



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis: Smileforyou, Fachzahnärzte für Kieferorthopädie

Betriebsstättennummer:

Anschrift: Hauptstrasse 56
73054 Eislingen

**Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer:** 2015-0057 NB

**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche

Gültig vom: 17.03.2015
bis: 16.03.2018
Zertifiziert seit: 17.03.2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	6
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Führung der Praxis	9
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	11
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.

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

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor® gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft. 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 Praxis **smile for you in Eislingen** 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 kieferorthopädische Fachzahnarztpraxis SmileforYou besteht seit April 2001. Dr. Dr. Friedrich Widu hat die Praxis in Eislingen von Dr. Ruhland übernommen. In den folgenden Jahren waren verschiedene Kollegen als Partner in der Praxis tätig. Zur Zeit sind Dr. Nicola Niorba und Dr. Constantin als Partner in der Gemeinschaftspraxis tätig.

Wir können den Patienten Therapiemöglichkeiten anbieten, die die Behandlung ausgesprochen komfortabel und ästhetisch gestalten. Dabei werden individuelle Wünsche immer berücksichtigt. Besonders für die Erwachsenenbehandlung hat diese Entwicklung einen zunehmend bedeutenden Stellenwert in unserer Praxis eingenommen.

Durch regelmäßige Fortbildungen der Kieferorthopäden, aber auch sämtlicher Mitarbeiter, bleiben wir immer auf dem neuesten Stand der Wissenschaft. Eine anhaltend hohe Qualität unserer Arbeit ist unser Ziel.

Grundlage unserer Patientenversorgung ist die gute interdisziplinäre Zusammenarbeit mit niedergelassenen Kollegen verschiedenster Fachrichtungen sowie mit renommierten Kliniken. Hierbei handelt es sich vorwiegend um die Fachbereiche Zahnmedizin, Oralchirurgie, Kieferchirurgie, HNO, Orthopädie und Logopädie.

Um eine optimale Praxisorganisation bei maximaler Patientenorientierung zu erreichen, haben wir uns entschlossen, unser bestehendes Qualitätsmanagement-System weiter zu nutzen und den Abläufen der Praxis regelmäßig anzupassen bzw. zu optimieren. Wir wollen dadurch die Qualität unserer Leistungen dauerhaft sicherstellen und ggf. verbessern und somit die Grundlage für einen kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess legen. Es wurden Checklisten und Verfahrensanweisungen entwickelt. Konkrete Hinweise und Wünsche unserer Patienten und Kooperationspartner werden durch regelmäßige Befragungen erfasst, analysiert und umgesetzt.

Die Praxisgrundsätze der kieferorthopädischen Praxis SmileforYou sind die Grundlagen des Qualitätsmanagements und Leitbild für die Ziele unserer Praxis:

Im Mittelpunkt stehen unsere Patienten mit ihren individuellen Wünschen und ihrem kieferorthopädischen Krankheitsbild.

Unsere Patienten werden nach den neuesten und modernsten sowie medizinisch abgesicherten Erkenntnissen behandelt.

Eine besondere Bedeutung hat für uns die Aufklärung. Wir wollen den Patienten aktiv in die Behandlung mit einbeziehen, indem wir ihn über den geplanten und aktuellen Verlauf regelmäßig informieren.

Um unseren Qualitätsanspruch zu gewährleisten brauchen wir gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter.

Freundlichkeit und persönliches Engagement ist für jeden selbstverständlich.

Das Praxisumfeld wird für Patient und Praxisteam so angenehm wie möglich gestaltet.

Vorraussetzung und Ziel eines funktionierenden Qualitätsmanagements ist eine betriebswirtschaftlich orientiert geführte Praxis.

Gelingt uns das, haben wir Spaß an unserer Arbeit, bleiben motiviert und lächeln mit unseren Patienten gemeinsam.

Hinweise, Anregungen und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne offen und dankbar an. Sie können uns erreichen unter der Telefonnummer 07161/816505 oder per E-Mail: info@dr-widu.de. Oder besuchen Sie uns auf unserer Homepage: www.smileforyou.de.

Wir freuen und auf Sie!

Ihr Praxisteam

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Patientenzufriedenheit und außergewöhnlicher Service sind unsere Ziele. Die Wartezeiten sollen so gering wie möglich sein. Die Terminvergabe erfolgt standardisiert ausschließlich per EDV. Die Art des Folgetermins wird vom Behandler im Sprechzimmer festgelegt. Eine Übersicht über Terminarten, -dauer und Tageszeit der zu vergebenden Termine ist in der EDV gespeichert. Es wird angestrebt, dass die Wartezeit 15 Minuten nicht übersteigt. Für SOS-Patienten werden Pufferzeiten eingerichtet.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die Praxis liegt im Zentrum von Eisingen. Sie ist sowohl mit dem PKW als auch mit dem Bus erreichbar. In der Umgebung sind Parkmöglichkeiten vorhanden. Die Praxis ist gut ausgeschildert.

