglichem Lungencarcinom (Lungenkrebs)
- c) Charakterisierung von Lungenherden (gut- oder bösartig)
- d) Periphere Lungenherde bei Patienten mit erhöhtem OP-Risiko und wenn eine Diagnosestellung mittels einer invasiven Methode nicht möglich ist.



2. Des Weiteren kann die Untersuchung als Kassenleistung abgerechnet werden, wenn die gesetzliche Krankenkasse eine schriftliche Kostenübernahmeerklärung ausstellt.

3. Die PET-CT-Untersuchung kann auch durchgeführt werden, wenn der Patient die Kosten der Untersuchung trägt (Selbstzahler).

4. Im Rahmen eines stationären Krankenhausaufenthaltes kann die Untersuchung auf Veranlassung des Krankenhauses mit entsprechender Anforderung durchgeführt werden.

Bei Patienten einer privaten Krankenversicherung hingegen ist die Kostenübernahme in der Regel unproblematisch. Hierbei muss unterschieden werden zwischen einer privaten Zusatzversicherung, die nur im stationären Fall greift, und einer Privatversicherung, die auch den ambulanten Bereich abdeckt.

Bei Rückfragen bezüglich der Erstattungssituation sowie einer Zuweisung oder Anmeldung zur PET-CT-Untersuchung stehen wir Ihnen gerne persönlich unter der Tel.: 0202-2489-1166 oder auf unserer Internetseite www.radprax.de zur Verfügung.

Was ist der Unterschied zwischen Bildgebung und herausragender Bildgebung?



Fragen Sie den Marktführer in Sachen Bildgebung.

www.siemens.de/healthcare +49 69 797 6420

Answers for life.

SIEMENS

A91CC-9016-A3

3D MAMMOGRAPHIE TOMOSYNTHESE IN RADPRAX

Autor: Sandra Träder

Brustkrebs ist die häufigste Krebserkrankung der Frau. Man geht derzeit davon aus, dass in Deutschland jede 9. Frau in ihrem Leben an Brustkrebs erkrankt.

Am radprax Standort Vogel-sangstraße kommt seit Herbst 2009 die neueste Entwicklung zur Brustkrebsfrüherkennung zum Einsatz, ein Mammographie-3D Tomosynthese-Gerät (Mammomat Inspiration/Siemens).

Diese Technologie erstellt dreidimensionale Aufnahmen von der Brust und kann damit auch Tumore darstellen, die bisher durch überlagerndes Gewebe verdeckt wurden.

In dichtem Drüsengewebe versteckte Tumore können frühzeitig entdeckt und damit die Therapie- und Heilungschancen optimiert werden. Bisher konnten sowohl die konventionelle analoge Mammographie als auch Aufnahmen mit der digitalen Vollfeld-Mammographie die dreidimensionale anatomische Struktur der Brust immer nur auf zweidimensionaler Ebene abbilden.

Dies erschwerte die Diagnosen und schränkte den Arzt bei seinen Möglichkeiten ein, bestimmte Tumorarten zu erkennen, da anatomische Strukturen Tumore überlagern konnten. Die Tomosynthese-Technologie erstellt mehrere Projektionen der Brust aus verschiedenen Betrachtungswinkeln und generiert die

Rohdaten zu einem 3D-Volumendatensatz.

Der primäre Bildeindruck ist vergleichbar mit dem der Computer-Tomographie. Damit können besonders Art und Größe von Tumoren sowie Mikroverkalkungen, die evtl. einer Krebsvorstufe entsprechen können, besser als mit herkömmlichen Methoden analysiert werden. Die Tomosynthese unterscheidet sich von der konventionellen Mammographie beispielsweise wie ein CT-Scan (Computertomographie-Bild) von einem klassischen Röntgenbild. Für diese Untersuchung muss die Patientin, wie bei der herkömmlichen Mammographie, vor dem Gerät stehen oder sitzen, auch bei dieser Untersuchung wird die Brust komprimiert.



Während der Untersuchung schwenkt die Röntgenröhre in einem 50-Grad-Bogen um die Brust und nimmt dabei 25 Einzelbilder mit jeweils niedriger Dosis auf, die dann als Rohdaten zu hoch aufgelösten 3D-Bildern rekonstruiert werden.

Eine hohe räumliche Auflösung und ein großer Schwenkwinkel-

Bereich ermöglichen eine Mamma Darstellung mit bisher unerreichter Bildqualität.

