
**Evaluierungsfragen für Ärztinnen/Ärzte
Version 1.2
erstellt am: 13.09.2006**

I. FRAGEN ZUR STRUKTURQUALITÄT

1 Patientinnenversorgung / Patientenversorgung – Erreichbarkeit

1.1 Ist Ihre Ordination während der deklarierten Ordinationszeit grundsätzlich geöffnet und sind Ihre Ordinationshilfe oder Sie dann grundsätzlich erreichbar?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie alle Termine in Ihrer Ordination nach Vereinbarung vergeben und dies auf dem Ordinationsschild vermerkt ist)

Erläuterung: Grundsätzlich bedeutet, dass die Aussage im Normalfall zutrifft, Ausnahmen – wie Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, Krankheitsfall, Urlaub, Behördenwege, andere persönliche Gründe und dergleichen – bleiben bei der Beantwortung unberücksichtigt.

Unter deklarierten Ordinationszeiten sind jene Zeiten zu verstehen, zu denen Sie sich gegebenenfalls im Kassenvertrag verpflichtet haben, die Sie gegenüber der Ärztekammer erklärt, auf dem Ordinationsschild angegeben oder in anderen Ankündigungen (wie z.B. im Telefonbuch) veröffentlicht haben.

Sie erfüllen dieses Kriterium auch, wenn an Ihrem Ordinationsschild „Ordination nach Vereinbarung“ angeführt und eine Telefonnummer zur Terminvereinbarung genannt ist.

Vgl. OHB 3.3.2.1 CL Erledigungen vor Beginn ff und 1.2.3 Expertentipp- Festlegung einer vertraglichen Mindestordinationszeitenregelung

1.2 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten für den Fall Ihrer Abwesenheit über Ihre Vertreterin bzw. Ihren Vertreter?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend

Erläuterung: Die Patientinneninformation / Patienteninformation ist in erster Linie durch entsprechende Ansage am Telefonanrufbeantworter (telefonische Mitteilung, wenn Telefondienst betrieben wird) und/oder durch Vermerk am Ordinationsschild zu erteilen. Auch ein entsprechender Vermerk auf einer eventuell eingerichteten Homepage kommt in Betracht.

Wenn zum Beispiel aufgrund der fachlichen Besonderheiten oder der geografischen Lage eine Vertretung nicht zur Verfügung stehen kann, ist die Frage mit „Nicht zutreffend“ zu beantworten.

Auch eine Information der Patientin / des Patienten durch die Ordinationshilfe, welche Ärztin / welcher Arzt die geplante ärztliche Leistung am betreffenden Tag durchführen wird, erfüllt diese Forderung.

Vgl. OHB 3.2.6.13. Anrufbeantworter, 3.3.2.4 Schließung unvorhergesehen ff

1.3 Ist – insofern es für den Ordinationsablauf notwendig ist – abgesehen von Ihnen während der deklarierten Ordinationszeiten mindestens eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter in der Ordination anwesend und für die Patientinnen / Patienten erreichbar?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, falls die Anwesenheit einer Mitarbeiterin / eines Mitarbeiters für den Ordinationsablauf nicht erforderlich ist, oder wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Die Qualität der Patientinnenerreichbarkeit / Patientenerreichbarkeit muss in Abhängigkeit der Patientinnenfrequenz / Patientenfrequenz gewährleistet sein.

