

Qualitätsmanagementsystem des Ärztehauses Schlesienstraße

Inhaber: Dr. med. Julia Hegge und Dr. med. Johannes Fühner

Adresse: Schlesienstraße 1, 48167 Münster

Mitarbeiter: 6 Fachärzte für Allgemeinmedizin, 2 Weiterbildungsassistenten, 10 Medizinische Fachangestellte, 3 Medizinische Fachangestellte in Ausbildung, 1 Reinigungskraft

Schwerpunkte: Allgemeinmedizin, Manuelle Medizin/Chirotherapie, Akupunktur

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung und Leitbild
2. Rechtliche Grundlagen und Verpflichtungen
3. Qualitätsziele
4. Organisationsstruktur
5. Patientenversorgung
6. Datenschutz und Dokumentation
7. Hygiene
8. Notfallmanagement
9. Risikomanagement
10. Fortbildung und interne Audits
11. Patientenfeedback und Beschwerdemanagement
12. Patientensicherheit
13. Praxisinterne Kommunikation
14. Interne Audits und Qualitätskontrolle
15. Externe Zusammenarbeit
16. Materialwirtschaft
17. Energie- und Umweltmanagement
18. Praxismarketing und Patienteninformation
19. Digitalisierung und Datenschutz
20. Mitarbeiterzufriedenheit und Personalentwicklung
21. Resilienz im Praxisteam

1. Einführung und Leitbild

Das Ärztehaus Schlesienstraße verfolgt das Ziel, eine umfassende und qualitativ hochwertige medizinische Versorgung zu bieten. Dabei stehen die Bedürfnisse und das Wohl der Patienten im Mittelpunkt. Das Leitbild der Praxis orientiert sich an den Grundsätzen der Menschlichkeit, medizinischen Exzellenz und Nachhaltigkeit. Die Praxis setzt auf eine patientenorientierte Betreuung, die durch ein hohes Maß an Fachwissen und Empathie getragen wird.

1.1. Werte

- **Patientenzentrierte Versorgung:** Das Wohl der Patienten steht an erster Stelle. Alle Behandlungen und Beratungen orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen und der Gesundheit des Patienten.
- **Medizinische Exzellenz:** Die Praxis verpflichtet sich, stets auf dem neuesten Stand der medizinischen Wissenschaft zu sein und den Patienten die bestmögliche Behandlung zu bieten.
- **Nachhaltigkeit und Verantwortung:** Die Praxis legt großen Wert auf umweltfreundliches Handeln und den schonenden Umgang mit Ressourcen. Dies wird in allen Bereichen, von der Materialwirtschaft bis zur Energieversorgung, berücksichtigt.

1.2. Ziele der Praxis

- **Hohe medizinische Versorgungsqualität:** Die Praxis strebt eine kontinuierliche Verbesserung der Versorgungsqualität durch regelmäßige Schulungen, interne Audits und den Einsatz modernster medizinischer Geräte an.
- **Stärkung der Präventivmedizin:** Die Praxis legt großen Wert auf präventive Maßnahmen, um Krankheiten frühzeitig zu erkennen und zu behandeln. Dies umfasst Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen und Aufklärungsgespräche.
- **Förderung der Patientenzufriedenheit:** Zufriedene Patienten sind das Ergebnis einer vertrauensvollen und professionellen Betreuung. Die Praxis verfolgt das Ziel, die Zufriedenheit der Patienten kontinuierlich zu steigern.

1.3. Fortbildung

Alle Mitarbeiter der Praxis nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teil, um sicherzustellen, dass sie auf dem neuesten Stand der medizinischen Forschung und der aktuellen Behandlungsmethoden sind. Dies garantiert eine hohe Behandlungsqualität und ein fundiertes Fachwissen im Umgang mit den Patienten.

1.4. Zusammenarbeit

Das Ärztehaus Schlesienstraße setzt auf eine enge Zusammenarbeit aller Teammitglieder, um die beste Versorgung für die Patienten sicherzustellen. Durch regelmäßige

Teambesprechungen und einen offenen Austausch wird eine konstruktive Arbeitsatmosphäre geschaffen, die sowohl das Wohl der Patienten als auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter fördert.

2. Rechtliche Grundlagen und Verpflichtungen

Das Ärztehaus Schlesienstraße richtet sich in ihrem gesamten Handeln nach den geltenden rechtlichen Vorgaben und Bestimmungen des deutschen Gesundheitssystems. Dies betrifft insbesondere die Einhaltung von Patientenrechten, Datenschutzbestimmungen und den Regularien der gesetzlichen Krankenversicherungen. Die Einhaltung der rechtlichen Grundlagen bildet die Basis für die qualitativ hochwertige und sichere Versorgung der Patienten.

2.1. Patientenrechte und -pflichten

- Einhaltung der Patientenrechte: Die Praxis verpflichtet sich, alle Patientenrechte gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu wahren. Dies umfasst insbesondere das Recht auf Aufklärung, das Recht auf Einsicht in die Patientenakte und das Recht auf den Schutz der Privatsphäre.
- Patientenpflichten: Patienten werden darüber informiert, dass sie zur Mitwirkung an ihrer Behandlung verpflichtet sind, indem sie relevante Informationen zu ihrer Gesundheit zur Verfügung stellen und den Behandlungsanweisungen folgen.

2.2. Datenschutz und Datensicherheit

- DSGVO-konforme Prozesse: Alle patientenbezogenen Daten werden gemäß den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Die Praxis gewährleistet, dass alle sensiblen Daten sicher gespeichert und nur autorisierten Personen zugänglich gemacht werden.
- Regelmäßige Überprüfung: Die Praxis führt regelmäßige Überprüfungen der Datenschutzprozesse durch, um sicherzustellen, dass die Daten der Patienten jederzeit sicher und geschützt sind.

2.3. Hygiene- und Sicherheitsvorschriften

- Einhaltung der Hygienevorschriften: Die Praxis hält sich streng an die gesetzlichen Hygienevorschriften, um Infektionen und gesundheitliche Risiken zu minimieren. Dazu gehört die regelmäßige Reinigung und Desinfektion von Oberflächen, medizinischen Geräten und Behandlungsräumen.
- Arbeitsschutz: Zum Schutz der Mitarbeiter und Patienten werden alle sicherheitsrelevanten Maßnahmen nach den geltenden Arbeitsschutzrichtlinien eingehalten. Dazu zählen unter anderem der sichere Umgang mit medizinischen Geräten und die Bereitstellung geeigneter Schutzausrüstung.

2.4. Abrechnung und gesetzliche Vorgaben

- Gesetzeskonforme Abrechnung: Die Abrechnung der medizinischen Leistungen erfolgt nach den Vorgaben der gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen. Alle Abrechnungsprozesse werden transparent und nachvollziehbar durchgeführt.
- Überwachung durch externe Stellen: Die Praxis unterliegt der Überprüfung durch die Kassenärztliche Vereinigung sowie andere Aufsichtsbehörden, um die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sicherzustellen.

3. Qualitätsziele

Die Qualitätsziele einer Hausarztpraxis dienen als klare Orientierung für die kontinuierliche Verbesserung der medizinischen Versorgung und der internen Prozesse. Sie stellen sicher, dass die Praxis bestmöglich auf die Bedürfnisse der Patienten eingeht und die Effizienz der Abläufe optimiert wird. Diese Ziele sollten SMART formuliert sein: Spezifisch, Messbar, Attraktiv, Realistisch, Terminiert.

3.1. Kurzfristige Qualitätsziele

- Verbesserung der Patientenkommunikation innerhalb von 6 Monaten um 10 %.
- Reduzierung der Wartezeiten um 20 % innerhalb von 12 Monaten.
- Optimierung des Hygienemanagements mit einer Infektionsreduktion von 15 % innerhalb von 6 Monaten.