Zum Einsatz kommt die Technik derzeit bei allen Patientinnen, bei denen nach einer digitalen Mammographie und evtl. einer Ultraschalluntersuchung weiterhin Unklarheiten zum Befund bestehen.

NEUE KOOPERATIONSPARTNER DER RADPRAX HILDEN

Autor: Jennifer Stickel

Nachdem die radprax Hilden bereits im Sommer letzten Jahres als erster Mieter in die neuen Praxisräume im MediTower Hilden gezogen ist, haben mittlerweile auch die Kollegen anderer Fachrichtungen im MediTower in der Hildener Bahnhofsallee ein neues Zuhause gefunden. Dies sind die Praxisgemeinschaft „Leben in Bewegung“, die Zahnarztgemeinschaftspraxis „Adenti“ sowie das Gesundheits-, Trai-

nings- und Therapiezentrum „Medisport“.

Gemeinsam mit den neuen Kooperationspartnern der Praxis „Leben in Bewegung“ (Dr. Rainer Drews, Wilfried Horst, Dr. Michael Kresmann, Dr. Ulrich Thome, Dr. Christoph Möller und Dr. Alexander Mues) bietet die radprax Hilden ihren Patienten im Medi-Tower nun eine hochwertige medizinische Versorgung unter einem Dach. Mehr über den MediTower und die dort ansässigen

Fachärzte kann im Internet unter www.meditowerhilden.de nachgelesen werden.



ERFOLGREICHE RE-ZERTIFIZIERUNG NACH DIN EN ISO 9001:2008

Autor: Simone Wagner

Mitte November war es zum dritten Mal soweit: die radprax hatte unter den prüfenden Augen zweier Auditoren nachzuweisen, dass nach definierten Prozessen gearbeitet wird. Nach 2003 und 2006, bot auch das diesjährige Re-Zertifizierungsaudit Anlass, unsere Organisation systematisch in Frage zu stellen und – wo erforderlich – Verbesserungen zu erzielen. Selbstverständlich bedeutet das nicht, dass wir uns nur im Hinblick auf Audits weiterentwickeln – sie sind vielmehr die Taktgeber der kontinuierlichen Verbesserung.

Regelmäßig stattfindende interne Audits, wiederkehrende Patienten- und Mitarbeiterumfragen, nachhaltige Schulungen der Mitarbeiter sowie die Einführung eines Systems zur Len-

kung von Dokumenten tragen wie unzählige weitere Maßnahmen dazu bei, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten. Auf diese Weise stellt radprax sicher, dass die in der Qualitätspolitik formulierten Ziele erfüllt werden. Die Unternehmensgruppe kann dadurch ihren Patienten Leistungen auf höchstem Qualitätsniveau und ihren Mitarbeitern ein qualitativ hochwertiges Arbeitsumfeld anbieten.

Qualität mit System

Eine Änderung im fünften Sozialgesetzbuch brachte im Jahre 2004 die Verpflichtung für Vertragsärzte mit sich, bis spätestens Ende 2009 ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen und weiterzuentwickeln – eine Vorgabe, die radprax zu diesem Zeitpunkt schon als Selbstverpflichtung ansah

und im Interesse der Patienten, der Mitarbeiter und der Unternehmensgruppe verfolgte. Schon sehr früh wurde entschieden, das bestehende Qualitätsmanagementsystem nach dem hohen und international gültigen Standard DIN EN ISO 9001 zertifizieren zu lassen, um auch in diesem Themenbereich ein Optimum zu erreichen. Eine Zertifizierung nach dieser Norm bedingt, dass neben der eindeutigen Definition von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, qualitätsfördernde Betriebsabläufe und Arbeitsmethoden nachgewiesen werden müssen. Wie diese letztlich von den medizinischen Einrichtungen gestaltet werden, gibt die Norm allerdings nicht vor. So behält jedes Unternehmen die erforderliche Flexibilität, auf die jeweiligen Gegebenheiten einzugehen. Auch radprax bewegt sich völlig flexibel und individu-

ell im normierten Rahmen des Qualitätsmanagements und entwickelt die bestehenden Standards des Qualitätsmanagementsystems kontinuierlich weiter. Und selbstverständlich arbeiten wir auch weiterhin an der Optimierung unserer Leistungen – die nächsten internen Audits stehen kurz bevor ...