Vgl. OHB 1.3.1 VA Dienstplan ff und 1.4.2 FO Stellenbeschreibung

1.4 Erhalten Patientinnen / Patienten mit akuten Beschwerden (akuter Anlassfall) je nach dargestellten Symptomen (dargestellter Sachlage) kurzfristig einen Termin in der Ordination oder werden sie – wenn erforderlich - an eine Vertretung, eine Ambulanz oder einen Ärztenotdienst verwiesen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn es Ihr Ordinationsablauf nicht vorsieht, dass Sie Patienten empfangen)

Vgl. OHB 3.2.6.1 AA Telefonanrufe ff

1.5 Führen Sie bei Notwendigkeit Hausbesuche durch?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn keine Notwendigkeit zur Durchführung von Hausbesuchen besteht)

Vgl. OHB 3.2.4 Hausbesuche

1.6 Ist der Ansprechperson bzw. der Telefonvermittlung Ihrer Ordination bekannt, nach welchen organisatorischen Kriterien Sie Hausbesuche durchführen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie keine Hausbesuche durchführen und / oder keine Notwendigkeit dazu besteht, oder wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 3.2.6.6 AA Termin Hausbesuche ff

1.7 Können sich Ihre Patientinnen / Patienten schon vor dem Besuch Ihrer Ordination über eventuelle Barrieren (in Bezug auf den Zugang bzw. die Behandlungsmöglichkeit für Behinderte) informieren?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn es Ihr Ordinationsablauf nicht vorsieht, dass Sie Patienten empfangen)

Erläuterung: Sie erfüllen dieses Kriterium, wenn Sie die entsprechenden Informationen in einer öffentlichen Ankündigung (darunter fallen Homepage/Internet, Telefonbucheintrag, Ordinationsschild) oder telefonisch auf Patientinnenanfrage / Patientenanfrage erteilen.

Unter Barrierefreiheit ist zum einen der Zugang zu Ihrer Ordination, aber auch die Möglichkeit zur Behandlung von mobilitätseingeschränkten Personen zu verstehen.

Anmerkung: Für Neugründungen von Ordinationen oder bei Ordinationsnachfolge sieht § 6 Z 1 QS-VO 2006 vor: „...Um die Zielsetzung der Barrierefreiheit zu erreichen, ist ab 1.7.2006 bei Neugründung einer Ordination oder bei Ordinationsnachfolge eine Konsultation mit einem Behindertenverband durchzuführen.

Erfüllt der Arzt/die Ärztin die Voraussetzungen einer barrierefreien Ordination, so ist er oder sie ab 1.1.2006 nach Konsultation mit einem Behindertenverband in die Liste gem. § 16 dieser Verordnung aufzunehmen...“

Vgl. OHB 3.2.6.10 AA Information Behindertengerecht

2 Patientinnenversorgung / Patientenversorgung – Notfallvorsorge

2.1 Sind Sie und allfällige Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter auf das Auftreten von Notfällen vorbereitet?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten empfangen)

Vgl. OHB 3.2.3 Notfall in der Ordination

2.2 Gibt es in Ihrer Ordination Vorkehrungen für Notfälle und Erste-Hilfe-Leistungen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten empfangen)

Vgl. OHB 3.2.3 Notfall in der Ordination

2.3 Sind die Vorkehrungen für Notfälle und Erste-Hilfe-Leistungen Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben, oder wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten empfangen)

Vgl. OHB 1.4.4 FO Belehrung Notfall

3 Ordinationsräumlichkeiten

3.1 Verfügt Ihre Ordination über Räumlichkeiten, die in Größe und Anzahl der Einzelräume sowie in der Ausstattung den medizinischen und administrativen Anforderungen dem von Ihnen angebotenen Leistungsspektrum gerecht werden?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Stellen Sie bei der Beantwortung dieser Frage auf das von Ihnen angebotene Leistungsspektrum ab.