Telefonisch sind wir während der Sprechstunde immer erreichbar. Außerhalb der Sprechstunde werden über den Anrufbeantworter relevante Informationen übermittelt.

Während der Urlaubszeiten wird eine Notrufnummer über Anrufbeantworter bekanntgegeben und an der Praxis gut sichtbar ausgehängt.

1.3 Orientierungshilfen

Die Praxis ist intern mit deutschsprachigen Schildern bzw. Symboltafeln ausgeschildert. Die Mitarbeiter tragen einheitliche Outfits mit Namensschilder.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Die Mitarbeiterin an der Rezeption begrüßt jeden Patienten freundlich. Bei Fragen steht die Mitarbeiterin zur Verfügung. Sie beantwortet sie selbst oder leitet sie an den entsprechend geschulten Mitarbeiter weiter. Der Wartebereich ist in einen Erwachsenen- und einen Kinderbereich getrennt. Im Kinderbereich befinden sich kindgerechte Spiele und Literatur. Im Erwachsenenbereich stehen den Patienten niveauvolle Lektüre, kieferorthopädisches Informationsmaterial und diverse kalte und warme Getränke zur Verfügung.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Es wird ein standardisierter Erstanamnesebogen in der Praxis verwendet. Sollte der Patient schon bei einem Kollegen vorbehandelt worden sein, werden die Befunde vom Vorbehandler angefordert.

Bei Überweisung an einen Fachkollegen werden diesem die Befunde des Patienten schriftlich mitgeteilt.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Jeder Patient erhält nach angemessener Diagnostik einen individuellen Behandlungsplan. In der Planbesprechung wird dieser ausführlich dem Patienten erläutert und Therapiealternativen vorgestellt. Die persönlichen Bedürfnisse des Patienten stehen dabei im Vordergrund. Der Behandlungsfortschritt wird regelmäßig überprüft.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Alle Verordnungen und/oder Überweisungen und Erfolgskontrollen werden in der Patientenakte dokumentiert. Die Patienten werden über die Notwendigkeit der Versorgung mit Heilmitteln oder die Konsultation anderer Fachkollegen ausführlich aufgeklärt.

1.8 Patientenschulung

Für unsere Patienten bieten wir individuelle Schulungen in den Bereichen Mundhygiene und Prävention an.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Es wird mit jedem Patienten und den Eltern eine ausführliche Planbesprechung durchgeführt. Bei gesetzl. Versicherten findet eine Vorplanbesprechung statt. Des weiteren werden Mundhygieneschulungen durchgeführt. Bei Eingliederung von Behandlungsgeräten wird der Patient ausführlich über die Handhabung aufgeklärt.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Sollten die Patienten von anderen Fachärzten mitbehandelt werden, so erhalten sie vom Behandler einen Überweisungsbefehl. Die Mitarbeiterin an der Rezeption ist bei der Wegbeschreibung oder Terminvereinbarung gern behilflich.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Wir behandeln Patienten aller Krankenkassen und privat versicherte Patienten. Sämtliche kieferorthopädischen Behandlungsmaßnahmen am Patienten sind täglich anfallende Aufgaben. Im Vordergrund stehen eine ausführliche und individuelle Beratung des Patienten sowie innovative und schonende Behandlungsmethoden verbunden mit moderner Technik. Die Zufriedenheit unserer Patienten und die Qualität unserer Behandlung ist unser oberstes Ziel. Deshalb sind bestimmte Grundsätze zu beachten, die im QM-Handbuch verankert sind.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Wir verfolgen unsere Ziele durch eine strukturierte Zielplanung. Ein Hauptfaktor zur Durchführung der Zielplanungen ist ein kompetentes, freundliches und qualitätsbewusstes Praxisteam. Führungsgrundsatz dabei ist der respektvolle und freundliche Umgang miteinander. Die Ziele werden in den jährlichen Mitarbeitergesprächen festgelegt.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten in der Praxis sind klar geregelt. Jeder Mitarbeiter hat eine Arbeitsplatzbeschreibung.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mit jedem Mitarbeiter wird ein jährliches Mitarbeitergespräch geführt. Darüber hinaus können die Mitarbeiter ihre Wünsche und Anregungen in den wöchentlichen Teambesprechungen äußern.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Entwicklung einer Strategie zur Finanzplanung erfolgt auf der Grundlage der betriebswirtschaftlichen Auswertung, gestützt auf die Auswertung des Steuerberaters. Das Ziel ist hierbei, die Quartalsumsätze zu halten, bzw. jährlich eine Umsatzsteigerung von 5% zu erreichen. Die Laufzeit der Geräte wird 1x jährlich bewertet und die sofortige oder langfristige Finanzierung neuer Geräte geplant.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Für die Beschaffung von Medizinprodukten und Praxismaterialien ist eine Mitarbeiterin verantwortlich. Die Abwicklung erfolgt mit einer Software.