PROJEKT-INFORMATIONEN

PROJEKT IWM: STATUS OFFENE PUNKTE LISTE (OPL)

Projektleitung:
Birgit Bertermann

· Die IWM Verbindung zu ARIA, dem neuen Planungssystem der Strahlentherapie

Das laufende Projekt „OPL-IWM“ wird auch in 2010 weiter betreut. Die noch offenen Punkte sind:

· Implementierung von „Portal Referring Physician“, welches unter anderem den Zuweisern ermöglicht, die Terminplanung in IWM selbst mit eigenen Terminslots vorzunehmen.

ÜBERSICHT PROJEKTE

Bei Fragen zu den genannten Projekten stehen Ihnen die jeweiligen Projektleiter zur Verfügung.

Projekt:	Projektleitung:
Digitale Anbindung Zuweiser OPL IWM Personalmanagement Umstrukturierung I-Laufwerk Zweigpraxis Düsseldorf	Marek Stefanides Birgit Bertermann Birgit Bertermann Monika Hucks Birgit Bertermann

PROJEKT ZWEIGPRAXIS IN DÜSSELDORF

Projektleitung:
Birgit Bertermann

Seit dem 01.01.2010 gibt es in radprax Düsseldorf eine Zweigpraxis des radprax MVZ Wuppertal. Dies bedeutet, dass die Kassenmedizin organisatorisch dem MVZ Wuppertal zugeordnet ist. Unberührt davon bleibt das Vorsorgeinstitut aber weiterhin bestehen.

der Zweigpraxis von Wuppertal zugeordnet und werden entsprechend abgerechnet. Alle übrigen Patientengruppen (z.B. ausländische Patienten, Vorsorgekunden) verbleiben abrechnungstechnisch im Vorsorgeinstitut. Buchhalterisch gehören die beiden Kassenarztsitze in Düsseldorf (Frau Dr. Everts und Herr Dr. Birkenkamp) sowie das MRT Symphonie mit den dazugehörigen Räumlichkeiten, die Arztzimmer der Kassenärzte und die dazugehörigen Patientenwartezimmer zu der Zweigpraxis Wuppertal. Bei der Röntgenanlage in

der Benratherstraße handelt es sich weiterhin um ausgelagerte Praxisräume von Wuppertal. Dort untersuchte Patienten sind demnach dem MVZ Wuppertal zugeordnet.

In diesem Zusammenhang sind weitere umfangreiche Arbeiten in IWM notwendig:

Die Geräte in Düsseldorf müssen – analog zur Teleradiologie – zweimal in IWM angelegt werden. Das IWM von Düsseldorf und Wuppertal wird spätestens zum 01.04.2010 zusammen-

gelegt. Da Patienten sowohl in Düsseldorf als auch in Wuppertal untersucht worden sind, wird es erneut zu Dubletten im System kommen. In der Scheinmaske sind die beiden Abrechnungsmandanten „Everts und Birkenkamp“ bereits gelöscht.

Es gibt nur noch einen Mandanten „radprax Düsseldorf“. Auf diesen Mandanten werden alle „Nicht-GKV-Patienten“ (z.B. Kunden und ausländische Patienten) gebucht; die GKV-Patienten werden auf den Mandanten Wuppertal gebucht.

Das Briefpapier der radprax Wuppertal und der radprax Düsseldorf wurde bereits an die neuen Anforderungen angepasst, so dass bei Neubestellungen schon die neue Version ausgeliefert wird.

Noch eine Neuigkeit zum Schluss: Zum 31.03.2010 scheidet Herr Dr. Birkenkamp aus. Den Kassenarztsitz übernimmt Herr Dr. Stückle. Herr Dr. Stückle wird dann als ärztlicher Leiter des Vorsorgeinstituts und in der Zweigpraxis als Kassenarzt für radprax tätig sein.

PROJEKT „ROXTRA“

Projektleitung:
Monika Hucks

„ROXTRA“ – Was ist das?

Seit einigen Wochen geht in radprax ein Wort durch alle Standorte und Abteilungen: „ROXTRA“.

standungen im Audit sollte die bereits gekaufte Dokumentenlenkungs-Software nun kurzfristig eingeführt werden. Dieser Herausforderung musste sich die QM Abteilung stellen. Im Rahmen eines Projekts und in Zusammenarbeit mit einem tolen, aktiven Projektteam konnte dies auch tatsächlich bis Ende November 2009 umgesetzt werden.

