

## Gruppe 1: Qualitätsentwicklung

Prof. Andreas Klement

### **Best Practice: Teambesprechung**

Festgelegte Zeiten,  
Festgelegte Rollen, vorher festgelegte Aufgaben  
Offene Fehlerkultur, Fehler zeitnah ansprechen und ggf. dokumentieren  
TOP 1 bei jeder Teambesprechung: vorheriges Protokoll ansehen – sind alle Aufgaben erledigt? Was ist erledigt? Gibt es Unklarheiten?  
Genau Zuständigkeiten des Praxispersonals festlegen

## Gruppe 2: Infrastruktur

Caterina Klinkhart

Parkplätze  
Impfstoffkühlschrank  
Schutz vor neugierigen Blicken  
Kinderschutz der Steckdosen  
Behindertentoiletten  
Terminvereinbarung, Erreichbarkeit auch im Notfall, Telefonanlage, automatischer Telefonassistent  
Geländersicherheit, Treppensicherheit, Sturzsicherheit  
Lüftung und Klimaanlage  
Bestellformular, E-Mail-Bestellsystem  
Zeitliche/räumliche Trennung bei Infektionsberatungsanlässen

## Gruppe 3: Informationen Patienten

Sebastian Longard

Patienten  
Wartezeit: möglichst kurz  
Termine  
Zeiträume für Termine, freie Sprechstunde  
Meist telefonisch  
E-Mail, keine Webanwendung  
Informationen für Patienten: Flyer (welche), Aushänge, Bildschirme (-> Datenpflege!)  
Feedback: Patientenumfrage (Anonymität, berechtigte Kritik?)  
Verkehrswege  
Rezepte: ÜW, Datenschutz, Aushändigung, Bestellsysteme (Folgerezepte, Briefkasten)

**Gruppe 4 Team/Patienten**

**Dr. Ute Schnell**

***Patienten***

Sprechzeiten  
Erreichbarkeit  
Freundlichkeit des Teams  
Vertraulichkeit/Datenschutz  
Ausstattung/Räumlichkeit/Sauberkeit  
Aufklärung/Medi-einnahme/Impfung  
Angebot Infomaterial  
Qualität/Quantität der Behandlung  
Wartezeit in Praxis  
Beschwerdemanagement  
Wie nimmt sich Arzt Zeit für mein Anliegen?  
Teamfähigkeit  
Rezeptbestellungen/Überweisungen  
Optionale nicht-medizinische Angebote  
Diagnostische Möglichkeiten/ Umfang  
Organisation Akutsprechstunde/Spezialsprechstunde  
Aufklärung über Prozedere (z.B. Facharzttermine)

***Team***

Technische Ausstattung  
Zuständigkeitsverteilung  
Vertreterregelung  
Sicherheit  
Prozessabläufe und Kommunikation  
Fortbildungsmöglichkeiten  
Anreizsysteme  
Teambildende Maßnahmen  
Verantwortlichkeit für Azubis/Patienten  
Teamgespräche  
Impfungen  
Dokumentation Gespräche  
Teamgefühl  
Urlaubsplanung  
Einzelgespräche  
Arbeitszeugnisse  
Arbeitsbelastung  
Wertschätzung  
Arbeitsmedizinische Untersuchungen