2.7 Umweltschutz

Soweit möglich wird bei der Beschaffung von Praxismaterialien der ökologische Gesichtspunkt berücksichtigt. Die Verantwortliche achtet bei der Bestellung auf die Verminderung von Abfallmengen. Eine Trennung der Abfallstoffe erfolgt nach den Richtlinien der Hygiene.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Arbeitsabläufe, Geräte usw. sind im QM festgelegt. Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen den Ärzten statt.

2.9 Information der Praxisleitung

Die Praxisführung wird regelmäßig und strukturiert über Entwicklungen, Vorgänge und Abweichungen von den Mitarbeitern informiert. Dies erfolgt in den wöchentlichen Teambesprechungen bzw. zeitnah über die Praxismanagerin.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

In der Praxis wird großen Wert auf einen respekt- und würdevollen Umgang mit den Patienten gelegt. (siehe Leitbild)

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Ermittlung des Personalbedarfs erfolgt einmal jährlich in Zusammenhang mit den Mitarbeitergesprächen. Jeder Mitarbeiter wird einmal jährlich systematisch beurteilt und kann seine Vorstellungen zu den Rahmenbedingungen seines Arbeitsbereiches äußern.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Helferinnen besitzen neben allgemeinärztlichen Kenntnissen spezielle Fähigkeiten im Fachgebiet Kieferorthopädie. Alle Helferinnen sind hochqualifiziert und in sämtlichen Bereichen der Praxis einsetzbar.
Arbeitsplatzbeschreibungen und Verfahrensanweisungen für sämtliche Tätigkeiten sowie organisatorische Abläufe liegen vor.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Der Fort- und Weiterbildungsbedarf der Praxismitarbeiter wird im Mitarbeitergespräch ermittelt. Die Bedürfnisse, die die Mitarbeiter hinsichtlich der Fort- und Weiterbildung äußern, werden in der Planung berücksichtigt. Jeder Mitarbeiter soll mindestens 2x jährlich eine Fortbildung besuchen. In der Praxis ist notwendig und aktuelle Fachliteratur vorhanden und für alle Mitarbeiter zugänglich.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die ärztlichen Mitarbeiter bilden sich regelmäßig fort. Diese Fortbildungen dienen auch der Erweiterung des Leistungsspektrums, z.B. Lingualtechnik. Es ist gewährleistet, dass der Praxisinhaber an Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen kann, da die anderen Ärzte in dieser Zeit die Behandlung der Patienten übernehmen können.
Die Ärzte lesen regelmäßig Fachzeitschriften.
Die Praxis verfügt über eine Bibliothek an Fachbüchern.

3.5 Ausbildung

Es wird jährlich ein Azubi eingestellt. Die Ausbildung erfolgt nach einem praxisinternen Ausbildungsplan sowie nach Ausbildungsplan lt. §22 des Berufsausbildungsgesetzes. Den Auszubildenden ist eine Ausbildungsbeauftragte als direkte Mentorin zugeordnet.
Um den Wissenstand zu überprüfen erfolgen monatliche Leistungskontrollen durch den Praxisinhaber. Das Berichtsheft wird vom Azubi geführt und von der Mentorin kontrolliert.
Die Azubis absolvieren Praktika im Labor und in allgemeinärztlichen Praxen (3 Monate).

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Arbeitszeiten sind in Kernzeiten (Sprechstundenbetrieb) festgelegt, in den restlichen Zeiten flexibel. Eine Überstundenregelung liegt vor.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter werden nach einem praxisinternen Plan eingearbeitet. Dafür liegen Arbeits- und Verfahrensanweisungen vor. Die Mentorin leitet und überprüft die Einarbeitung.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Es findet einmal wöchentlich eine Teambesprechung statt, in der sämtliche Belange der Praxis besprochen werden. Für spezielle und umfassende Themen werden gesonderte Termine festgelegt.

Es wurden Grundsätze zur Förderung der Teamarbeit aufgestellt nach denen sich alle Mitarbeiter richten.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Es gibt Beauftragte für Arbeits- und Strahlenschutz.
Die Betriebsanweisungen sind für alle Mitarbeiter zugänglich.
Eine Regelung zu Unfallmeldungen hängt aus.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Die Flucht- und Rettungswege sind gut gekennzeichnet.
Brandschutzunterweisungen finden statt.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Eine Tafel mit Notrufnummern und den Erste-Hilfe-Maßnahmen hängt aus.
Ein Notfallkoffer ist vorhanden.

