



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Praxis:	Dr. med. Cornelia Oversohl, Dr. med. Annette Kaufmann, Elke Kreppold
Betriebsstättennummer:	641063100
Anschrift:	Egerlandstraße 76 82538 Geretsried
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2016-0004 NB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	proCum Cert GmbH, Frankfurt am Main
Gültig vom:	17.02.2016
 bis:	16.02.2019
Zertifiziert bis:	17.02.2010

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 Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. 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 spezifischen 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. 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.

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

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 Dr. med. Cornelia Oversohl, Dr. med. Annette Kaufmann, Elke Kreppold** 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 <http://www.ktq.de/> abrufbar.

Dr. 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 Facharztpraxis für Frauenheilkunde und Geburtshilfe Dr. med. Cornelia Oversohl gibt es als Einzelpraxis seit 2002. Zuvor war Frau Dr. med. Oversohl 18 Jahre als Teilhaberin einer gynäkologischen Praxisgemeinschaft niedergelassen.

Wir freuen uns, dass Frau Dr. med. Annette Kaufmann seit 1991 in Teilzeit und seit März 2010 als engagierte Frauenärztin in voller Besetzung das Team erweitert. Außerdem sind in unserer Praxis auch Frau Dr. med. Kreppold und Frau Dr. med. Henriette Proisinger angestellt.

Auf Grund der Ausrichtung der Praxis mit naturheilkundlichen und homöopathischen Aspekten unter Einbeziehung der psychosomatischen Anteile, sehen wir unseren Auftrag vor allem darin, den Menschen in seiner Gesamtheit wahrzunehmen.

Es ist uns besonders wichtig den Einklang zwischen einer hochtechnisierten, modernen Schulmedizin, die uns sehr am Herzen liegt, und der sanften alternativen Naturheilkunde herzustellen.

Dies ist manchmal ein schwieriger Brückenschlag.

Es wird versucht durch die verständliche Aufklärung und Beratung der einzelnen Patientin zu ermöglichen, den neu gewonnenen medizinischen Einblick für Prävention bzw. Therapie umfassend zu seinem Wohl zu nutzen kann.

Eine stete Verbesserung der Qualität der Praxis im Alltagsablauf wird auch durch die Zusammenarbeit der vier Ärztinnen gewährleistet. Unklare Befunde bzw. gemeinsame Patientenbesprechungen in Problemfällen finden neben dem routinemäßigen Fachaustausch regelmäßig statt.

Jede Ärztin nimmt regelmäßig an Fortbildungsveranstaltungen über die neuste diagnostische bzw. therapeutische Möglichkeit teil, die gewonnenen Kenntnisse werden dann im internen sowie externen Qualitätszirkel ausgetauscht.

Um dies zu gewährleisten, sind mittlerweile an 4 Wochentagen parallel Sprechstunden eingerichtet. Durch diese stetigen "Doppelbesetzungen" ist es uns jederzeit möglich Notfallpatientinnen anzunehmen - ganz zum Wohle der Patientinnen.

Wir bieten in freundlicher, offener Atmosphäre sowie mit kompetentem Umfeld, umfassende ambulante gynäkologische Versorgung für Frauen und Mädchen an.

Zu unseren Schwerpunkten in Diagnose und Therapie zählen:

Krebsvorsorge

Ultraschall

Schwangerschaftsbetreuung (u.a. Nackentransparenzmessung, 3-D-Ultraschall)

Teenagersprechstunde

Ambulante Operationen

Akupunktur

Homöopathie

Psychosomatische Grundversorgung

Psychotherapie

Unser Ziel ist es, unseren Patientinnen im Rahmen der heutigen gesundheitspolitischen Bedingungen eine bestmögliche, qualitativ hochwertige Medizin anzubieten. Dazu gehören auch eine apparative Ausstattung auf hohem Niveau und laufende Fortbildung der Praxisleitung sowie der Mitarbeiterinnen.

Wir legen besonderes Augenmerk darauf, die naturwissenschaftlichen Grundlagen der Medizin mit naturheilkundlichen Erkenntnissen in Einklang zu bringen.

Durch ein freundliches Praxisklima und kompetente Betreuung möchten wir unseren Patientinnen ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich gestalten.