3.2. Mittelfristige Qualitätsziele

- Erhöhung der Patientensicherheit durch ein Risikomanagementsystem innerhalb von 2 Jahren.
- Steigerung der präventiven Maßnahmen um 30 % innerhalb von 2 Jahren.
- Förderung der Mitarbeiterfortbildung durch jährliche Schulungen.

3.3. Langfristige Qualitätsziele

- Digitalisierung der Praxisabläufe mit elektronischen Patientenakten in 3 Jahren.
- Ausbau der hausarztzentrierten Versorgung um 30 % in 2 Jahren.
- Klimaneutralität der Praxis innerhalb von 5 Jahren.

3.4. Überprüfung der Zielerreichung

- Halbjährliche Audits und Feedback-Schleifen im Team.
- Regelmäßige Anpassungen der Qualitätsziele bei neuen Entwicklungen.

3.5. Kommunikation der Qualitätsziele

Die Ziele werden im Team kommuniziert und regelmäßig überprüft. Dies sichert die Beteiligung aller Mitarbeiter.

4. Organisationsstruktur

Eine klare Organisationsstruktur ist unerlässlich, um die Praxisabläufe effizient zu gestalten und die Qualität der Patientenversorgung zu gewährleisten. Im Ärztehaus Schlesienstraße sind die Rollen und Verantwortlichkeiten klar definiert, um reibungslose Arbeitsprozesse und eine optimale Patientenbetreuung sicherzustellen.

4.1. Praxisleitung

Dr. med. Julia Hegge und Dr. med. Johannes Fühner (Inhaber) sind verantwortlich für die medizinische Leitung der Praxis, Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, Festlegung und Überwachung der Qualitätsziele, Personalverantwortung und strategische Entwicklung der Praxis.

4.2. Ärzteteam

Die Fachärzte für Allgemeinmedizin und / oder Innere Medizin führen die täglichen Sprechstunden durch und beteiligen sich an der Umsetzung der Qualitätsziele.

4.3. Weiterbildungsassistenten

Assistenzärzte in Weiterbildung unterstützen die Fachärzte und erhalten kontinuierliche Schulungen.

4.4. Medizinische Fachangestellte (MFA)

Die MFAs sind in Empfang, Labor, Hygienemanagement und Verwaltung eingeteilt, um die Praxisabläufe zu unterstützen.

4.5. Reinigungskraft

Verantwortlich für die tägliche Reinigung und Einhaltung der Hygienestandards.

4.6. Kommunikation und Teambesprechungen

Regelmäßige monatliche Teambesprechungen zur Optimierung der Praxisabläufe.

4.7. Vertretungsregelung

Klare Regelungen für die Vertretung von Ärzten und der Praxisleitung bei Abwesenheit.

4.8. Verantwortlichkeiten für Fortbildungen

Eine MFA ist für die Organisation (insbesondere der zeitlichen Organisation) der Fortbildungen zuständig. Die Ärzt:innen organisieren die eigene Fortbildung in Absprache mit einer MFA.

4.9. Hierarchie und Entscheidungsfindung

Die Praxisleitung trifft die wesentlichen Entscheidungen, während Alltagsfragen von den MFAs koordiniert werden.

5. Patientenversorgung

Die Patientenversorgung ist das Herzstück jeder Arztpraxis. Um die Qualität der Versorgung auf höchstem Niveau zu gewährleisten, werden im Ärztehaus Schlesienstraße standardisierte Prozesse zur Patientenbetreuung implementiert. Diese richten sich nach den Prinzipien der Effizienz, Freundlichkeit, Patientenorientierung und medizinischen Exzellenz. Ziel ist es, eine kontinuierliche, umfassende und personalisierte Betreuung zu bieten, die auf die individuellen Bedürfnisse der Patienten eingeht.

5.1. Terminmanagement

Ein gut organisiertes Terminmanagement ist entscheidend, um die Wartezeiten der Patienten zu minimieren und eine effiziente Praxisführung zu gewährleisten. Das Ärztehaus Schlesienstraße bietet ein Online-Terminbuchungssystem, spezielle Notfallsprechstunden und ein Erinnerungssystem, um die Patientenversorgung effizient zu gestalten.

5.2. Wartezeitenmanagement

Die Praxis verfolgt das Ziel, die Wartezeiten für die Patienten so kurz wie möglich zu halten. Optimierte Terminplanung und transparente Kommunikation tragen dazu bei, dass Patienten über mögliche Verzögerungen informiert sind.

5.3. Erstaufnahme und Patientenanamnese

Die Erstaufnahme neuer Patienten erfolgt strukturiert, um alle wichtigen medizinischen Informationen für die weitere Behandlung zu erfassen. Dazu gehört die digitale Erfassung in der elektronischen Patientenakte (ePA).

5.4. Behandlung und Nachsorge

Eine strukturierte und standardisierte Behandlung gewährleistet, dass jeder Patient im Ärztehaus Schlesienstraße eine gleichbleibend hohe Qualität der medizinischen Versorgung erhält. Individuelle Behandlungspläne und Nachsorge sind ein wesentlicher Bestandteil.

5.5. Präventive Versorgung

Präventivmedizin hat einen hohen Stellenwert im Ärztehaus Schlesienstraße. Ein breites Angebot an Vorsorgeuntersuchungen, Check-ups und Impfmanagement wird den Patienten zur Verfügung gestellt.

5.6. Hausarztzentrierte Versorgung (HzV)

Die Praxis legt großen Wert auf die hausarztzentrierte Versorgung (HzV), um die Kontinuität der Betreuung sicherzustellen. Die langfristige, persönliche Betreuung steht dabei im Mittelpunkt.

5.7. Patienteninformation und Aufklärung

Die Patientenaufklärung ist ein zentrales Element der Patientenversorgung, um das Vertrauen und die Compliance der Patienten zu stärken. Die Praxis sorgt für verständliche Informationen vor Eingriffen und Behandlungen.

5.8. Umgang mit besonderen Patientenbedürfnissen

Besondere Patientengruppen (z.B. Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen) erfordern eine angepasste Versorgung. Die Praxis ist barrierefrei gestaltet und bietet individuelle Betreuung und flexible Terminzeiten für betreuungsintensive Patienten.

6. Datenschutz und Dokumentation

Im Ärztehaus Schlesienstraße ist der Schutz der Patientendaten oberstes Gebot. Die Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gewährleistet, dass alle personenbezogenen Daten sicher verwaltet und verarbeitet werden. Gleichzeitig wird eine vollständige und nachvollziehbare Dokumentation aller medizinischen Maßnahmen sichergestellt.

6.1. DSGVO-konforme Datenspeicherung

- Elektronische Patientenakte (ePA): Alle Patientendaten werden ausschließlich in der ePA gespeichert. Dabei wird sichergestellt, dass nur autorisierte Personen Zugriff auf diese Daten haben. Die Praxis verwendet moderne, verschlüsselte Systeme, die den Anforderungen der DSGVO entsprechen.

- Zugriffsrechte: Die Zugriffsrechte auf die ePA sind klar geregelt. Nur Ärzte und befugte medizinische Fachangestellte dürfen Zugriff auf sensible Daten haben. Alle Zugriffe werden protokolliert und regelmäßig überprüft.

- Verschlüsselung und Sicherheit: Die Daten werden während der Übertragung und Speicherung verschlüsselt, um sie vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Regelmäßige IT-Sicherheitsprüfungen gewährleisten, dass das System stets auf dem neuesten Stand der Technik ist.

6.2. Einhaltung der Aufbewahrungsfristen

- Patientendaten: Die Praxis hält sich an die gesetzlichen Vorgaben für die Aufbewahrungsfristen von Patientendaten. Diese betragen in der Regel 10 Jahre, können aber je nach Fall länger sein. Nach Ablauf der Frist werden die Daten datenschutzkonform gelöscht oder vernichtet.

