

Liebes Praxisteam,

bitte lesen Sie diese Anleitung zur Bearbeitung unseres »QM-Berichts 2022« sorgfältig durch. Die Bearbeitung dieses Berichts ist eine Pflichtaufgabe für alle Matrixpraxen und muss bis zum 01.08.2022 bearbeitet an Mojave Med zurückübermittelt werden (vorzugsweise im Word-Format). Es gibt wie immer eine Zentralprüfung von Mojave Med, bei der stichprobenartig die Weiterentwicklung und Dokumentation aller Praxen durch die externen Auditoren geprüft wird.

Der aktuelle QM-Bericht besteht aus zwei Teilen:

1. Managementbewertung 2022:

Diese Bewertung dient als Überblick über die Entwicklungen in der Praxis im vergangenen Jahr. Bitte die Inhalte so formulieren, dass auch ein externer Auditor, der Ihre Praxis nicht so gut kennt, die Inhalte verstehen kann (Bsp. Ziele: Nicht nur auf das FB dazu verweisen, sondern die Ziele kurz auflisten und eine Bewertung dazu abgeben »konnte erfolgreich umgesetzt werden« oder »wurde aufgrund von ... verworfen«). Bitte verwenden Sie dazu das aktuelle Formblatt. Schreiben Sie im Zweifelsfall hier lieber etwas mehr als weniger.

2. QM-Bericht Fehler- und Beschwerdemanagement:

Die Pandemie hat große Herausforderungen für die Arbeit in den Praxen mit sich gebracht und bringt diese teilweise auch noch weiterhin mit sich. Dadurch konnten wichtige Bereiche wie Teambesprechungen nur online oder auch gar nicht stattfinden. Dies hat zumeist auch dem Thema Fehler- und Beschwerdemanagement geschadet. Fehler und Beschwerden wurden nicht mehr so intensiv besprochen und dann auch zunehmend weniger dokumentiert.

Es handelt sich hierbei jedoch um ein wichtiges Thema, das auch auf Grundlage verschiedener Gesetze für alle Praxen verpflichtend ist (Sozialgesetzbuch V, Patientenrechtegesetz). Zudem gab es in den externen Stichprobenaudits 2021 diverse Punkte (Verbesserungsvorschläge und eine Feststellung) zu diesem Thema

Daher haben wir unseren aktuellen QM-Bericht diesem wichtigen Thema gewidmet und hoffen allen Praxen eine Starthilfe geben zu können, um das Thema wieder mit Leben zu füllen. Wenn es ohnehin gut läuft – herzlichen Glückwunsch, dann ist die Bearbeitung dieses Berichts umso schneller erledigt.

Bitte gehen Sie den »QM-Bericht Fehler- und Beschwerdemanagement« genau durch (idealerweise im Team) und tragen Sie dabei Ihre Antworten ein. Sie erhalten einen ausgefüllten Bericht als Beispiel, um Ihnen die Arbeit und Beantwortung zu erleichtern. Machen Sie bitte folgende Eintragungen:

- Antwort (wie regeln Sie den besagten Punkt in der Praxis?)
- Verbesserungspotential (was könnte man besser machen?)
- Maßnahmen (welche Maßnahmen werden Sie konkret wann umsetzen?)

Bitte senden Sie uns zusätzlich folgende Dokumente:

- zwei bis drei ausgefüllte Fehler- und Beschwerdeprotokolle (nutzen Sie dazu unser FB oder senden Sie einen Ausdruck aus Ihrem Fehler- und Beschwerdemanagement, es sollten aber alle wichtigen Punkte aus dem FB mit aufgeführt sein).

Wie immer stehen wir Ihnen bei Fragen sehr gern mit Rat und Tat zur Seite und wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei der Umsetzung.

Ihr Mojave Med Team