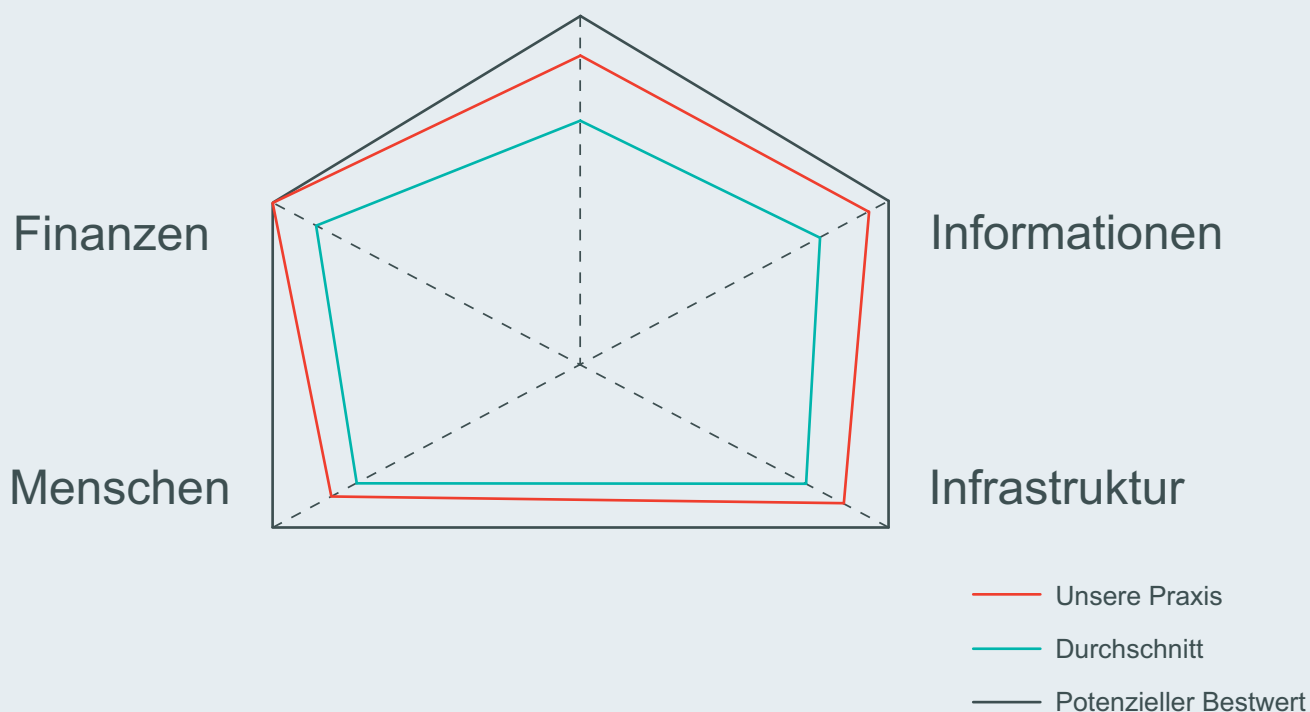


Qualität und Sicherheit



Erfolgreiche Rezertifizierung

Im Jahre 2004 gehörten wir bundesweit zu den ersten Arztpraxen, die sich einer Zertifizierung nach den Kriterien des European Practice Assessment [EPA] unterzogen haben [Stiftung Praxissiegel der Bertelsmann Stiftung]. Im Rahmen dieser Zertifizierung wurde ein Benchmarking [Vergleich mit anderen Arztpraxen] durchgeführt. Hierbei konnten wir in allen fünf maßgeblichen Kriterien ein überdurchschnittliches Ergebnis erzielen.

Im Dezember 2007 haben wir uns nun einer Rezertifizierung unterzogen. Dabei konnten wir unser hervorragendes Ergebnis aus der Erstzertifizierung noch weiter verbessern und den Vorsprung gegenüber dem Durchschnitt der bisher zertifizierten Praxen weiter ausbauen. Dies ist in Anbetracht dessen, dass die meisten Praxen gerade mit der Vorbereitung der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems begonnen haben, besonders zu bewerten. Nach unseren Schätzungen haben bundesweit weniger als 1 % aller Allgemeinarztpraxen ein Zertifizierungsverfahren durchlaufen. Einer Rezertifizierung haben sich bundesweit weniger als 100 Praxen unterzogen.

Ein weit überdurchschnittliches Ergebnis konnten wir auch im Rahmen der Rezertifizierung erneut in allen fünf maßgeblichen Kriterien erzielen:

Qualität und Sicherheit

Hier geht es um die Vereinbarung von Qualitätszielen, die Durchführung von Teambesprechungen, Hygienemaßnahmen und -vorschriften, das Notfallmanagement und das Labormanagement.

Infrastruktur

Hier wird die Ausstattung der Praxis bewertet, die Erreichbarkeit beurteilt und die Arzneimittelvorhaltung überprüft [letzteres kann in Notfällen lebenswichtig sein].

Finanzen

Hier geht es um die Verwaltung der Praxisfinanzen, die Bestimmung von Verantwortlichkeiten und die Planungssicherheit. Wir sind mittlerweile ein kleines mittelständisches Unternehmen mit 8 Angestellten, in dem sämtliche Geldbewegungen [z.B. Gehälter, Sozialversicherungsbeiträge u.v.m.] professionell gemanagt werden müssen.

Menschen

Hier geht es um die Fortbildung der Mitarbeiter. [Nur eine regelmäßige Fortbildung garantiert die 'Teilhabung' am medizinischen Fortschritt und an Therapiemöglichkeiten entsprechend den neuesten Leitlinien der Fachgesellschaften.] Außerdem wird das Beschwerdemanagement beurteilt: Da Beschwerden zum Alltag gehören und in jeder Praxis vorkommen, werden diese durch ein professionelles Beschwerdemanagementsystem aufgefangen und angemessen berücksichtigt. Des Weiteren liefern Patientenbefragungen ein Spiegelbild der Patientenzufriedenheit. Anregungen und Kritik führen zur Weiterentwicklung der Qualität und stärken das Patientenvertrauen.

Informationen

Hierbei geht es um den Datenschutz, die Kommunikation nach innen und außen und um Patienteninformationen.

Die grafische Darstellung unseres hervorragenden Zertifizierungsergebnisses veranschaulicht deutlich unseren hohen Qualitätsanspruch, der auch im bundesweiten Vergleich weit überdurchschnittlich ist.

Für uns ist dieses Ergebnis Bestätigung und Ansporn zugleich. Qualitätsmanagement ist für uns kein statisches Betrachtungsmodell, sondern ein immer wiederkehrender dynamischer Prozess des Lernens, Veränderens, Überprüfens und Anpassens.

Sportlich ausgedrückt spielen wir mit diesem Ergebnis sicher in der Champions League.