- Rezeptdaten und Abrechnungsunterlagen: Auch diese Dokumente unterliegen spezifischen Aufbewahrungsfristen. Sie werden nach den geltenden Vorschriften archiviert und bei Ablauf der Frist sicher vernichtet.

6.3. Patientenrechte und Einwilligung

- Information der Patienten: Jeder Patient wird umfassend über die Erhebung, Speicherung und Nutzung seiner Daten informiert. Dies erfolgt durch Informationsblätter und im Rahmen des Erstgesprächs. Patienten müssen aktiv in die Nutzung ihrer Daten einwilligen.

- Recht auf Auskunft und Löschung: Patienten haben das Recht, jederzeit Auskunft über ihre gespeicherten Daten zu verlangen. Auf Wunsch können Daten, die nicht der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, gelöscht werden.

6.4. Dokumentationsrichtlinien

- Dokumentation der Anamnese und Diagnose: Alle Befunde, Diagnosen und Therapiepläne werden zeitnah in der ePA erfasst. Jede Veränderung oder Anpassung wird vermerkt und protokolliert.
- Dokumentation von Therapieverläufen: Therapieverläufe, einschließlich der Wirkung von Medikamenten und Eingriffen, werden lückenlos dokumentiert.
- Erfassung von Notfallmaßnahmen: Sollten in der Praxis Notfallmaßnahmen durchgeführt werden, wird dies umgehend dokumentiert. Die Maßnahmen, Reaktionen des Patienten und das Endergebnis werden genau festgehalten.

6.5. Datensicherung und Back-up

- Regelmäßige Back-ups: Um den Verlust von Patientendaten zu vermeiden, werden tägliche Back-ups erstellt und an einem sicheren Ort gespeichert.
- Datenschutzverantwortlicher: In der Praxis gibt es einen Datenschutzverantwortlichen, der für die Einhaltung aller Datenschutzvorgaben zuständig ist.

7. Hygiene

Die Einhaltung strenger Hygienestandards ist im Ärztehaus Schlesienstraße von höchster Priorität, um die Gesundheit der Patienten und des Personals zu gewährleisten. Die Hygienevorschriften richten sich nach den geltenden gesetzlichen Vorgaben und werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

7.1. Hygienerichtlinien und Desinfektion

- Reinigung und Desinfektion von Oberflächen: Alle Oberflächen, mit denen Patienten oder Mitarbeiter in Kontakt kommen, werden regelmäßig gereinigt und desinfiziert. Besonders gefährdete Bereiche (z.B. Behandlungsräume, Arbeitsflächen im Labor) werden mehrmals täglich desinfiziert.

- Medizinische Instrumente: Alle medizinischen Instrumente werden nach jeder Nutzung gemäß den Vorgaben des Robert Koch-Instituts (RKI) sterilisiert oder desinfiziert. Ein Protokoll wird geführt, um sicherzustellen, dass der Sterilisationsprozess lückenlos nachvollziehbar ist.

- Desinfektionsmittel: In der gesamten Praxis werden zertifizierte Desinfektionsmittel verwendet. Diese sind auf die Anforderungen der Praxis abgestimmt und garantieren eine breite Wirkung gegen Bakterien, Viren und Pilze. An allen Eingängen sowie in den Behandlungsräumen stehen Desinfektionsspender für Mitarbeiter und Patienten zur Verfügung.

7.2. Hygienebeauftragte und Schulungen

- Hygienebeauftragte: Das Ärztehaus Schlesienstraße verfügt über eine Hygienebeauftragte MFA, die für die Einhaltung der Hygienestandards zuständig ist. Sie überwacht die Umsetzung der Hygienemaßnahmen, führt regelmäßige Schulungen durch und ist Ansprechpartnerin bei Fragen zur Hygiene.

- Regelmäßige Schulungen: Alle Mitarbeiter der Praxis nehmen mindestens einmal pro Jahr an einer Hygieneschulung teil. Diese Schulungen umfassen Themen wie Händehygiene, Umgang mit Desinfektionsmitteln und die richtige Entsorgung von medizinischen Abfällen. Zusätzlich werden neue Mitarbeiter im Rahmen ihrer Einarbeitung umfassend zu den Hygienestandards geschult.

7.3. Abfallentsorgung und Recycling

- Medizinische Abfälle: Alle medizinischen Abfälle, einschließlich Spritzen, Verbandsmaterialien und Einwegartikel, werden in speziell gekennzeichneten Behältern entsorgt. Die Abholung und Entsorgung erfolgt durch zertifizierte Entsorgungsunternehmen, die die gesetzlichen Vorgaben für medizinische Abfälle einhalten.

- Recycling und Umweltbewusstsein: Nicht medizinische Abfälle werden in der Praxis nach Möglichkeit recycelt. Papier, Verpackungen und andere Materialien werden getrennt und der Wiederverwertung zugeführt. Die Praxis fördert den umweltbewussten Umgang mit Ressourcen.

7.4. Kontrolle und Überprüfung der Hygienemaßnahmen

- Interne Hygieneaudits: In regelmäßigen Abständen werden interne Hygieneaudits durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle Vorschriften eingehalten werden. Dabei werden die Reinigungs- und Desinfektionspläne überprüft, und etwaige Mängel werden sofort behoben.

- Externe Kontrollen: Die Praxis wird außerdem regelmäßig von externen Institutionen überprüft, um sicherzustellen, dass die Hygienestandards den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Protokolle und Berichte werden sorgfältig dokumentiert und archiviert.

7.5. Infektionsschutz

- Erweiterte Hygienemaßnahmen: In Zeiten von Epidemien oder Pandemien, wie zum Beispiel der COVID-19-Pandemie, werden zusätzliche Hygienemaßnahmen implementiert. Dazu gehört das Tragen von persönlicher Schutzausrüstung (z.B. Masken, Handschuhe) und die Verstärkung der Reinigungsintervalle in der gesamten Praxis.

- Abstandsregelungen und Patientenmanagement: Um das Infektionsrisiko zu minimieren, werden Abstandsregelungen im Wartezimmer und in den Behandlungsräumen umgesetzt. Die Terminplanung wird so angepasst, dass möglichst wenige Patienten gleichzeitig in der Praxis sind.

8. Notfallmanagement

Ein gut strukturiertes Notfallmanagement stellt sicher, dass das Ärztehaus Schlesienstraße in akuten medizinischen Notsituationen schnell und effektiv reagieren kann. Es umfasst klare Handlungsanweisungen, regelmäßige Schulungen des Teams und die Bereitstellung von Notfallausrüstung.

8.1. Notfallausrüstung

- Notfalltasche: Die Praxis verfügt über eine vollständig ausgestatteten Notfalltasche, der alle wichtigen medizinischen Geräte und Medikamente für die Erstversorgung von Patienten in Notfallsituationen enthält. Der Inhalt der Tasche wird regelmäßig überprüft und erneuert.
- Defibrillator (AED): Ein automatisierter externer Defibrillator (AED) steht im Behandlungsbereich bereit und ist für alle Mitarbeiter zugänglich. Die Benutzung des Defibrillators wird regelmäßig geübt, um im Ernstfall eine schnelle und kompetente Anwendung zu gewährleisten.
- Sauerstoffversorgung: Im Notfallraum steht eine Sauerstoffversorgung bereit, um Patienten mit Atembeschwerden sofort zu versorgen.

8.2. Notfallplan und -protokolle

- Notfallprotokoll: Für alle Arten von medizinischen Notfällen (z.B. Herzinfarkt, Anaphylaxie, Schlaganfall) gibt es detaillierte Notfallprotokolle, die klar festlegen, wie das Personal vorzugehen hat. Diese Protokolle sind allen Mitarbeitern bekannt und werden regelmäßig geübt.
- Rufbereitschaft und Notfallnummern: Im Falle eines Notfalls wird unmittelbar ein Notarzt oder Rettungsdienst über die festgelegten Notfallnummern kontaktiert. Notrufnummern sind gut sichtbar an mehreren Stellen in der Praxis angebracht.