Vgl. OHB 2.3 Bauliche Anforderungen sowie mit der Ausstattungsliste der ÖÄK, erstellt in Absprache mit der jeweiligen Fachgruppe

3.2 Ist die vertrauliche Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Patientinnen / Patienten gewährleistet?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn es Ihr Ordinationsablauf nicht vorsieht, dass Sie Patienten empfangen)

Vgl. OHB 2.3 Bauliche Anforderungen

3.3 Werden auch administrative Patientenbelange, wenn erforderlich, unter Wahrung der Vertraulichkeit der Patientendaten besprochen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

***Erläuterung:** Hierunter ist zu verstehen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ordination dazu angehalten sind, administrative Patientenbelange im Umfeld der Erkrankung nicht mit der Patientin / dem Patienten bei der Anmeldung zu besprechen. Diese sollten mit der Ärztin / dem Arzt oder einer Mitarbeiterin / einem Mitarbeiter unter vier Augen besprochen werden.*

Sollten Sie keine Patienten empfangen, so ist dieses Kriterium dadurch erfüllt, wenn der Informationsaustausch bei Zuweisung bzw. Auftrag unter Wahrung der Vertraulichkeit gegeben ist(Antwortmöglichkeit „ja“ ist auszuwählen).

4 Hygiene

Vgl. OHB 1.4.3. FO Belehrung Datengeheimnis, 3.3.5.6. AA Datenschutz-Gespräch

4.1 Werden dem Personal Anweisungen zur Einhaltung der Grundanforderungen für Hygiene und Sauberkeit in Ihrer Ordination erteilt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 1.4.5. FO Belehrung Hygiene, 3.3.1 Hygiene ff

4.2 Überwachen Sie die Einhaltung zu den Grundanforderungen für Hygiene und Sauberkeit durch Ihr Personal?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 3.3.1 Hygiene ff

4.3 Wird kontaminierter oder gefährlicher Abfall so gelagert und entsorgt, dass er keine Gefahr für Sie, Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter oder Ihre Patientinnen / Patienten darstellt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn in Ihrer Ordination kein kontaminierter oder gefährlicher Abfall anfällt)

Vgl. OHB 2.4 Müll

5 Notfallausstattung

5.1 Verfügt Ihre Ordination über eine Ihrer fachspezifischen Berufsausübung entsprechenden Notfallausstattung, die regelmäßig gewartet wird?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: *Unter fachspezifischer Berufsausübung sind die Schwerpunkte des von Ihnen angebotenen Leistungsspektrums gemeint, denen die Notfallausstattung entsprechen muss.*

Es gibt keine gesetzliche Aufzählung zum Umfang des ärztlichen Notapparates. Aus der Rechtsprechung ist zusammenzufassen, dass sich dieser nach der Gefahreneigtheit der ärztlichen Tätigkeit (des ausgeübten Faches) sowie nach den örtlichen Umständen (relevant sind z.B. die örtlichen Verhältnisse, ev. die Verkehrsverhältnisse, aufgrund derer die rechtzeitige Beschaffung des Arzneimittels aus einer öffentlichen Apotheke oder Hausapotheke nicht möglich wäre) richtet.

Davon abgesehen wird unabhängig vom ausgeübten Fach bzw. dem Leistungsspektrum der Ordination von einer erforderlichen Grundausrüstung für Fälle für Erste-Hilfe-Leistung auszugehen sein, die überall passieren können, wie z.B. Kreislaufzusammenbruch.

Vgl. OHB 3.2.3.2. CL Notfallkoffer f

5.2 Sind Ihren Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern allfällige Zuständigkeiten bekannt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 3.2.3.3. CL Notfallkofferwartung 1.4.2 FO Stellenbeschreibung

6 Arzneimittelverfügbarkeit und –qualität, Reagenzien

6.1 Stellen Sie sicher, dass nur Arzneimittel oder Reagenzien Verwendung finden, deren Haltbarkeitsdatum nicht überschritten ist?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie keine Arzneimittel oder Reagenzien verwenden und es gem. § 57 ÄrzteG nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, Arzneimittel für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

6.2 Werden Arzneimittel oder Reagenzien vorschriftsmäßig gelagert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie keine Arzneimittel oder Reagenzien verwenden und es gem. § 57 ÄrzteG nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, Arzneimittel für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

6.3 Gewährleisten Sie durch zeitgerechte Nachbestellung der benötigten Arzneimittel oder Reagenzien die Verfügbarkeit?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie keine Arzneimittel oder Reagenzien verwenden und es gem. § 57 ÄrzteG nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, Arzneimittel für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

