

## Qualitätssiegel „Ausgezeichneter Patientenservice“

### Definition

Gemäß den Vorgaben von PraxisZert für eine patientengerechte Praxisführung wird bestätigt, dass die Praxis über ein eingeführtes, exzellentes Servicesystem zur nachhaltigen Patientenbegeisterung verfügt und die Anforderungen an das Qualitätssiegel „Ausgezeichneter Patientenservice“ erfüllt. Das Managementsystem der Praxis orientiert sich an der High Level Structure der ISO 9001:2015.

### Der Weg zum Qualitätssiegel „Ausgezeichneter Patientenservice“

Die Praxis hat folgenden Aktionsplan (Workflow) erfolgreich durchlaufen:

- Initial-Audit zur Einschätzung der Eignungsvoraussetzungen für das Qualitätssiegel „Ausgezeichneter Patientenservice“ im Rahmen eines Interviews mit der Praxisleitung durch einen akkreditierten Auditor ODER Durchführung einer schriftlichen Selbstbewertung
- Durchführung von (mindestens) 2 internen Praxis-Workshops (mit Praxisleitung und gesamtem Team) zur Erarbeitung der zertifizierungsrelevanten Inhalte und wirksamen Umsetzung entsprechender Maßnahmen
- Zertifizierungs-Audit durch einen von medondo akkreditierten Auditor
- Jährliche Wiederholungs-Audits zum Nachweis der Wirksamkeit (dabei wird überprüft, ob alle Zertifizierungsinhalte in das praxisinterne Qualitätsmanagement-System eingebunden sind und angewendet werden).

### Zertifizierungskriterien für das QS „Ausgezeichneter Patientenservice“

Die zugrunde liegenden Prüf- und Anwendungs-Inhalte für das Qualitätssiegel „Ausgezeichneter Patientenservice“ beruhen auf objektiven Kriterien von medondo und dem Votum erfahrener Fachleute. Überprüft werden insbesondere:

- Aufbau eines wertebasierten Personalmanagementsystems nach dem „W.I.R.-Prinzip“ (Wertschätzung – Interesse – Respekt)
- Aufbau und Entwicklung eines Wohlfühlambientes
- Definition diverser patientenbezogener Serviceregeln und -rituale
- Entwicklung einer patientengerechten Kommunikation inklusive Feedbackkultur
- Anwendung eines patientengerechten Servicekonzepts vom Erstkontakt bis zur Nachbetreuung
- Nachweis der Wirksamkeit der definierten Prinzipien anhand spezieller Kennzahlen oder alternativer Nachweisverfahren und Wirksamkeitskriterien (u. a. Patientenzufriedenheit).

Fragen Sie zu diesem Thema einen Experten



Dipl.-Wirtsch.-Inform.

**Heiko Häckelmann**

heiko.haackelmann@medondo.com



MSc.

**Raissa Czepurnyi**

raissa.czepurnyi@medondo.com