8.3. Schulungen und Übungen

- Erste-Hilfe-Schulungen: Alle Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer umfassenden Erste-Hilfe-Schulung teil. Diese Schulungen beinhalten auch die Anwendung des Defibrillators und die Durchführung lebensrettender Maßnahmen (z.B. Herz-Lungen-Wiederbelebung).
- Notfallübungen: Neben den Erste-Hilfe-Schulungen werden regelmäßig praxisinterne Notfallübungen durchgeführt. Diese Übungen dienen dazu, den Ernstfall zu simulieren und das schnelle und koordinierte Handeln des Teams zu trainieren.

8.4. Dokumentation von Notfällen

- Dokumentation der Notfallmaßnahmen: Jedes in der Praxis eingetretene Notfallereignis wird genau dokumentiert. Die durchgeführten Maßnahmen, die Reaktionen des Patienten sowie der Verlauf des Notfalls werden in der Patientenakte festgehalten.
- Nachbesprechungen und Analysen: Nach einem Notfallereignis findet eine Nachbesprechung im Team statt, bei der der Ablauf der Maßnahmen analysiert wird. Dies dient der kontinuierlichen Verbesserung der Notfallversorgung und der Identifizierung von Optimierungspotenzial.

9. Risikomanagement

Das Risikomanagement im Ärztehaus Schlesienstraße zielt darauf ab, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen und geeignete Maßnahmen zur Risikominimierung umzusetzen. Es umfasst sowohl die medizinische Versorgung als auch organisatorische und personelle Aspekte der Praxis.

9.1. Risikoanalyse

- Regelmäßige Risikoanalysen: Die Praxis führt regelmäßig umfassende Risikoanalysen durch, um mögliche Schwachstellen in den Praxisabläufen, der Patientenversorgung und der Organisation zu identifizieren. Die Ergebnisse dieser Analysen fließen in die Entwicklung von Maßnahmen zur Risikominimierung ein.
- Überprüfung der Sicherheitsvorkehrungen: Alle Sicherheitsvorkehrungen in der Praxis, wie z.B. die Notfallausrüstung und Hygienevorgaben, werden regelmäßig auf Funktionalität und Aktualität überprüft.

9.2. Fehlermanagement und Berichtssysteme

- Implementierung eines Fehlermeldesystems: Alle Mitarbeiter der Praxis haben die Möglichkeit, Fehler und Beinahe-Zwischenfälle anonym über ein Fehlermeldesystem zu melden. Die gemeldeten Fehler werden analysiert und Korrekturmaßnahmen entwickelt.
- Umgang mit Fehlern: Fehler und Zwischenfälle werden offen und konstruktiv im Team besprochen, um aus ihnen zu lernen und zukünftig Fehler zu vermeiden. Das Ziel ist eine kontinuierliche Verbesserung der Praxisabläufe und der Patientenversorgung.

9.3. Maßnahmen zur Risikominimierung

- Schulungen zur Risikovermeidung: Alle Mitarbeiter der Praxis nehmen regelmäßig an Schulungen zur Risikovermeidung teil. Diese Schulungen umfassen Themen wie Hygiene, Notfallmanagement und den Umgang mit medizinischen Geräten.
- Kontinuierliche Überwachung und Anpassung: Die in den Risikoanalysen erkannten Schwachstellen werden kontinuierlich überwacht. Sollten neue Risiken auftreten, werden umgehend Maßnahmen zur Risikominimierung ergriffen und in den Praxisabläufen umgesetzt.

9.4. Externe Prüfungen und Zertifizierungen

- Externe Audits: Die Praxis lässt regelmäßig externe Audits durchführen, um sicherzustellen, dass alle Sicherheits- und Hygienestandards eingehalten werden. Diese Audits bieten zusätzlich eine unabhängige Bewertung der Praxisrisiken und helfen bei der Weiterentwicklung der internen Abläufe.

- Zertifizierungen: Die Praxis strebt nach Möglichkeit an, offizielle Zertifizierungen im Bereich des Risikomanagements und der Patientensicherheit zu erwerben, um die hohen Standards der Praxis weiter zu festigen.

9.5. Dokumentation und Nachverfolgung

- Lückenlose Dokumentation: Alle erkannten Risiken, gemeldeten Fehler und eingeleiteten Maßnahmen werden lückenlos dokumentiert. Diese Dokumentation ermöglicht eine Nachverfolgung der Maßnahmen und bietet eine Grundlage für künftige Risikoanalysen.
- Feedback und Optimierung: Die Ergebnisse der Risikoanalysen und Audits werden im Team besprochen. Auf Basis des Feedbacks werden die Abläufe stetig optimiert, um die Patientensicherheit und die Qualität der Versorgung auf hohem Niveau zu halten.

10. Fortbildung und interne Audits

Um die Qualität der Patientenversorgung kontinuierlich zu verbessern, führt das Ärztehaus Schlesienstraße regelmäßige interne Audits und Fortbildungen durch. Dies dient dazu, sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter auf dem neuesten Stand medizinischer Entwicklungen sind und die Praxisprozesse optimal gestaltet werden.

10.1. Fortbildungsmaßnahmen

- Regelmäßige Fortbildungen: Alle Mitarbeiter der Praxis nehmen mindestens einmal jährlich an Fortbildungen teil. Diese beinhalten sowohl medizinische Weiterbildungen als auch Schulungen zu aktuellen rechtlichen und organisatorischen Themen.
- Externe und interne Schulungen: Die Fortbildungen werden sowohl durch externe Anbieter als auch durch interne Schulungen abgedeckt. Insbesondere neue medizinische Entwicklungen und Technologien werden durch externe Experten vermittelt.
- Dokumentation: Jede Fortbildung wird dokumentiert, und die Teilnahmezertifikate werden in den Personalakten archiviert. Dies gewährleistet, dass alle Mitarbeiter ihre Fortbildungspflicht nachweisen können.

10.2. Interne Audits

- Regelmäßige Qualitätskontrollen: Die Praxis führt mindestens einmal pro Jahr interne Audits durch, um die Einhaltung der Qualitätsstandards und gesetzlichen Vorgaben zu überprüfen. Diese Audits umfassen alle Bereiche der Praxis, von der Hygiene über die Patientendokumentation bis hin zur Abrechnung.
- Auditbericht: Die Ergebnisse der Audits werden in einem Bericht zusammengefasst und in Teambesprechungen vorgestellt. Etwaige Mängel werden analysiert, und es werden Maßnahmen zur Verbesserung der Praxisabläufe entwickelt.
- Überprüfung der Fortschritte: Nach der Implementierung von Korrekturmaßnahmen werden regelmäßige Nachaudits durchgeführt, um den Fortschritt zu überwachen. Dies stellt sicher, dass alle vereinbarten Verbesserungen nachhaltig umgesetzt werden.

10.3. Zielsetzungen und Feedback

- Feedbackschleifen: Das Feedback aus den Audits wird aktiv in die Weiterentwicklung der Praxisprozesse einbezogen. Mitarbeiter können Verbesserungsvorschläge einbringen, und es wird ein offener Austausch gefördert.
- Langfristige Qualitätsziele: Auf Basis der Auditergebnisse werden langfristige Qualitätsziele definiert. Diese Ziele orientieren sich an den Ergebnissen der Audits und den kontinuierlichen Verbesserungen in der Patientenversorgung.

