

- 9.1 Einleitung**
- 9.2 Kundenzufriedenheit**
- 9.3 Kundenorientierung**
- 9.4 Patienteneigentum**
- 9.5 Datenschutz**

9.1 Einleitung

Wie im Kapitel "8" dargestellt steht der Patient im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Der Patient stellt für uns die Grundlage unserer Tätigkeit dar. Aus diesem Verständnis heraus richten wir unsere Dienstleitungen an den Bedürfnissen unserer Patienten aus, d. h. es ist unser Bestreben mit den uns gesetzten Rahmenbedingungen die medizinische Versorgung der Patienten bestmöglich durchzuführen.

9.2 Kundenzufriedenheit

Sprechen wir im Bereich des Qualitätsmanagement-Systems von Kunden, so sind nicht nur unsere Patienten, sondern auch unsere mitbehandelnden Ärzte und Lieferanten als Kunden anzusehen.

Im alltäglichen Umgang mit unseren Patienten erfahren wir, wie die Zufriedenheit mit unserer Dienstleistung ist. Beschwerden werden auf den entsprechenden Reklamationsformblättern erfasst und wie im Kapitel "12" beschrieben, bearbeitet und ausgewertet. Patientenbefragungen werden situationsbezogen eingesetzt ggf. um die Akzeptanz von notwendigen Organisationsumstellungen im Vorfeld klären zu können, oder die Notwendigkeit für eine Praxisumstrukturierung zu erfahren.

In der Zusammenarbeit mit unseren mitbehandelnden Kollegen steht wie auch in unserer eigenen Praxisarbeit der Patient im Mittelpunkt. So sind wir bemüht den Kollegen, die für ihre Patientenbehandlung notwendigen Unterlagen zeitgerecht und vollständig zur Verfügung zu stellen, um so eine optimale medizinische Versorgung unserer Patienten sicherzustellen.

9.3 Kundenorientierung

Das Qualitätsmanagement-System ist kundenorientiert aufgebaut. Die Kernprozesse der Praxis sind auf die Bedürfnisse der Patienten abgestimmt, soweit sie mit den Rahmenbedingungen der Praxis vereinbar sind. Um gewährleisten zu können, dass die Patientenversorgung auch dem aktuellen Stand der medizinischen Versorgung entspricht, verpflichtet sich das Praxisteam der ständigen beruflichen Weiterbildung und Weiterentwicklung des QM-Systems.

9.4 Patienteneigentum

Befunde, Medikamente, Versicherungsunterlagen, Versichertenkarten u. a., die Eigentum des Patienten sind, werden so behandelt, als wäre es unser Eigentum.

Das Patienteneigentum wird beim Eintreffen in unserer Praxis überprüft und mit den Patientendaten beschriftet, sofern nicht vorhanden.

Sind besondere Aufbewahrungskriterien notwendig (z.B. Medikamente), so werden diese sachgerecht gelagert.

9.5 Datenschutz

Alle Angaben, die uns unsere Patienten im Rahmen der medizinischen Behandlung mitteilen, alle Patientenergebnisse, die wir erheben bzw. uns von den mitbehandelnden Ärzten zur Verfügung gestellt werden, unterliegen dem Datenschutz. Alle Mitarbeiter sind mit dem Umgang der im besonderen Maße vertraulichen Daten, die in der Arzt-Patientenbeziehung entstehen, geschult und über den Arbeitsvertrag dem Datenschutz verpflichtet. Die Verfahrensanweisung "Datenschutz und -sicherung" regelt im Einzelnen den Umgang mit den personenbezogenen Daten unserer Patienten.

Auch die in unserer Praxis oft anzutreffenden Praktikanten oder Medizinstudenten werden vor Beginn der Tätigkeit über den Datenschutz aufgeklärt und willigen schriftlich ein, diesen auch auf Dauer nach Ende der Tätigkeit bei uns einzuhalten.