7 Ordinationsbedarf (sonstiges medizinisches Verbrauchsmaterial)

7.1 Stellen Sie sicher, dass medizinisches Verbrauchsmaterial in ausreichender Menge vorhanden ist?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Ihr Ordinationsablauf vorsieht, dass kein medizinisches Verbrauchsmaterial zur Anwendung kommt und es nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, medizinisches Verbrauchsmaterial für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Erläuterung: *Unter medizinischem Verbrauchsmaterial sind beispielsweise Verbandsmaterialien, Einmalnadeln und –spritzen, Mundspateln usw. zu verstehen.*

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

7.2 Wird medizinisches Verbrauchsmaterial ordnungsgemäß gelagert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Ihr Ordinationsablauf vorsieht, dass kein medizinisches Verbrauchsmaterial zur Anwendung kommt und es nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, medizinisches Verbrauchsmaterial für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Erläuterung: *Unter medizinischem Verbrauchsmaterial sind beispielsweise Verbandsmaterialien, Einmalnadeln und –spritzen, Mundspateln usw. zu verstehen.*

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

7.3 Werden die Ablaufdaten überprüft, um sicherzustellen, dass nur Material innerhalb der Verbrauchsfrist eingesetzt wird?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Ihr Ordinationsablauf vorsieht, dass kein medizinisches Verbrauchsmaterial zur Anwendung kommt und es nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, medizinisches Verbrauchsmaterial für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Erläuterung: *Unter medizinischem Verbrauchsmaterial sind beispielsweise Verbandsmaterialien, Einmalnadeln und –spritzen, Mundspateln usw. zu verstehen.*

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

7.4 Gewährleisten Sie durch zeitgerechte Nachbestellung des benötigten medizinischen Verbrauchsmaterials die Verfügbarkeit?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Ihr Ordinationsablauf vorsieht, dass kein medizinisches Verbrauchsmaterial zur Anwendung kommt und es nach Art Ihrer Praxis und nach den örtlichen Verhältnissen nicht erforderlich ist, medizinisches Verbrauchsmaterial für erste Hilfeleistungen vorrätig zu halten)

Erläuterung: *Unter medizinischem Verbrauchsmaterial sind beispielsweise Verbandsmaterialien, Einmalnadeln und –spritzen, Mundspateln usw. zu verstehen.*

Vgl. OHB 2.1. Lagerung und Bestellung

8 Apparative Ausstattung

8.1 Liegen Gerätehandbücher für die medizinisch-technischen Apparate, die in Ihrer Ordination Verwendung finden, auf?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn in Ihrer Ordination keine medizinisch-technischen Geräte zur Anwendung kommen)

Erläuterung: *Gerätehandbücher können sowohl in Papierform als auch EDV-gestützt vorliegen (CD, DVD, etc).*

Unter medizinisch-technischen Apparaten sind Medizinprodukte zu verstehen. Was darunter fällt, entnehmen Sie § 2 Abs. 1 Medizinproduktegesetz:

"Medizinprodukte" sind alle einzeln oder miteinander verbunden verwendete Instrumente, Apparate, Vorrichtungen, Stoffe oder andere Gegenstände, einschließlich der für ein einwandfreies Funktionieren des Medizinproduktes eingesetzten Software, die vom Hersteller zur Anwendung für Menschen bestimmt sind zur

1. Erkennung, Verhütung, Überwachung, Behandlung oder Linderung von

Krankheiten,

*2. Erkennung, Überwachung, Behandlung, Linderung oder Kompensierung
von Verletzungen oder Behinderungen,*

*3. Untersuchung, Veränderung oder zum Ersatz des anatomischen
Aufbaus oder physiologischer Vorgänge oder*