Praxis Dr. med. Cornelia Oversohl

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Die Termine werden zeitnah vergeben. Dabei achten wir darauf, dass die Wartezeit 30 Minuten nicht überschreitet. Sollten Notfälle dazwischen kommen, werden diese vorrangig behandelt bzw. am Ende der Vormittags- oder Nachmittagsprechstunde eingeschoben. Wenn es einmal zu Wartezeitenverlängerungen kommt, sind wir bemüht, den Patienten die Gründe dafür zu nennen. Wir kontrollieren die Zufriedenheit mit den Wartezeiten anhand der Patienten-Befragung sowie des Beschwerdemanagements. Die Überprüfung der Wartezeiten erfolgt einmal im Jahr.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Erreichbarkeit ist uns sehr wichtig. Folgende Medien stehen zur Verfügung: Visitenkarte, Telefonansage, Homepage. Am Wochenende ist der Anrufbeantworter geschaltet. Die Praxis hat keine Schließtage, da bei vier Gynäkologinnen immer mindestens eine Ärztin in der Praxis anwesend ist. Vertretungen finden immer gegenseitig statt.

1.3 Orientierungshilfen

Unsere Praxisräume sind ausgeschildert. Um zu gewährleisten, dass unsere Patienten wissen, wer vor ihnen steht, tragen wir Mitarbeiter und Ärztinnen weiße Kleidung sowie Namensschilder. Telefongespräche werden immer mit Angabe des Namens der Mitarbeiterinnen geführt.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Die Art und Weise, wie wir mit unseren Patienten umgehen, ist in unserem Leitbild festgelegt, und wird auch so gelebt. Ebenso wichtig ist uns der diskrete Umgang mit unseren Patientinnen und deren Daten. Die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten und der Freundlichkeit wurde in der Befragung überprüft. Darüber hinaus ist über das Beschwerdemanagement eine Prozesskontrolle möglich.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Bei neuen Patienten werden Dauerdiagnosen, regelmäßige Medikamente, Allergien, Unverträglichkeiten usw. erhoben und dokumentiert. Später auftretende Risiken werden im Verlauf zeitnah dokumentiert, wichtige Informationen immer gesondert gekennzeichnet.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Unsere Patientinnen werden gleich behandelt, unabhängig von ihrer religiösen, kulturellen Herkunft oder Gesinnung. Bei der Therapie- und Diagnostikplanung werden unsere Patienten aktiv mit einbezogen. Wir bieten unseren Patientinnen auch alternative Behandlungsmethoden wie z.B. Akupunktur und Homöopathie an. Nur wenn wir alle gemeinsam mit unseren Patientinnen an der Behandlung und Diagnostik arbeiten, ist ein größtmöglicher Erfolg gegeben. Bei der Planung wird auch auf mögliche Alternativen und evtl. das Einholen von Zweitmeinungen geachtet.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Wichtige Grundlage für eine angemessene Behandlung sind regelmäßige Fortbildungen, um eine aktuelle Entscheidungsgrundlage zu erhalten. Darüber hinaus finden Leitlinien der Fachgesellschaften Berücksichtigung. Heilmittel werden nach den Vorgaben des Heilmittelkataloges (EDV) und unter Berücksichtigung des Gesamtbudgets verordnet.

1.8 Patientenschulung

Wir führen derzeit keine Patientenschulungen durch. Diverse Schulungen werden von der behandelnden Ärztin direkt durchgeführt.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Für eine maximale Einbeziehung der Patientinnen ist eine umfangreiche Aufklärung nötig. Dies erfolgt immer im Arzt-Patientengespräch. Die Informationen aus dem Gespräch werden immer sofort dokumentiert.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Die Überweisung in ein Krankenhaus oder Überweisung an andere Fachrichtungen erfolgt systematisch und unter Einbindung der nachbehandelnden Stellen und Personen. Selbstverständlich wird dies ausführlich mit den Patienten und bei Bedarf den Angehörigen besprochen.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das Leitbild unserer Praxis gibt uns eine Orientierung, wie wir mit unseren Patienten und untereinander umgehen wollen. Wir sind bestrebt, dies auch umzusetzen. Stets Freundlichkeit in der alltäglichen Hektik zu bewahren und die Würde teils schwieriger Patienten zu achten, ist uns ein wichtiges Anliegen. Hierdurch kann es mitunter zu zeitlichen Ablaufstörungen kommen, welche wir jedoch den wartenden Patienten zu vermitteln versuchen.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Grundlage unserer jährlichen Zielplanung ist Anfang des Jahres der Jahresabschluss, dort erfolgt die strategische und finanzielle Planung. Ziel ist, die Praxis auf dem derzeitigen Niveau zu halten und weiter auszubauen. Hierfür werden u.a. auch die Zahlen der internen Qualitätssicherung ab 2008 in einer Jahresbewertung analysiert und Ziele abgeleitet.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Wir haben die Verantwortlichkeiten in unserer Praxis mit Hilfe einer Matrix definiert.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Die Führungsgrundsätze sind im Leitbild fest verankert. Dieses ist auch für die Praxisleiterin verbindlich. Grundsätzlich kann jeder Mitarbeiter jederzeit aktuelle Themen und Probleme mit der Ärztin besprechen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, aktuelle Themen, auch den Führungsstil betreffend, in der monatlichen, protokollierten Teambesprechung zu besprechen.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Es gibt einen Finanz- und Investitionsplan. Es finden Jahresabschlussbesprechungen mit dem Steuerbüro statt.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Grundsätzlich ist eine benannte Mitarbeiterin für die Bestellung zuständig, die die Bestellvorgänge dann an jede Mitarbeiterin koordiniert weitergeben kann damit der jeweilige Auftrag ausgeführt wird. Die Verteilung der Zuständigkeiten wird immer mit allen Mitarbeitern besprochen.