11. Patientenfeedback und Beschwerdemanagement

Das Ärztehaus Schlesienstraße legt großen Wert auf das Feedback der Patienten, um die Qualität der Versorgung stetig zu verbessern. Ein strukturiertes Beschwerdemanagement ermöglicht es, auf Unzufriedenheiten oder Beschwerden zeitnah zu reagieren und die Patientenbindung zu stärken.

11.1. Patientenbefragungen

- Regelmäßige Umfragen: Die Praxis führt regelmäßig Patientenbefragungen durch, um die Zufriedenheit der Patienten zu ermitteln. Dies umfasst Themen wie Wartezeiten, Freundlichkeit des Personals, Kommunikation und Behandlungsqualität.
- Anonyme Feedbackmöglichkeiten: Patienten haben die Möglichkeit, ihr Feedback anonym abzugeben. Dies kann über den Patientenbriefkasten der Praxis geschehen. Außerdem besteht die Möglichkeit, Feedback online einzureichen.
- Auswertung der Ergebnisse: Die Ergebnisse der Patientenbefragungen werden analysiert und in regelmäßigen Teambesprechungen vorgestellt. Hierbei werden Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und Maßnahmen zur Erhöhung der Patientenzufriedenheit ergriffen.

11.2. Beschwerdemanagement

- Strukturiertes Verfahren: Bei eingehenden Beschwerden wird ein standardisiertes Verfahren zur Bearbeitung angewendet. Beschwerden werden dokumentiert und innerhalb einer festgelegten Frist bearbeitet.
- Maßnahmen zur Verbesserung: Jede Beschwerde wird als Möglichkeit zur Verbesserung betrachtet. Nach der Analyse einer Beschwerde werden entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Probleme eingeleitet.

11.3. Qualitätssicherung

- Kontinuierliche Optimierung: Das Feedback der Patienten wird kontinuierlich in die Praxisabläufe integriert, um die Qualität der Versorgung weiter zu verbessern.
- Offener Austausch: Die Praxis fördert einen offenen Austausch zwischen Patienten und Praxispersonal, um die Erwartungen der Patienten zu erfüllen und eine positive Atmosphäre zu schaffen.

12. Patientensicherheit

Die Patientensicherheit hat im Ärztehaus Schlesientraße höchste Priorität. Alle Maßnahmen und Prozesse zielen darauf ab, Behandlungsfehler zu vermeiden und die Gesundheit der Patienten zu schützen. Ein gut strukturiertes Sicherheitsmanagementsystem stellt sicher, dass potenzielle Risiken frühzeitig erkannt und minimiert werden.

12.1. Vermeidung von Behandlungsfehlern

- Standards und Richtlinien: Die Praxis arbeitet nach etablierten Behandlungsstandards und Leitlinien, um Behandlungsfehler zu vermeiden. Alle Mitarbeiter sind angehalten, diese Standards zu befolgen und regelmäßig an Schulungen teilzunehmen, um ihre Kenntnisse auf dem neuesten Stand zu halten.

- Checklisten: Zur Vermeidung von Fehlern werden in der Praxis standardisierte Checklisten für häufige Behandlungsabläufe verwendet. Diese Checklisten werden regelmäßig überprüft und aktualisiert, um der medizinischen Entwicklung zu entsprechen.

12.2. Sichere Kommunikation

- Übergabeprotokolle: Bei der Übergabe von Patienteninformationen zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal kommen standardisierte Protokolle zum Einsatz, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen klar und vollständig weitergegeben werden.

- Kommunikation mit den Patienten: Die Patienten werden verständlich und umfassend über ihre Diagnose, den Behandlungsplan und eventuelle Risiken informiert. So können Patienten informierte Entscheidungen über ihre Behandlung treffen.

12.3. Sicherstellung der Medikamentensicherheit

- Doppelkontrolle: Vor der Verschreibung oder Verabreichung von Medikamenten erfolgt in der Praxis stets eine Doppelkontrolle. Dies soll sicherstellen, dass keine Verwechslungen oder Dosierungsfehler auftreten.

- Medikamentenüberwachung: Patienten, die über einen längeren Zeitraum Medikamente einnehmen, werden engmaschig überwacht. Die Wirkung der Medikamente und etwaige Nebenwirkungen werden dokumentiert und bei Bedarf angepasst.

12.4. Meldeverfahren für Zwischenfälle

- Anonymes Meldesystem: In der Praxis gibt es ein anonymes Meldesystem, über das Mitarbeiter mögliche Zwischenfälle oder Risiken melden können. Diese Meldungen werden vertraulich behandelt und tragen zur Verbesserung der Patientensicherheit bei.

- Fehleranalyse und Prävention: Jeder gemeldete Vorfall wird sorgfältig analysiert, und es werden Maßnahmen entwickelt, um ähnliche Zwischenfälle in Zukunft zu vermeiden.

12.5. Regelmäßige Schulungen

- Alle Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Schulungen zur Patientensicherheit teil. Diese Schulungen umfassen Themen wie den sicheren Umgang mit medizinischen Geräten, die Vermeidung von Infektionen und den richtigen Umgang mit Medikamenten.
- Auch neue Mitarbeiter werden bei ihrem Einstieg in die Praxis umfassend in die Sicherheitsprozesse eingewiesen.

13. Praxisinterne Kommunikation

Eine effiziente und klare Kommunikation innerhalb des Ärztehauses Schlesienstraße ist entscheidend für den reibungslosen Ablauf und die hohe Qualität der Patientenversorgung. Die Praxis setzt auf strukturierte Kommunikationswege, regelmäßige Besprechungen und ein transparentes Informationsmanagement, um eine optimale Zusammenarbeit des gesamten Teams zu gewährleisten.

13.1. Teambesprechungen

- **Monatliche Meetings:** Das gesamte Praxisteam trifft sich einmal pro Monat, um aktuelle Themen zu besprechen. Dabei werden sowohl organisatorische Angelegenheiten als auch spezifische Patientenfälle diskutiert.

- **Protokollierung:** Jede Teambesprechung wird protokolliert, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen festgehalten werden und auch abwesende Mitarbeiter über die besprochenen Inhalte informiert sind.

13.2. Digitale Kommunikation

- **Interne Kommunikationsplattform:** Die Praxis nutzt eine digitale Plattform (z.B. Intranet oder eine spezielle App), über die wichtige Informationen, Protokolle und Termine ausgetauscht werden. Dies erleichtert den Informationsfluss und ermöglicht es den Mitarbeitern, jederzeit auf aktuelle Informationen zuzugreifen.

- **E-Mail und Kurznachrichten:** Für schnelle Absprachen und organisatorische Fragen wird in der Praxis eine klare E-Mail- und Kurznachrichtenstruktur genutzt. Hierbei wird darauf geachtet, dass die Kommunikation effizient und zielgerichtet erfolgt.

13.3. Feedback und Informationsaustausch

- **Offenes Feedback:** Mitarbeiter werden ermutigt, regelmäßig Feedback zu geben und Vorschläge zur Verbesserung der Praxisabläufe einzubringen. Dies erfolgt sowohl in den Teambesprechungen als auch über ein anonymes Feedbacksystem.

- **Regelmäßiger Austausch:** Neben den formellen Besprechungen wird in der Praxis Wert auf einen kontinuierlichen, informellen Austausch gelegt. Dies fördert die Zusammenarbeit und das Verständnis der einzelnen Teammitglieder untereinander.

13.4. Fortlaufende Kommunikation über Veränderungen

- **Änderungen in Abläufen:** Sobald es Änderungen in Praxisabläufen oder neuen Regelungen gibt, werden diese zeitnah an alle Mitarbeiter weitergegeben. Dies erfolgt über die digitalen Kommunikationswege oder in kurzfristig anberaumten Besprechungen.

- **Einführung neuer Prozesse:** Bei der Einführung neuer Prozesse oder Technologien werden diese ausführlich in den Teambesprechungen besprochen, sodass alle Mitarbeiter auf dem gleichen Wissensstand sind.

