

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.



www.ktq.de

ZERTIFIKAT

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen GmbH

verleiht der Poliklinik

Ernst von Bergmann
Hebbelstraße 1a, 14467 Potsdam

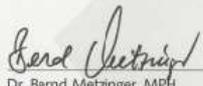
das KTQ-Zertifikat auf der Basis des KTQ-Manuals inkl. KTQ-Katalog für den niedergelassenen Bereich in der Version 2.0.

Mit dem Visitationsbericht Nr. 2010-0010 wurde nachgewiesen, dass das Qualitätsmanagementsystem der Poliklinik in besonderer Weise den Kriterien des KTQ-Verfahrens entspricht. Die Fremdbewertung wurde von der LGA InterCert GmbH, Nürnberg, begleitet.

Cültig vom	11.06.2010
bis	10.06.2013
Zertifikatsnummer	2010-0010 K


Mechthild Mügge
Vorsitzende des Gesellschafterausschusses


Gesine Dannenmaier
Geschäftsführerin


Dr. Bernd Metzinger, MPH
Vorsitzender der Gesellschafterversammlung

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 !