2.7 Umweltschutz

Grundsätzlich werden die hygienischen Grundsätze eingehalten. Der in der Praxis anfallende Müll wird nach den gültigen Vorschriften entsorgt oder recycelt. Ein schriftlicher Standard "Abfallentsorgung" liegt vor.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Unsere Praxis ist eine Einzelpraxis, die von Fr. Dr. med. Cornelia Oversohl geführt wird. Es gibt eine zweite Kassenzulassung für Frau Dr. med. Annette Kaufmann. Weiterhin sind zwei Ärztinnen angestellt. Wir führen getrennte Terminkalender im Computer für alle vier Ärztinnen. Termine werden mit Handzeichen vom Praxispersonal gekennzeichnet. Es finden regelmäßige Teambesprechungen mit allen Ärztinnen statt.

2.9 Information der Praxisleitung

Wir führen alle 4 Wochen protokollierte Teambesprechungen durch. Dringende Probleme können zeitnah besprochen und schriftlich im Ordner im Sozialbereich fixiert werden. Eine zeitnahe Information ist somit gewährleistet. Um die Protokolle zusammen zu halten, haben wir einen Ordner angelegt, in dem man sämtliche Informationen nachlesen kann.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Im Leitbild sind ethische Aspekte berücksichtigt. Das Leitbild der Praxis hängt im Wartezimmer aus. Daran lassen sich alle Mitarbeiter der Praxis messen. In der Patientenbefragung werden Aspekte zu diesem Prozess abgefragt. Weiterhin steht den Patienten ein Beschwerdemanagement zur Verfügung. Das Leitbild wird einmal im Jahr überarbeitet.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Wir haben für uns Stellen- und Aufgabenbeschreibungen erarbeitet. Weiterhin haben wir eine Regelung zur systematischen Fort- und Weiterbildung.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Qualifikationen in der Praxis sind in den Stellenbeschreibungen festgelegt. Darüber hinaus wurden von den Mitarbeitern Arbeitsplatzbeschreibungen erarbeitet. Diese liegen zur Einsichtnahme vor. Grundsätzlich ist unser mittelfristiges Ziel, dass mit diesem Instrument jede Mitarbeiterin innerhalb ihres Bereiches in der Lage sein soll, eine andere bei Ausfall zu ersetzen und neue Mitarbeiterinnen anzulernen.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Wir haben festgelegt, wie mit Fort- und Weiterbildungen umzugehen ist. Ebenso ist geregelt, welche verpflichtenden Fortbildungen regelmäßig besucht werden müssen, z.B. Reanimations-Fortbildung, Brandschutzschulung. Ein Mal pro Jahr wird der Fortbildungsbedarf erhoben. Über besuchte Fortbildungen wird in einer der nächsten Teambesprechungen berichtet, damit auch die anderen Mitarbeiter davon profitieren.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Frau Dr. med. Oversohl nimmt an diversen Qualitätszirkeln teil. Die Fortbildungsplanung erfolgt darüber hinaus über Internet, sowie diverse Fachzeitschriften. Die für die Praxis definierten Pflichtfortbildungen werden von Frau Dr. med. Oversohl besucht. Die Regelungen zu Fort- und Weiterbildungen befinden sich in der Verfahrensweisung Fort- und Weiterbildung.

3.5 Ausbildung

Ein Ausbildungsplan ist vorhanden. Dieser regelt z.B. welcher Bereich in welcher Zeit erlernt sein muss. Selbstverständlich wird die Ausbildungsverordnung beachtet. Die Auszubildende hat immer einen Ansprechpartner innerhalb des jeweiligen Bereiches zur Seite.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Unsere Arbeitszeiten richten sich in erster Linie nach den Öffnungszeiten. Die Arbeitszeiten sind in den Stellenbeschreibungen enthalten. Auch der Umgang mit Überstunden wurde einvernehmlich geregelt.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter liegen Arbeitsplatzbeschreibungen vor, die ggf. Punkt für Punkt vermittelt werden sollen. Es gibt Strukturierte Gespräche nach der Einarbeitung.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Mitarbeiterideen können immer in den Teambesprechungen vorgebracht werden. Die Teambesprechungen werden dokumentiert. Sollte der Wunsch bestehen, z.B. Kritik "unter vier Augen" anzubringen, so ist dies jederzeit möglich.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Bei Verletzungen während der Arbeitszeit werden die Angestellten zum Durchgangsarzt überwiesen. Es gibt schriftliche Anweisungen, wie bei einer Verletzung verfahren wird.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