4.4 Hygiene in der Praxis

Es gibt eine Hygieneverantwortliche, Hygienepläne hängen aus. Die Dienst- und Verfahrensanweisungen sind für alle Mitarbeiter zugänglich.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

In der kieferorthopädischen Praxis werden keine Arzneimittel verordnet.
Daher ist dieser Punkt hier nicht relevant.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Die Verfahrens- und Dienstanweisungen sowie die Gebrauchsanweisungen sind für alle Mitarbeiter zugänglich.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Eine eindeutige Regelung zur allgemeinen Absicherung bei Verlassen der Praxisräume liegt vor. Die Schlüsselgewalt wird dokumentiert. Die Schlüsselkontrolle ist gewährleistet durch ein Sicherheitsschlüsselsystem mit Kopierschutz sowie durch Aktualisierung der Schlüsselgewalt bei Ausscheiden oder Neueinstellung von Mitarbeitern.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Verfahrensanweisungen zur Erfassung der Patientendokumentation sind für alle Mitarbeiter zugänglich. Die Übermittlung von Patientendaten zu überweisenden Ärzten erfolgt zeitnah.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Die Erfassung von Patientendokumentationen in unserer Praxis ist eindeutig geregelt und erfolgt in unserer fachspezifischen Software unmittelbar während oder direkt nach der Behandlung. Zur besseren Übersicht werden Symbole und Kürzel verwendet. Jeder Eintrag wird mit dem entsprechenden Namens Kürzel der ausführenden Person versehen und abends im Tagesprotokoll kontrolliert.

Die Befundübermittlung zu einem Kooperationspartner erfolgt nach Bedarf sofort oder zeitnah per E-Mail, Post oder durch direktes Aushändigen von Überweisungsberichten an den Patienten.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Der Patient kann das Einsichtsrecht in seine persönlichen Daten nach Rücksprache mit den Behandler wahrnehmen. Die Art der Einsichtnahme und die Herausgabe von zahnärztlichen Krankenunterlagen sind dabei klar geregelt.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Die Praxis verfügt über ein EDV-System, das der Praxisgröße entsprechend ausgebaut und vernetzt ist. Alle Mitarbeiter sind eingewiesen und vertraut mit dem Umgang der Praxissoftware durch Schulungen und ständigen Support der Computerfirma. Die tägliche Datensicherung auf einem separaten Datenträger wird von einer verantwortlichen Mitarbeiterin durchgeführt und vom Systemadministrator regelmäßig kontrolliert. Leistungs- und Prozessdaten werden EDV-gestützt analysiert.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Alle Mitarbeiter werden in das Qualitätsmanagement der Praxis aktiv eingebunden, in dem sie die QMB bei ihren Aufgaben unterstützen.
Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses trägt jede Mitarbeiterin dazu bei, die Vorgaben und Grundsätze der Praxis einzuhalten, umzusetzen und Qualität zu leben.
Die Mitarbeiter sind ständig an der Überarbeitung und Aktualisierung der laufenden Dokumente beteiligt. Vorschläge zu Änderungen werden der QMB und der Praxisleitung unterbreitet.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die interne Qualitätssicherung wird praktiziert durch einen ständigen und geregelten Informationsfluss in unserer Praxis, sowie durch regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen. Ablaufanalysen (Checklisten) und Zielvereinbarungen mit Kontrollmechanismen werden hierbei im Team besprochen und durchgeführt.
Die Praxisdaten werden ständig ausgewertet, z. B. Leistungsstatistik.
Durch regelmäßige Fortbildungen wird der aktuelle Stand der Wissenschaft in unsere Arbeit erreicht und dauerhaft gesichert.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Zur externen Qualitätssicherung werden gezielte Zuweiserbefragungen durchgeführt. Externe Qualitätszirkel und Fortbildungsveranstaltungen werden insbesondere von der Praxisleitung in Zusammenarbeit mit der QMB regelmäßig besucht.

6.4 Nutzung von Befragungen

Anonyme Patientenbefragungen werden ständig durchgeführt. Die Ergebnisse werden statistisch ausgewertet, übersichtlich präsentiert, im Team diskutiert und Zielvereinbarungen getroffen.
Durch die Umsetzung von Vorschlägen und Wünschen erfährt der Patient, dass die Umfrageergebnisse ernst genommen werden.

6.5 Beschwerdemanagement

Es werden ständig Patienten gebeten, die Fragebögen auszufüllen. Am Ende der Behandlung hat jeder Patient die Möglichkeit, anonym die Behandlung zu bewerten.