14. Interne Audits und Qualitätskontrolle

Das Ärztehaus Schlesienstraße setzt auf regelmäßige interne Audits und Qualitätskontrollen, um sicherzustellen, dass alle Prozesse den hohen Standards der Praxis entsprechen. Durch diese systematische Überprüfung werden mögliche Schwachstellen frühzeitig erkannt und notwendige Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

14.1. Planung und Durchführung

- Regelmäßige Audits: Mindestens einmal jährlich führt die Praxis interne Audits durch. Diese beinhalten eine Überprüfung der Abläufe in allen Bereichen, von der Patientenversorgung bis zur Abrechnung. Externe Berater können bei Bedarf hinzugezogen werden.

- Verantwortlichkeiten: Für die Planung und Durchführung der Audits ist ein speziell dafür geschulter Mitarbeiter verantwortlich. Dieser koordiniert die Auditmaßnahmen und stellt sicher, dass alle relevanten Bereiche überprüft werden.

14.2. Überprüfung der Einhaltung von Standards

- Hygienevorschriften: Die Audits umfassen auch eine Überprüfung der Einhaltung aller geltenden Hygienevorschriften, um die Patientensicherheit zu gewährleisten.

- Medizinische Versorgung: Auch die Einhaltung der medizinischen Behandlungsrichtlinien und die Qualität der ärztlichen Betreuung werden regelmäßig geprüft. Hierbei wird darauf geachtet, dass alle Behandlungen dokumentiert und gemäß den geltenden Leitlinien durchgeführt werden.

14.3. Berichtswesen und Maßnahmenkatalog

- Auditbericht: Nach Abschluss eines Audits wird ein Bericht erstellt, der die Ergebnisse zusammenfasst. Darin werden die überprüften Bereiche aufgeführt, die festgestellten Mängel beschrieben und Maßnahmen zur Verbesserung empfohlen.

- Maßnahmenverfolgung: Die eingeleiteten Maßnahmen werden nachverfolgt, um sicherzustellen, dass sie erfolgreich umgesetzt wurden. Nachaudits werden durchgeführt, um den Fortschritt zu überprüfen.

14.4. Kontinuierliche Verbesserungsprozesse

- Die Praxis setzt auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP), bei dem die Ergebnisse der Audits genutzt werden, um die Praxisabläufe fortlaufend zu optimieren.

- Mitarbeiter werden regelmäßig in die Verbesserungsprozesse einbezogen, um ihre Perspektiven und Erfahrungen in den Optimierungsprozess einfließen zu lassen.

15. Externe Zusammenarbeit

Das Ärztehaus Schlesienstraße arbeitet eng mit externen Partnern zusammen, um eine umfassende und qualitativ hochwertige Patientenversorgung sicherzustellen. Diese Kooperationen betreffen sowohl medizinische als auch organisatorische Bereiche und tragen dazu bei, dass Patienten eine nahtlose Behandlung erhalten.

15.1. Zusammenarbeit mit Fachärzten

- Überweisungsmanagement: Die Praxis koordiniert Überweisungen an Fachärzte und stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen, um eine reibungslose Weiterbehandlung zu ermöglichen. Regelmäßige Rückmeldungen der Fachärzte werden in die Weiterbehandlung integriert.
- Kommunikation: Es findet ein regelmäßiger Austausch mit Fachärzten statt, um die Behandlungsergebnisse zu besprechen und sicherzustellen, dass die Patienten optimal betreut werden. Dies umfasst sowohl mündliche Absprachen als auch schriftliche Berichte.

15.2. Kooperation mit Krankenhäusern

- Stationäre Einweisungen: Bei Bedarf erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit den umliegenden Krankenhäusern, um die stationäre Behandlung von Patienten effizient zu gestalten. Die Praxis organisiert die notwendigen Voruntersuchungen und stellt alle relevanten Informationen bereit.
- Entlassmanagement: Nach der Entlassung aus dem Krankenhaus wird die weitere Behandlung in der Praxis nahtlos fortgesetzt. Dazu gehören die Übernahme der Therapiepläne und die Nachsorgeuntersuchungen.

15.3. Zusammenarbeit mit Apotheken

- Rezeptmanagement: Die Praxis arbeitet mit lokalen Apotheken zusammen, um die Medikamentenversorgung der Patienten zu gewährleisten. Dies schließt die digitale Übermittlung von Rezepten und die Beratung zu Wechselwirkungen ein.
- Impfstoffbestellung: Im Rahmen des Impfmanagements kooperiert die Praxis mit Apotheken, um eine rechtzeitige und bedarfsgerechte Bestellung von Impfstoffen sicherzustellen.

15.4. Kooperation mit Dienstleistern

- Labordiagnostik: Die Praxis arbeitet mit spezialisierten Laboren zusammen, um eine schnelle und präzise Analyse von Proben zu gewährleisten. Dies schließt auch die elektronische Übermittlung der Ergebnisse ein.
- Medizintechnik: Zur Wartung und Reparatur der medizinischen Geräte kooperiert die Praxis mit zertifizierten Dienstleistern, um die Funktionsfähigkeit der Geräte zu gewährleisten.

16. Materialwirtschaft

Eine effiziente Materialwirtschaft ist essenziell, um den Praxisbetrieb reibungslos zu gestalten und eine kontinuierliche Versorgung der Patienten zu gewährleisten. Das Ärztehaus Schlesienstraße setzt auf eine bedarfsorientierte und nachhaltige Materialbeschaffung sowie eine ordnungsgemäße Lagerhaltung von medizinischen Geräten, Verbrauchsmaterialien und Medikamenten.

16.1. Bestandskontrolle

- Regelmäßige Inventuren: Die Bestände an medizinischen Geräten, Medikamenten und Verbrauchsmaterialien werden regelmäßig überprüft, um Engpässe zu vermeiden und die Versorgungssicherheit zu gewährleisten.
- Bedarfsgerechte Bestellung: Auf Grundlage der Bestandsüberwachung erfolgt eine bedarfsgerechte Bestellung, um Lagerkosten zu minimieren und dennoch ausreichend Materialien vorrätig zu halten.

16.2. Wiederverwendung und Entsorgung

- Recycling: Verbrauchsmaterialien, die wiederverwertbar sind, werden entsprechend den geltenden Vorschriften recycelt. Dies umfasst Papier, Verpackungen und bestimmte Kunststoffe.
- Entsorgung medizinischer Abfälle: Medizinische Abfälle wie Einwegmaterialien, Spritzen und scharfe Gegenstände werden in speziellen Behältern entsorgt und von zertifizierten Dienstleistern abgeholt. Die Entsorgung erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben.

16.3. Lieferantenmanagement

- Nachhaltige Lieferanten: Die Praxis arbeitet nach Möglichkeit mit Lieferanten zusammen, die umweltfreundliche und nachhaltige Produkte anbieten. Ziel ist es, die Nachhaltigkeit der Materialbeschaffung stetig zu verbessern.
- Qualität der Materialien: Bei der Auswahl der Lieferanten wird besonders auf die Qualität der gelieferten Materialien und deren Zertifizierung geachtet. Dies gilt sowohl für medizinische Geräte als auch für Medikamente und Verbrauchsmaterialien.

16.4. Lagerhaltung

- Ordnung und Sicherheit: Die Materialien werden sicher und geordnet gelagert, um eine schnelle Zugänglichkeit und eine sichere Lagerung zu gewährleisten. Medizinische Geräte und Medikamente werden unter den vorgeschriebenen Bedingungen aufbewahrt, um deren Haltbarkeit und Sicherheit zu gewährleisten.
- Temperaturkontrolle: Medikamente und bestimmte Materialien, die temperaturempfindlich sind, werden unter ständiger Kontrolle der Lagerbedingungen

aufbewahrt. Ein elektronisches Überwachungssystem stellt sicher, dass die vorgeschriebenen Temperaturen eingehalten werden.