In unserer Praxis befinden sich Feuerlöscher und Fluchtwegschilder. Wir nehmen regelmäßig an einer Brandschutzübung teil. Diese ist eine Pflichtfortbildung für die Mitarbeiter.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Wir haben beschlossen, Schulungen rund um das Thema Notfall zur Pflichtschulung zu erklären. Alle Mitarbeiterinnen müssen daran teilnehmen. Um auf Notfälle vorbereitet zu sein, steht eine umfangreiche Ausstattung in unserer Praxis zur Verfügung. Der Notfallkoffer wird regelmäßig kontrolliert, die Kontrolle wird dokumentiert.

4.4 Hygiene in der Praxis

Schriftliche Anweisungen stellen die hygienegerechte Versorgung unserer Patienten sicher. Darüber hinaus haben wir eine Hygienebeauftragte, die im Praxisalltag auf die Umsetzung unserer Hygienevorgaben achtet.

4.5 Anwendung von Arzneimittel

Thermolabile Medikamente werden im Arzneikühlschrank gelagert und täglich hinsichtlich Haltbarkeit und Kühlungsstatus überprüft. Die Überprüfung wird dokumentiert. Die Mitarbeiterin ist dazu angehalten, Medikamente mit denen sie umgeht auf Haltbarkeit zu überprüfen.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Wir haben in unserer Praxis eine Beauftragte für Medizinprodukte. Der Schulungs- und Wartungsbedarf wird systematisch durch die Medizinproduktebeauftragte und zwei weitere Mitarbeiterinnen ermittelt. Die notwendigen Wartungen werden von externen Firmen vorgenommen.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Jede Mitarbeiterin besitzt einen Schlüssel zur Praxis. Der Erhalt des Schlüssels muss schriftlich bestätigt werden. Bei Ausscheiden muss der Schlüssel selbstverständlich wieder abgegeben werden. Eine Liste mit Unterschriften liegt vor.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Wir achten darauf, dass die Patientendaten gewissenhaft und korrekt geführt werden. Hierzu wurde eine für alle verbindliche Anweisung erlassen, welche genau regelt, wie und wann zu dokumentieren ist.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Der Datenschutz ist uns sehr wichtig. Eine Regelung zum Datenschutz schreibt fest, wie genau mit den Daten unserer Patienten verfahren werden muss. Sie ist für alle verbindlich und bei den Mitarbeitern bekannt.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Jeder Patient kann selbstverständlich Einsicht in seine Befunde nehmen. Allerdings legen wir Wert darauf, dass dies nach Rücksprache mit der Ärztin geschieht.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Wir arbeiten mit einem modernen EDV System, welches über einen Server miteinander verbunden ist. Die Datensicherung wird täglich durchgeführt.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Zwei Mitarbeiterinnen sind zu Qualitätsbeauftragten benannt. Trotzdem betrachten wir das Qualitätsmanagement natürlich als eine Aufgabe, die alle angeht. Deshalb finden regelmäßige Besprechungen statt, in denen aktuelle Probleme diskutiert und Neuerungen eingeführt werden z.B. neue schriftliche Regelungen oder Ergebnisse der internen Qualitätssicherung.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Für die interne Qualitätssicherung bedienen wir uns verschiedener Methoden: So kommen Patientenbefragungen, ein aktives Beschwerdemanagement und Wartezeitenerhebungen zum Einsatz.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Im Rahmen der externen Qualitätssicherung nehmen die Ärzte der Praxis an verschiedenen Qualitätszirkeln teil, z.B. am homöopathischen Qualitätszirkel, gynäkologischen Qualitätszirkel der Münchner Frauenärztinnen, gynäkologischen Qualitätszirkel Isartal. Außerdem nehmen die Ärztinnen an Fortbildungen vom THW teil.

6.4 Nutzung von Befragungen

Es werden regelmäßig Patientenbefragungen durchgeführt. Wir haben festgelegt, dass die Ergebnisse in der Teambesprechung diskutiert und ggf. Verbesserungen veranlasst werden.

6.5 Beschwerdemanagement

Jede Beschwerde ist uns willkommen. Nur so können wir erkennen, wo Handlungsbedarf besteht, und uns kritisch hinterfragen. Unsere Patientinnen können den Beschwerdebogen anonym im Wartezimmer in eine Box einwerfen. Wir besprechen die Beschwerden offen in den Teambesprechungen.