Der komplette Aktive Desktop wurde „aufgeräumt“ und jedes einzelne Dokument geprüft. Prüfkriterien waren: Ist das Dokument noch aktuell, wird es überhaupt noch benötigt und ist es dem richtigen Speicherplatz zugeordnet? Dies wurde dokumentiert und bearbeitet. Danach wurden für jeden Bereich sogenannte Dokumenten-Bearbeiter und -Prüfer sowie aktive Leser definiert und in einer Checkliste zusammengefasst. Diese Zuordnung der sogenannten Rollen gewährleistet, dass jedes Dokument nach der Bearbeitung an einen inhaltlichen Prüfer weitergeleitet wird. Nach der inhaltlichen Prüfung geht das Dokument zur forma-

len Prüfung an die QM Abteilung und abschließend zur Freigabe ins System. Vorab werden noch die als aktive Leser definierten Mitarbeiter bzw. Mitarbeitergruppen per E-Mail informiert. Diese Lenkung findet komplett elektronisch im System statt.

Es folgte eine Einweisung in das System in Form von Schulungen für die Mitarbeiter, die aktiv mit dem System arbeiten werden.

Abschließend folgte eine weitere große Herausforderung: mehr als 1000 Dokumente mussten im Intranet hochgeladen und in Roxtra eingepflegt werden. Jedes einzelne Dokument musste geöffnet und die bisherige Kopf- und Fußzeile sowie das alte Logo entfernt werden. Das neue Logo und die neue Fußzeile mussten ein-

gesetzt werden, bevor das Dokument abschließend an dem neuen Speicherort eingepflegt werden konnte. Sehr schnell war klar, dass man das nicht „mal eben so nebenher“ erledigen kann. Daher wurde beschlossen, dass sich an zwei Samstagen von 9.00 h bis Ende offen eine Gruppe, bestehend aus den leitenden MTRA's und MFA's, den Verantwortlichen der Patientenannahme und der Terminvergabe sowie die QM Abteilung treffen wird, um diese Mammut-Aktion zu bewältigen.

Das neue System wurde am 15.02.2010 frei geschaltet, der neue Aktive Desktop konnte am 18.02.2010 präsentiert werden.

Abschließend gilt der Dank allen, die sich mit guten Ideen, Fleiß und Engagement in das Projekt eingebracht haben.



Aktive Desktop alt



Aktive Desktop neu

SPITZENNOTEN FÜR RADPRAX WUPPERTAL UND SOLINGEN – PATIENTENZUFRIEDENHEITSBEFragung 2009

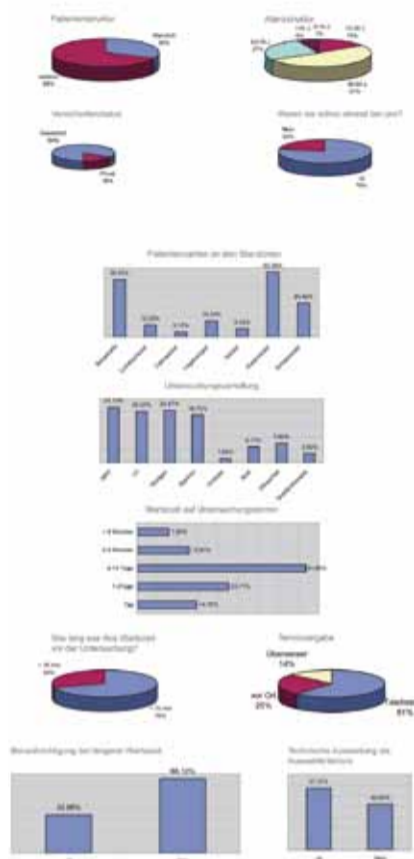
An der 2009 an unseren sieben Standorten in Wuppertal und Solingen durchgeführten Patientenzufriedenheitsbefragung nahmen rund 1.000 Patienten teil - und vergaben Spitzennoten.

Unsere Patienten haben unsere Praxen hinsichtlich der Merkmale Erreichbarkeit und Auffindbarkeit (z.B. gute telefonische Erreichbarkeit unserer Terminvergabe, Orientierungsmöglichkeiten / Beschilderung), Praxis / Räumlichkeiten (z.B. Sauberkeit und Ordnung in den Praxisräumen), Informationen (z.B. Vorbereitungsinformationen bei der Terminvergabe, Aufklärung über mögliche Risiken / Neben-

wirkungen) und Betreuung (z.B. Freundlichkeit der Mitarbeiter, Laienverständlichkeit der Befundübermittlung) beurteilt.