17. Energie- und Umweltmanagement

Das Energie- und Umweltmanagement im Ärztehaus Schlesienstraße ist darauf ausgerichtet, den ökologischen Fußabdruck der Praxis zu minimieren und nachhaltige Maßnahmen zu fördern. Durch den Einsatz von erneuerbaren Energien, umweltfreundlichen Materialien und einer nachhaltigen Abfallwirtschaft trägt die Praxis aktiv zum Umweltschutz bei. Die Praxis verfügt über ein umfassendes Nachhaltigkeitskonzept, welches auf der Homepage detailliert beschrieben ist: www.aerztehaus-schlesienstrasse.de.

17.1. Reduzierung des Energieverbrauchs

- Energieeffiziente Geräte: In der Praxis werden energieeffiziente Geräte verwendet, die den Stromverbrauch minimieren und trotzdem die notwendige Leistung erbringen.
- LED-Beleuchtung: Die Beleuchtung der Praxisräume erfolgt durch energieeffiziente LED-Leuchten, die den Stromverbrauch gegenüber herkömmlichen Glühlampen deutlich reduzieren.
- Heizungsmanagement: Die Heizungsanlage wird regelmäßig gewartet und so eingestellt, dass die Praxisräume effizient beheizt werden, ohne unnötig Energie zu verschwenden.

17.2. Nutzung erneuerbarer Energien

- Die Praxis strebt eine kontinuierliche Erweiterung der Nutzung erneuerbarer Energien an.
- Grünstrom: Der Strombedarf der Praxis wird ausschließlich durch Anbieter gedeckt, die 100 % erneuerbare Energien verwenden.

17.3. Umweltfreundliche Materialien und Recycling

- Umweltfreundliche Produkte: Die Praxis verwendet nach Möglichkeit umweltfreundliche und recycelbare Produkte, insbesondere im Bereich der Verbrauchsmaterialien.
- Mülltrennung und Recycling: Innerhalb der Praxis wird auf die konsequente Trennung von Abfällen geachtet. Recycelbare Materialien wie Papier und Kunststoff werden gesondert entsorgt und einem Recyclingprozess zugeführt.

17.4. Nachhaltiges Abfallmanagement

- Vermeidung von Einwegmaterialien: Wo immer möglich, werden Mehrwegprodukte verwendet, um die Menge des anfallenden Abfalls zu reduzieren.
- Entsorgung gefährlicher Abfälle: Medizinische Abfälle und gefährliche Stoffe werden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben entsorgt. Die Praxis arbeitet dabei mit zertifizierten Entsorgungsunternehmen zusammen, um eine umweltgerechte Entsorgung zu gewährleisten.

17.5. Sensibilisierung der Mitarbeiter

- Schulungen und Workshops: Die Mitarbeiter der Praxis nehmen regelmäßig an Schulungen und Workshops zum Thema Energie- und Umweltmanagement teil. Dadurch wird sichergestellt, dass alle im Team sich der Bedeutung nachhaltigen Handelns bewusst sind und dieses in den Praxisalltag integrieren.

18. Praxismarketing und Patienteninformation

Das Praxismarketing und die Patienteninformation im Ärztehaus Schlesienstraße zielen darauf ab, die Praxis bekannter zu machen und Patienten umfassend über das Leistungsspektrum zu informieren. Durch gezielte Marketingmaßnahmen und transparente Kommunikation wird das Vertrauen der Patienten gestärkt und neue Patienten gewonnen.

18.1. Online-Marketing

- Website: Die Praxis verfügt über eine benutzerfreundliche und informative Website, auf der alle relevanten Informationen zur Praxis, den Ärzten und dem Leistungsspektrum dargestellt sind. Zudem können Patienten Termine online buchen und erhalten wichtige Informationen zu aktuellen Themen wie Impfungen oder Vorsorgeuntersuchungen.

18.2. Patienteninformationen vor Ort

- Praxisbroschüren: In der Praxis liegen Broschüren aus, die das Leistungsspektrum der Praxis beschreiben. Diese werden regelmäßig aktualisiert und enthalten Informationen über Präventionsmaßnahmen, Spezialbehandlungen und die angebotenen Gesundheits-Check-ups.

- Aushänge und Bildschirmpräsentationen: Im Anmeldebereich werden Aushänge und Aufsteller genutzt, um Patienten über aktuelle Themen und Gesundheitsangebote der Praxis zu informieren. Diese Informationen werden regelmäßig aktualisiert und an die Bedürfnisse der Patienten angepasst.

18.3. Externe Kooperationen und Netzwerke

- Kooperationen mit Gesundheitsnetzwerken: Die Praxis ist Teil regionaler und überregionaler Gesundheitsnetzwerke, um von dort Patienten zu gewinnen und an interdisziplinären Behandlungsprogrammen teilzunehmen.

- Veranstaltungen und Vorträge: Die Praxis beteiligt sich regelmäßig an lokalen Veranstaltungen und bietet Vorträge zu medizinischen Themen an, um das Bewusstsein für wichtige Gesundheitsthemen in der Öffentlichkeit zu fördern.

18.4. Patientenaufklärung

- Verständliche Informationen: Die Praxis legt großen Wert auf eine klare und verständliche Aufklärung der Patienten. Vor jedem Eingriff oder einer Behandlung werden die Patienten umfassend über den Ablauf, die Risiken und den Nutzen informiert.

- Digitale Gesundheitsinformationen: Patienten haben über die Website oder eine speziell entwickelte App Zugang zu einer Vielzahl an Informationen zu Krankheiten, Behandlungen

und Prävention. Diese werden in leicht verständlicher Sprache aufbereitet, um die Patienten bestmöglich aufzuklären.

19. Digitalisierung und Datenschutz

Das Ärztehaus Schlesienstraße legt großen Wert auf die Digitalisierung der Arbeitsprozesse, um die Effizienz zu steigern und gleichzeitig den Datenschutz zu gewährleisten. Durch den Einsatz moderner Technologien wird die Kommunikation verbessert, und die medizinische Versorgung optimiert, während alle gesetzlichen Datenschutzanforderungen eingehalten werden.

19.1. Elektronische Patientenakte (ePA)

- Sichere Datenspeicherung: Alle Patientendaten werden in einer elektronischen Patientenakte gespeichert. Diese Daten werden durch moderne Verschlüsselungstechnologien geschützt und sind nur für befugte Mitarbeiter zugänglich.
- Zugriffskontrollen: Jeder Zugriff auf die Patientenakten wird protokolliert und regelmäßig überprüft. Nur autorisierte Mitarbeiter haben Zugang zu den sensiblen Patientendaten.

19.2. Digitale Kommunikation

- E-Mail und Telefon: Die Kommunikation zwischen der Praxis und den Patienten erfolgt in der Regel über verschlüsselte E-Mails oder sichere Telefonverbindungen, um den Datenschutz zu gewährleisten.
- Videosprechstunden: Die Praxis bietet Videosprechstunden an, um den Patienten eine bequeme und sichere Möglichkeit zur ärztlichen Konsultation zu bieten. Die Videokonferenzen werden durch eine datenschutzkonforme Plattform ermöglicht.

19.3. Datenschutzmaßnahmen

- DSGVO-Konformität: Alle digitalen Prozesse in der Praxis entsprechen den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Dies betrifft die Speicherung, Verarbeitung und Weitergabe von Patientendaten.
- Schulungen: Die Mitarbeiter der Praxis werden regelmäßig in Datenschutzfragen geschult, um sicherzustellen, dass alle mit den sensiblen Daten verantwortungsbewusst umgehen.

