

# Qualitäts- mana- gement



**Wir sind für Sie da!**

Iggelheimer Straße 26  
67346 Speyer  
Fon 0 62 32 - 100 124 - 10  
Fax 0 62 32 - 100 124 - 14



Ihre Servicenummer (Anrufbeantworter)  
für Termin- und Rezeptanforderungen:  
0 62 32 - 100 124 - 12

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.krekel.de](http://www.krekel.de)  
E-Mail: [service@krekel.de](mailto:service@krekel.de)



**Dr. med. Joachim Krekel**  
Dermatologie | Lasertherapie | Allergologie



Liebe Patientin, lieber Patient,

wir haben ein Qualitätsmanagement-System in unserer Praxis eingeführt und sind vom TÜV Saarland nach ISO 9001 zertifiziert.

Im Folgenden möchten wir Ihnen kurz vorstellen, was dies für Sie bedeutet.

#### Was ist dieses Qualitätsmanagement-System?

Sämtliche wesentlichen Abläufe in der Praxis, von der Organisation bis zu den medizinischen Behandlungen, sind in unserem Management-Handbuch beschrieben.

Durch die strukturierte Festlegung der Organisation sowie der Arbeitsabläufe werden Fehler und Störungen in unserer Praxis minimiert sowie ggf. neuen MitarbeiterInnen die Einarbeitung erleichtert.

Sämtliche Geräte der Praxis sind erfasst und die Einhaltung der vorgeschriebenen Überprüfungen wird kontrolliert.

Es existieren sehr viele Checklisten (z.B. tägliche Temperaturkontrolle der Medikamentenkühlschränke, Kontrolle der Sauberkeit der Toilettenanlage, Reinigung von Geräten und Räumen, Ablaufprüfung von Medikamenten, Sterilisatorkontrolle, etc.), um Fehler zu vermeiden.

Die Motivation der Mitarbeiter soll durch die gemeinsame Abstimmung und Festlegung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten gesteigert werden. So ist z. B. geregelt, welche Mitarbeiterin für die Hygiene und welche für den Datenschutz zuständig ist.

Die Verantwortung einzelner MitarbeiterInnen für bestimmte Prozesse steigert das Verantwortungsbewusstsein jedes einzelnen.

#### Der kontinuierliche Verbesserungsprozess

Ein wesentliches Ziel des Qualitätsmanagementsystems besteht darin, alle Abläufe kontinuierlich zu verbessern.

Deshalb finden regelmäßige Praxisteamsitzungen statt, in denen Verbesserungsmaßnahmen und deren Umsetzung besprochen werden.

#### Fortbildung

Unser Ziel ist es, immer auf dem neuesten Stand zu sein. Deshalb besuchen alle Mitarbeiter der Praxis regelmäßig Fortbildungen zu medizinischen oder kosmetischen Themen, aber auch zu Gebieten wie Hygiene, Datenschutz und Arbeitssicherheit.

In regelmäßigen Abständen führen wir in der Praxis ein Notfalltraining durch, das von erfahrenen Notärzten und Rettungssanitätern geleitet wird: dabei trainieren wir in unseren Räumen und mit unserer Ausstattung (Defibrillator, Notfallkoffer, etc.), um möglichst realistische Bedingungen zu haben.

#### Ihre Meinung

Wichtig ist uns natürlich vor allem, dass Sie mit unserer Praxis zufrieden sind. Deshalb sind wir für Ihre Rückmeldung, positiv oder negativ, sehr dankbar. Wir werden in regelmäßigen Abständen Patientenbefragungen durchführen, um Ihre Wünsche, Anregungen und Kritik zu erfahren.

#### Kontrollen

Um uns weiter zu verbessern muss der Status quo immer überprüft werden.

Eine Mitarbeiterin der Praxis ist als Qualitätsmanagement-Beauftragte täglich mit der Einhaltung der beschriebenen Abläufe durch alle Teammitglieder befasst.

Ausserdem finden regelmäßig Begehungen und Audits durch interne und externe Prüfer statt (z.B. TÜV, Gesundheitsamt, Arbeitssicherheitsingenieur, etc.), von denen untersucht wird, ob alle Normen eingehalten werden und ob alle Mitarbeiter über die notwendigen Kenntnisse verfügen.

Nur bei Einhaltung dieses Vorgehens vergibt der TÜV das Zertifikat nach ISO 9001, welches die an uns vom Gesetzgeber gestellten Anforderungen bei weitem übertrifft.