Die Patienten bewerteten die Qualitätsmerkmale unserer Standorte mit Durchschnittsnoten von 1,5 bis 1,7 (Schulnoten-system von 1 = sehr zufrieden bis 6 = sehr unzufrieden). Danke dafür!

Gesamtüberblick Wuppertal und Solingen:



Benotung der Standorte (Schulnotenprinzip von 1 bis 6)

	Begleit.	Lehrstuhlstr.	Caracorum	Wipplergasse	Reinert	Kaasweg	Scheidtstr.	Ernteweg
Erreichbarkeit und Auffindbarkeit								
Telefonische Erreichbarkeit unsere Terminvergabe	1,5	1,6	1,5	1,4	1,4	1,5	1,5	1,4
Schnelle unkomplizierte Terminvergabe	1,5	1,6	2,0	1,4	1,4	1,4	1,5	1,3
Orientierungsmöglichkeit im Außenbereich	1,3	2,0	1,6	1,7	2,3	1,7	1,7	1,8
Orientierungsmöglichkeit im Innenbereich	1,7	1,7	2,0	1,6	1,5	1,6	1,7	1,7
Offnungszeiten	1,6	1,6	2,5	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Praxisräume								
Ästhetik der Räumlichkeiten	1,6	1,7	1,5	1,7	1,6	1,7	1,7	1,7
Sauberkeit und Ordnung in Praxisräumen	1,4	1,4	1,3	1,4	1,2	1,4	1,5	1,3
Sauberkeit der Sanitärbereiche	1,6	1,6	1,7	1,6	1,5	1,4	1,6	1,7
Stützgeräten in Wartebereich	1,7	1,6	2,0	1,6	1,7	1,7	1,6	1,7
Informationen								
Vorbereitungsinformationen bei der Terminvergabe	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,6	1,6	1,6
Informationen über mögliche Preisrisikofaktoren	1,7	1,6	2,0	1,6	1,6	1,7	1,7	1,6
Aufklärung über Risiken/Nebenwirkungen	1,7	1,7	2,0	1,6	2,0	1,6	1,6	1,6
Verständliche Besprechung der Befundbefragungen	1,6	1,4	1,7	1,6	1,5	1,6	1,6	1,6
Betreuung								
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,4	1,4
Individuelle und optimale Behandlung der Daten und Untersuchungen	1,6	1,5	1,6	1,4	1,4	1,5	1,5	1,5
Unkomplizierte Freischuss der Arbeit des Arztes	1,4	1,3	1,7	1,3	1,4	1,3	1,3	1,3
Individuelle und optimale Befundübermittlung	1,4	1,5	1,7	1,3	1,4	1,3	1,3	1,3
Laienverständlichkeit der Befundübermittlung	1,5	1,5	1,7	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5
Durchschnittswerte								
Welche Note würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?	1,5	1,6	1,7	1,5	1,5	1,6	1,5	1,5

KOLUMNE

WARTEZIMMER – WENIG WARTEN ABER GANZ VIEL ZIMMER

1,5 Jahre verbringen wir im Leben durchschnittlich mit Warten, nicht nur in Wartezimmern, denn diese sind immerhin extra dafür vorgesehen. Wir stehen in der Schlange im Supermarkt, an der Bushaltestelle, in Ämtern, wir warten bis der PC hochfährt usw. ...

Warten bedeutet auch immer psychologisch nachweisbaren Stress, der seltsame Blüten hervorbringen kann. Da wird die Kassiererin im Supermarkt vom Kunden gemäßregelt, weil sie während des Kassierens dem Vorkunden eine schöne Geburtstagsfeier wünscht: „Quatschen Sie nicht, machen Sie Ihre Arbeit!“ ... Ein unangenehmes Fremd-Schäm-Gefühl stellt sich auch beim unbeteiligten „Schlangesteher“ ein. Auch die Wirkung des Betretens des Wartezimmers beim Arzt wird gelegentlich fehlinterpretiert: Eine Patientin setzt sich nach der Datenaufnahme an der Anmeldung in den Flur und nicht in das angebotene Wartezimmer. Nachdem sie von einer aufmerksamen Mitarbeiterin erneut informiert wird, wo sich das Wartezimmer befindet, erwidert die Patientin, sie hätte keine Zeit zum Warten. Ne ... is` klar.

