

- 12.1 Interne Kommunikation**
- 12.2 Externe Kommunikation**
- 12.2.1 Patienten**
- 12.2.2 Reklamationen/Beschwerden**

12.1 Interne Kommunikation

Zur Gewährleistung, dass alle Mitarbeiter über alle Belange der Arztpraxis informiert sind, erfolgen kontinuierlich Teambesprechungen. Des Weiteren ist jeder Mitarbeiter verpflichtet wichtige Informationen an alle Betroffenen bekannt zu geben. Um Mitarbeiter zu informieren, die nicht anwesend waren, sind relevante Informationen zum Nachlesen immer schriftlich zu erfassen. Besprechungen zur Ausarbeitung von Aufgaben werden auf einem Besprechungsprotokoll dokumentiert. Ein Besprechungsprotokoll erfasst die Aufgabe, die Verantwortlichkeit, den Termin zur Erfüllung und das anschließende Ergebnis. Datum und Teilnehmer sind ebenfalls zu dokumentieren.

Interne Mitteilungen sowie Besprechungsprotokolle sind im Ordner "Informationen & Termine" abzuheften und für ein Jahr aufzubewahren.

12.2 Externe Kommunikation

Neben der internen Kommunikation ist auch die Kommunikation nach außen ein wichtiges Instrument zur Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements. Die externe Kommunikation richtet sich an Patienten und deren Angehörige, an Zuweisende und an Lieferanten von qualitätsrelevanten Produkten und Dienstleistungen.

12.2.1 Patienten

Um den Patienten lange Wartezeiten zu ersparen, werden telefonisch Termine vereinbart. Neben den vereinbarten Terminen haben die Patienten auch die Möglichkeiten, die Telefonsprechstunde mit unserem Arzt zu nutzen. Bei akuten Fragen und Beschwerden sind wir natürlich jederzeit für unsere Patienten verfügbar.

12.2.2 Reklamationen/Beschwerden

Um auf Reklamationen (Anliegen), ob medizinischer, organisatorischer oder persönlicher Art, schnellstmöglich zu reagieren und die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, haben wir Verfahren zur Erfassung und Bearbeitung eingeführt.

Eingehende Reklamationen jeglicher Art, sofern berechtigt, werden dokumentiert und ausgewertet. Die Praxisleitung wird über diese informiert und legt ggf. eine Sofortmaßnahme fest, sofern diese nicht bei klaren Anliegen schon erfüllt wurde.

Die Dokumentation erfolgt auf dem Formblatt "Reklamation", auf dem das Anliegen und die Maßnahme zur Korrektur beschrieben wird. Die Praxisleitung prüft die Reklamation nach der Bearbeitung und legt sie zur Auswertung dem QM-Beauftragten vor. Jede Reklamation wird in eine dafür eingerichtete Excel-Tabelle eingepflegt. Die Auswertung erfolgt jährlich zum Management-Bericht und wird vom QM-Beauftragten durchgeführt.