19.4. Datensicherung und Backup

- Tägliche Backups: Alle in der Praxis gespeicherten Daten werden täglich gesichert, um einen möglichen Datenverlust zu verhindern. Diese Backups werden an einem sicheren, externen Ort aufbewahrt.
- Notfallpläne: Die Praxis verfügt über einen Notfallplan für den Fall eines IT-Ausfalls. Dadurch wird sichergestellt, dass die Patientenversorgung auch in solchen Situationen nicht beeinträchtigt wird.

19.5. Zukunft der Digitalisierung

- Ständige Weiterentwicklung: Die Praxis verfolgt kontinuierlich die Entwicklung neuer Technologien und überprüft regelmäßig, welche digitalen Innovationen in die Praxisprozesse integriert werden können, um die Effizienz zu steigern.
- Erweiterung der digitalen Patientenservices: Zukünftig plant die Praxis, die digitalen Services weiter auszubauen, wie z.B. die Einführung einer Patienten-App, mit der Befunde und Rezepte direkt auf das Smartphone der Patienten übermittelt werden können.

20. Mitarbeiterzufriedenheit und Personalentwicklung

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist ein zentraler Bestandteil des Ärztehauses Schlesienstraße, da motivierte und engagierte Mitarbeiter zur hohen Qualität der Patientenversorgung beitragen. Durch Maßnahmen zur Personalentwicklung und regelmäßige Feedbackgespräche wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter sich in ihrem Arbeitsumfeld wohlfühlen und sich kontinuierlich weiterentwickeln können.

20.1. Mitarbeiterzufriedenheit

- Regelmäßige Befragungen: Um die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu gewährleisten, führt die Praxis regelmäßige Befragungen durch. Diese geben den Mitarbeitern die Möglichkeit, anonym Feedback zu ihrer Arbeitsumgebung, den Arbeitsabläufen und der Teamzusammenarbeit zu geben.
- Mitarbeitergespräche: Zusätzlich zu den Befragungen werden jährliche Mitarbeitergespräche durchgeführt, bei denen individuelle Anliegen und Wünsche besprochen werden. Diese Gespräche bieten die Gelegenheit, auf persönliche Ziele und Herausforderungen einzugehen.

20.2. Personalentwicklung

- Fortbildungsmöglichkeiten: Die Praxis legt großen Wert auf die berufliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Neben internen Schulungen haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, an externen Fortbildungen teilzunehmen, um ihre Kenntnisse zu erweitern und neue Qualifikationen zu erwerben.
- Karrieremöglichkeiten: Innerhalb der Praxis werden klare Karrieremöglichkeiten angeboten. Mitarbeiter können sich für leitende Positionen qualifizieren und an Führungsseminaren teilnehmen, um ihre Führungskompetenzen zu stärken.

20.3. Work-Life-Balance

- Flexible Arbeitszeiten: Um eine ausgewogene Work-Life-Balance zu ermöglichen, bietet die Praxis flexible Arbeitszeitmodelle an. Dies betrifft sowohl die Teilzeitarbeit als auch die Möglichkeit, die Arbeitszeiten an persönliche Bedürfnisse anzupassen.
- Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie: Die Praxis unterstützt Mitarbeiter, die familiäre Verpflichtungen haben, indem sie flexible Lösungen für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie anbietet.

20.4. Teambuilding und Zusammenarbeit

- Teambuilding-Maßnahmen: Regelmäßige Teambuilding-Aktivitäten und gemeinsame Veranstaltungen fördern den Zusammenhalt und die Kommunikation im Team. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, ein positives Arbeitsklima zu schaffen.
- Regelmäßige Team-Events: Um den Zusammenhalt und das Vertrauen im Team zu stärken, werden regelmäßige Teambuilding-Veranstaltungen geplant. Diese können sowohl fachliche als auch soziale Komponenten beinhalten, wie z. B. gemeinsame Schulungen, Outdoor-Aktivitäten oder Workshops.
- Feedbackkultur: Eine offene und konstruktive Feedbackkultur wird gefördert. Das Team trifft sich regelmäßig, um Erfahrungen auszutauschen, Probleme anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.
- Vertrauensbildung: Gemeinsame Übungen zur Stärkung des Vertrauens im Team, z. B. durch Teamspiele, fördern das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit. Die Mitarbeiterzufriedenheit ist ein zentraler Bestandteil der Praxis Münsterstraße, da motivierte und engagierte Mitarbeiter zur hohen Qualität der Patientenversorgung beitragen. Durch Maßnahmen zur Personalentwicklung und regelmäßige Feedbackgespräche wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter sich in ihrem Arbeitsumfeld wohlfühlen und sich kontinuierlich weiterentwickeln können.
- Offene Kommunikation: Die Praxis fördert eine offene Kommunikation unter den Mitarbeitern, um ein vertrauensvolles und produktives Arbeitsumfeld zu gewährleisten.

21. Resilienz im Praxisteam

21.1 Zielsetzung

Dieses Kapitel beschreibt Maßnahmen zur Stärkung der Resilienz des Praxisteam, um in Krisensituationen handlungsfähig zu bleiben, Belastungen zu begegnen und die Arbeitsfähigkeit zu bewahren. Es umfasst Krisenpläne, Schutzkonzepte, Maßnahmen zur individuellen Resilienzstärkung und Teambuilding-Maßnahmen.

21.2 Krisenpläne

- Erstellung von Notfallplänen: Für verschiedene Szenarien (z. B. medizinische Notfälle, technische Ausfälle, Pandemien) werden konkrete Krisenpläne entwickelt, die Handlungsanweisungen für das gesamte Team beinhalten.
- Zuständigkeiten: Jede:r Mitarbeitende kennt die jeweiligen Zuständigkeiten und Eskalationsstufen in einer Krisensituation. Es wird sichergestellt, dass alle Mitarbeitenden regelmäßig zu diesen Plänen geschult werden.
- Kommunikationswege: Klare Kommunikationsstrukturen werden etabliert, um in Krisenfällen schnell und effizient zu reagieren. Notfallkontakte werden regelmäßig aktualisiert.

21.3 Schutzkonzept mit Deeskalationsmaßnahmen

- Erkennung von Konfliktsituationen: Mitarbeitende werden in der Erkennung von potenziellen Konfliktsituationen geschult, um frühzeitig deeskalierend eingreifen zu können.
- Deeskalationsschulungen: Das gesamte Team nimmt regelmäßig an Deeskalationsworkshops teil, um im Umgang mit aggressiven oder emotional belasteten Patient:innen oder Angehörigen vorbereitet zu sein. Techniken wie das "aktive Zuhören", klare Kommunikation und respektvolles Verhalten werden dabei vermittelt.
- Sicherheitsvorkehrungen: Ein Sicherheitskonzept stellt sicher, dass Arbeitsräume und die Praxis an sich so gestaltet sind, dass Rückzugsmöglichkeiten bei eskalierenden Situationen vorhanden sind.

21.4 Stärkung der individuellen Resilienz

Den Mitarbeitenden werden mindestens alle drei Jahre Maßnahmen zur Selbststärkung in Bezug auf Krisensituationen angeboten.

- Stressbewältigungskurse: Regelmäßige Fortbildungen und Workshops zu Stressmanagement und Achtsamkeitstechniken werden angeboten. Hierzu können Kurse

wie "Mindfulness-Based Stress Reduction" (MBSR) oder spezielle Resilienztrainings zählen.

- Gesundheitsförderung: Angebote wie Ergonomieberatung, Pausenregelungen und Gesundheitsprogramme (z. B. sportliche Aktivitäten oder Yoga-Kurse) fördern die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden.

- Individuelle Unterstützung: Offene Gesprächsangebote und Supervisionen für das Team werden etabliert, um individuelle Belastungen rechtzeitig zu erkennen und Unterstützung zu bieten.