Natürlich sitzt man im Wartezimmer, um zu warten und warten – das haben wir gelernt – ist blöd. Was macht also das

engagierte Praxisteam? Es stellt Radios auf, legt Zeitungen aus, hängt Kunstwerke an die Wände und betreibt vielleicht sogar aufopfernde Grünpflanzenpflege. Alles, damit der Arzt-Praxis-Wartende die Wartezeit weniger unangenehm empfindet. Jene Mitarbeiter mit einem ausgeprägten Dienstleistungsempfinden (oder nennen wir es „Helfersyndrom“) stellen sogar noch Kaffee zur Selbstbedienung in die „Waiting-Lounge“. Von der Mehrzahl der Patienten wird das begrüßt.

Aber es gibt sie ..., die Damen und Herren die hier vehement Kritik äußern: Das Radioprogramm ist eine Zumutung, die Zeitungen sind falsch gewählt, die Bilder zu düster und zudem war der Kaffee bereits weggetrunken. Ach, dazu fällt mir spontan eine wahre Begebenheit zu dem Wartezimmer-Kaffee ein: Ich (zugehörig zu dem Menschenschlag des „nicht-akademischen, medizinischen Assistenzpersonals“) schiebe gerade etwas hektisch ein Intensiv-Bett in den Röntgen-Raum. Dem Herrn im Bett geht es schlecht, er ringt um Luft. Der begleitende Arzt fordert sofort Sauerstoff, die Ehefrau des Patienten, die als Begleitung dabei steht, versucht irgendwie zu helfen, sie ist aufgeregt und voller Sorge. In dieser hektischen Situation schafft es eine

Frau aus dem Wartezimmer, mich gerade noch am Oberarm festzuhalten: „Fräulein, der Kaffee im Wartezimmer ist leer!“ Kurz halten alle inne und starren die Kaffee-Bestellerin irritiert an: „Ja Fräulein, da steht im Wartezimmer an der Wand, man soll sich an das Personal wenden, wenn man noch etwas benötigt.“ – schallt es hinter mir her. „Fragen Sie bitte eine Kollegin an der Anmeldung, ich kann gerade nicht.“ – antworte ich schnell. Die Dame bewegt sich nicht

zur Anmeldung, sondern empört zurück ins Wartezimmer mit der Information an die anderen Wartenden, dass die Mitarbeiter keinen neuen Kaffee kochen wollen. ??? Super! Klassische Fehlinformation und resultierend negative Wartezimmer-Publicity. Nun, ... also 1,5 Jahre erleben wir wartend, mal mit, mal ohne Kaffee. Im Gegensatz dazu schauen wir im Leben ca. 12 Jahre fern, schlafen 24,5 Jahre, essen drei Jahre, lesen drei

Jahre und verbringen ganze 9,5 Jahre auf der Toilette. So mancher von uns wartet auch da schon mal länger als gewollt. Nur haben wir anscheinend selten Gelegenheit, uns über die Bilder an der Wand, über den fehlenden Kaffee, geschweige denn über die Wartezeit an sich, zu beschweren. Momentan fällt mir auch wirklich niemand ein, bei dem ich mich beschweren könnte. (S.T.)

Die radprax-Berufskleidung wird geliefert von:

Ihr Sportfachgeschäft in Wuppertal

Tannenbergr. 53 Scheidtstr. 30
 42103 Wuppertal 42369 Wuppertal
 Tel.: 0202 - 308186 Tel. - 9769750

www.sportdirekt-wuppertal.de

RÜCKBLICK

BUSINESS BREAKFAST 24.11.2009



ZUWEISERBRUNCH 05.12.2009



WEIHNACHTSFEIER 11.12.2009



RADPRAX AKTIV

Nikolauslauf

Am 10. Dezember 2009 fand an der Sportanlage Oberbergische Strasse ein Nikolauslauf statt. radprax



ging mit sechs Läuferinnen an den Start zu einer gemütlichen 5 km Runde durch den Kotheiner Busch. Im Ziel wartete dann mit dem Glühwein die richtige Belohnung auf die Läufer.

Lauftreff radprax

Seit Donnerstag, den 04. Februar 2010 wird wieder auf der Sambatrasse gelaufen. Treffpunkt ist der alte Bahnhof Kühlenhahn, los geht's um 18 Uhr. Je nach Teilnehmerzahl und Leistungsstärke wird dann indi-

viduell gelaufen. Unser Ziel ist die erneute Teilnahme am Sambatrasselauf am 12. Juni 2010.



