

# Nachhaltige Sicherung der Entwicklung der Patienten- und Serviceorientierung in den Arztpraxen der Poliklinik Ernst von Bergmann GmbH



# Kerndaten:

- **Zentrum für die ambulante gesundheitliche Versorgung und soziale Betreuung der Bevölkerung**
- **Bestand seit Anfang der 60er Jahre, mit damaliger Zugehörigkeit zum Bezirkskrankenhaus in Potsdam**
- **Seit dem Jahre 2006 gehört die Poliklinik als 100%ige Tochtergesellschaft der Klinikum Ernst von Bergmann gGmbH an**
- **Die Poliklinik hat zur Zeit 42 angestellte Ärzte auf 23 Kassensitzen und ca. 100 nicht-ärztliche Mitarbeiter/innen**
- **Enge Anbindung und Zusammenarbeit mit den stationären Einrichtungen des Klinikums, interdisziplinär & berufsgruppenübergreifend**
- **Zur Zeit werden ärztliche und zahnärztliche Leistungen in 13 verschiedenen medizinischen Fachrichtungen angeboten**
- **Die Poliklinik zählt anhand des medizinischen Angebots und der durchgeführten Behandlungsfälle zu einem der größten Gesundheitszentren im Land Brandenburg**

- Nach erfolgreicher Zertifizierung des Klinikums im März 2009 entstand die strategische Entscheidung, konzernweit eine Vereinheitlichung der Qualitätspolitik (QM-System) einschl. eines einheitlichen Zertifizierungsverfahrens zu verfolgen (→ KTQ®).
- In einem groß angelegten Projekt wurde ein für den Alltag anwendbares QM-System, orientiert an der TQM-Philosophie und strukturiert an den KTQ® - Kriterien erarbeitet und implementiert.
- Aufgrund der aktuellen und sich stetig verschärfenden Wettbewerbssituation lag ein gewichtiger Schwerpunkt in der Patienten- und Serviceorientierung mit dem Ziel, die Patientenbindung zu erhöhen.
- Nach durchgeführter Selbstbewertung erhielt die am Klinikum angeschlossene Poliklinik im Juni 2010 ihr KTQ® - Zertifikat.



# Sicherstellung der Nachhaltigkeit in der Patienten- und Serviceorientierung

- **Mit Augenmerk auf den einzelnen Mitarbeiter**
- **Es werden Mitarbeiterseminare bezüglich Kommunikation, Konfliktmanagement, Gesprächsführung etc. durchgeführt, die den Qualitätsgedanken stärken**
- **Konsequente Einbeziehung überzeugter Mitarbeiter/-innen, die das Fundament abbilden**
- **Beauftragte Mitarbeiter sind für die Pflege des QM-Handbuchs verantwortlich**
- **Kontinuierliche QM-Zirkel-Sitzungen und Durchführung interner Audits**
- **als Basis für die Anwendung des PDCA-Zykluses**

# Gewährung der Sicherstellung beim Durchlaufen des Bereichs "Check" durch

## 1) die Erfassung der Patientenzufriedenheit:

- **Mit dem Ziel**
  - der Ableitung von Handlungsprofilen und Verbesserungspotentialen bezüglich der ambulanten Behandlung
  - der Darstellung der Unterschiede zwischen den einzelnen medizinischen Bereichen
  - Erkenntnisse über die Patientenbindung und Beziehungsqualität zu erhalten
- **Wie?**
  - Anhand der Generierung von wesentlichen Kennzahlen, durch Interviews und Fragebögen
  - In einem gemeinsamen Projekt mit der Universität Potsdam, Lehrstuhl für Betriebswirtschaft Schwerpunkt Marketing
  - Fand erstmalig im Jahr 2010 statt und wird jährlich wiederholt

# Gewährung der Sicherstellung beim Durchlaufen des Bereichs "Check" durch

## 2) ein strukturiertes Beschwerdemanagement:

- **Mit dem Ziel**
  - der systematischen Vorgehensweise und dem professionellen Umgang mit Beschwerden und Kritik, aber auch Lob
  - zur Imageverbesserung und Erhöhung der Kundenbindung
  - Verbesserungspotenziale aufzuzeigen
  - einen Abgleich zwischen den Erwartungen und Bedürfnissen der Patienten (Kunden) und den eigenen Leistungen zu ermöglichen
- **Wie?**
  - Ein unternehmensweites einheitliches Beschwerdemanagement (schont Ressourcen und verkürzt Kommunikationswege)
  - strukturierte Bearbeitung aller Rückmeldungen
  - statistische Auswertungen und Transparenz einschließlich Berichterstattung an den Geschäftsführer

# Übergeordnetes Ziel beider Instrumentarien

- **Vorantreiben des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses**
- **Auf Ansprüche und Bedürfnisse der Patienten gezielter eingehen**

**Die Auswertung erfolgt in direkter Absprache mit den jeweiligen Bereichen**

## **1. Förderung der vorhandenen Stärken**

**Erstellung eines Maßnahmenplans**

## **2. Nutzung von Verbesserungspotentialen**

**Derzeitige Prüfung eines zentralen Terminmanagements im Sinne eines einheitlichen Corporate Designs**

**Übergreifende Themen, wie die Parkplatzsituation / Beschilderung auf dem Gelände wurden sofort aufgegriffen und entscheidend verbessert**



# Was machen wir jetzt mit dem Award?

- Wir danken der Jury für .....
- Wir werden unser Ziel der kontinuierlichen Verbesserungen weiterverfolgen
- .....
- .....

**Kwalität  
ist unsre  
Schankse**

**Vielen Dank !**