17. Sparkassen-Drachenboot-Firmenteam-Cup

Am Sonntag, den 04. Juli 2010 findet auf dem Stausee in Wuppertal – Beyenburg der 17. Sparkassen-Drachenboot-Firmenteam-Cup statt. Auch radprax wird dieses Jahr mit einem Boot an den Start gehen. Die Teilnahme an der Regatta wird gesponsert durch unsere Geschäftsleitung. Die Trainingstermine finden am 15., 16. und 17. Juni 2010 jeweils um 18.30 Uhr am Beyenburger Stausee statt. Bisher haben sich 30 Teilnehmer gemeldet und weitere Meldungen sind erwünscht. Ebenso freut sich das Team



auf Zuschauer, die das radprax Team lautstark anfeuern. Es wird sicherlich eine riesige Gaudi.

TERMINE

12.06.2010 - 4. Sambatrassefirmenlauf / 3. Bergischer Firmenlauf 2010

Auch in diesem Jahr wird nach dem guten Ergebnis der radprax-Läufer in 2008 wieder auf der Trasse für radprax gelaufen oder gewalkt. Termin ist der 12. Juni 2010. Die Strecke beträgt 5 km. Die Anmeldung für alle radprax-Läufer ist seit dem 01. Februar 2010 bei Frau Gottschall (Nuklearmedizin) möglich.

15.06.2010 – 1. Training für Drachenboot-Cup, Beyenburger Stausee, Beginn: 18.30 Uhr

16.06.2010 – 2. Training für Drachenboot-Cup, Beyenburger Stausee, Beginn: 18.30 Uhr

17.06.2010 – 3. Training für Drachenboot-Cup, Beyenburger Stausee, Beginn: 18.30 Uhr

04.07.2010 – 17. Bergischer Drachenboot-Cup 2010, Start der Rennen: ca. 10.00 Uhr

Zum ersten Mal tritt radprax mit einem Team beim Drachenboot-Cup an. Los geht's um 9.00 Uhr mit der Teamleiterbesprechung, um ca. 10.00 Uhr beginnen die Rennen. Die Siegerehrung ist für ca. 16.00 Uhr geplant. Drücken wir die Daumen, dass es das radprax-Team auf's Treppchen schafft!

WIR BEGRÜßEN IN DER RADPRAX FOLGENDE NEUZUGÄNGE

01.12.2009
Claudia Wolf, medizinische Bereiche radprax Hilden

01.01.2010
Simone Wagner, QM-Abteilung radprax Wuppertal / Solingen
Dr. Aldfrid Klein, Physik radprax Wuppertal / Solingen
Jasmina Löw, Reinigungskraft radprax Hilden
Dr. Jürgen Rudolph, Facharzt radprax Arnsberg

JUBILÄEN

10 Jahre
Annette Pollerberg 01.04.2010 radprax Wuppertal / Solingen
Bettina Hofmann 01.04.2010 radprax Wuppertal / Solingen

25 Jahre
Renate Susdorf 01.02.2010 radprax Wuppertal / Solingen

RUHESTAND

Inge Linnemann 11/2009 radprax Wuppertal / Solingen
Ursula Jähnel 04/2010 radprax Wuppertal / Solingen

In der radprax Düsseldorf können Sie auch Ihren Zahn-Check bekommen bei:

diadentis
dentale diagnostik & prävention

Lebenslang eigene Zähne!

Airport City Peter-Müller-Straße 20 40468 Düsseldorf Telefon 0211.17173436 info@diadentis.de	Ärztehaus Süd Rellinghauser Straße 304 45136 Essen Telefon 0201.25794 www.diadentis.de
---	---

KU SERVICE **KAMALAK** **Patiententransport KAMALAK**

Patiententransport **Rollstuhltransport**

- Liegende Krankentrage mit zwei Fahrern • mit eigenem Rollstuhl
- sitzender Tragerollstuhl mit 2 Fahrern • mit firmeneigenen Rollstuhl

Patiententransport sitzend, liegend, Tragestuhl und sitzender Rollstuhltransport

Ein besonderer Service:
Um die Genehmigung durch die Krankenkassen kümmern wir uns

Wir haben mit allen gesetzlichen Krankenkassen Verträge abgeschlossen und rechnen die Fahrten über diese ab.

02 02 8 70 55 90 **02 02 8 70 55 88**

Patiententransport KAMALAK

KU KONTAKT KU

Kamalax Unternehmen

Schwesterstr. 80-88
42285 Wuppertal

Fax: 0202-8 70 55 89
E-Mail: info@taxi-kamalax.de
Internet: www.taxi-kamalax.de

02 02 8 70 55 90 **02 02 8 70 55 88**

„DICKES LOB AN ALLE MITARBEITER DER MAMMOGRAPHIE-SCREENING-EINHEIT BERGISCH LAND / KREIS METTMANN“



Röntgenuntersuchung ohne Termin

Für viele radiologische und nuklearmedizinische Untersuchungen (z.B. MRT, CT, Szintigraphien) muss vorab ein Termin vereinbart werden. Für eine Röntgenuntersuchung ohne Kontrastmittel können unsere Patienten allerdings auch ohne Termin zu uns kommen. Wichtig ist, dass die Versicherungskarte und der Überweisungsschein mitgebracht werden. Außerdem sollte sicherheitshalber ein wenig Wartezeit einkalkuliert werden.

Röntgenuntersuchungen ohne Termin sind an folgenden Standorten möglich:

Wuppertal
Vogelsangstrasse 106
Carnaper Strasse 48
Bergstrasse 7-9

Solingen
Kasernenstrasse 15

Betriebsratswahl

Im Mai 2010 finden die Betriebsratswahlen statt. Hierbei haben alle Kolleginnen und Kollegen die Chance, einen neuen Betriebsrat zu wählen.

Eine gute Kommunikation zwischen Mitarbeitern und der Geschäftsleitung ist für die Zukunft des Betriebs und die Sicherheit unserer Arbeitsplätze wichtig. Der Betriebsrat kann helfen, Fragen zu beantworten, Probleme

zu lösen und zwischen den Mitarbeitern und der Geschäftsleitung zu vermitteln.

Daher werden wieder Kandidaten für die Betriebsratswahlen gesucht; hier sind auch Ihre Wahlvorschläge gefragt!

Mitbring-Grillfest

Lange wurde überlegt, wie das beim Langen Tisch eingenommene Geld verwendet werden soll. Nun wurde beschlossen, dass im Mai ein Grillfest für die Mitarbeiter ausgerichtet wird. Von dem eingenommenen Geld werden Getränke und Würstchen besorgt; Salate, Brot, Knabberzeug usw. dürfen gern von den teilnehmenden Mitarbeitern gesponsert werden.

Neue Leitende MTRA des Fachbereichs Nuklearmedizin in Wuppertal und Solingen

Zum 01.12.2009 wurde die Position der Leitenden MTRA (Medizinisch Technischen Radiologieassistentin) im Fachbereich Nuklearmedizin in Wuppertal und Solingen durch Frau Gabriele Gottschall übernommen.

WIR WÜNSCHEN ALLEN MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN EIN FROHES OSTERFEST!

Den abgedruckten Brief haben alle Mitarbeiter persönlich erhalten.

LESERBRIEFE

Liebe Leserinnen und Leser,

in dieser Rubrik möchten wir Sie zu Wort kommen lassen. Schreiben Sie uns Ihre Meinung zu aktuellen Themen in radprax, greifen Sie Beiträge auf, ergänzen Informationen zu den Beiträgen oder geben Sie ein Feedback zu laufenden oder abgeschlossenen Projekten.

Impressum

Herausgeber:
radprax MVZ GmbH
Bergstr. 7-9
42105 Wuppertal
Tel. (0202) 2489-0
E-Mail: info@radprax.de
www.radprax.de

Fotos:
Zentrales Fotoarchiv der radprax

Gestaltung:
wilhelm innovative medien GmbH
Köln - Berlin - Wuppertal
Tel. (0202) 371460
E-Mail: info@wiminno.com
www.wiminno.com

Redaktion:
Jennifer Stickel
Regina Bartok
Vanessa Franz
Dorothee Fülle
Gabriele Gottschall
Petra Gunstmann
Brigitte Nawrath
Annette Pollerberg
Vera Spintzyk

Druck:
Druckhaus Ley + Wiegandt GmbH + Co.
Mödinghofe 26
42279 Wuppertal

Auflage 500 Stück.
Alle Rechte vorbehalten.