4. Empfängnisregelung

*und deren bestimmungsgemäße Hauptwirkung im oder am menschlichen Körper
weder durch pharmakologische oder immunologische Mittel noch metabolisch
erreicht wird, deren Wirkungsweise aber durch solche Mittel unterstützt werden kann.*

Vgl. OHB 8. Checklisten, Vorlagen und Gebrauchsanleitungen

8.2 Werden allfällige gesetzliche Vorschriften bzgl. Ihrer apparativen Ausstattung
eingehalten?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie über keine apparative Ausstattung
verfügen, für die es gesetzliche Vorschriften gibt und Sie diese im Rahmen Ihrer
Ordination auch nicht benötigen)

Erläuterung: Gültige Gesetzestexte finden Sie unter:
<http://www.ris.bka.gv.at/bundesrecht/> Bitte geben Sie den Titel des gesuchten
Gesetzes bzw. der gesuchten Verordnung unter "Suchworte" in die Abfragemaske
ein.

Aktuelle Informationen über diese gesetzlichen Vorgaben erhalten Sie auch über
Ihre Landesärztekammer.

Vgl. OHB 2.2 Gerätewartung ff und 4.5. Prüfberichte Geräte

8.3 Werden allfällige gesetzliche Vorschriften, insbesondere jene über gesetzlich
vorgeschriebene Überprüfungen bezüglich Ihrer apparativen Ausstattung,
eingehalten?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie über keine medizinisch-technische
Ausstattung verfügen, für die es gesetzliche Vorschriften gibt und Sie diese im
Rahmen Ihrer Ordination auch nicht benötigen)

Erläuterung: Gültige Gesetzestexte finden Sie unter:
<http://www.ris.bka.gv.at/bundesrecht/> Bitte geben Sie den Titel des gesuchten
Gesetzes bzw. der gesuchten Verordnung unter "Suchworte" in die Abfragemaske
ein.

Aktuelle Informationen über diese gesetzlichen Vorgaben erhalten Sie auch über
Ihre Landesärztekammer.

Vgl. OHB 2.2 Gerätewartung ff und 4.5. Prüfberichte Geräte

8.4 Lassen Sie die Verlässlichkeit Ihrer Laboruntersuchungen durch die Teilnahme an Ringversuchen oder durch andere Vergleiche überprüfen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, falls Sie keine Laboruntersuchungen durchführen oder für die von Ihnen durchgeführten Untersuchungen keine Ringversuche angeboten werden)

Vgl. OHB 4.4 Rundversuch ff

9 Fachliche Qualifikation

9.1 Sind Sie über die theoretischen und praxisbezogenen Veränderungen und Fortschritte in Diagnostik und Therapie Ihres Fachgebietes nach dem aktuellen Stand der Medizin informiert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Vgl. OHB 5.1 Fortbildung ff

9.2 Bilden Sie sich entsprechend dem Ärztegesetz fort?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Das Ärztegesetz § 49 (1) lautet: *Er (der Arzt) hat sich laufend im Rahmen anerkannter Fortbildungsprogramme der Ärztekammern in den Bundesländern oder der Österreichischen Ärztekammer oder im Rahmen anerkannter ausländischer Fortbildungsprogramme fortzubilden und nach Maßgabe der ärztlichen Wissenschaft und Erfahrung sowie unter Einhaltung der bestehenden Vorschriften und der fachspezifischen Qualitätsstandards das Wohl der Kranken und den Schutz der Gesunden zu wahren.*

Sie erfüllen dieses Kriterium jedenfalls, wenn Sie sich nach dem Diplomfortbildungsprogramm der Österreichischen Ärztekammer fortbilden (www.arztakademie.at). Es ist aber auch denkbar, dass Sie Ihr persönlich absolviertes Fortbildungsportfolio anlegen und bei Anfrage vorlegen bzw. ergänzende Fortbildungen auf diese Weise dokumentieren.

Zum Beispiel: Sie haben für Ihre persönliche Strategie den Schwerpunkt Diabetestherapie festgelegt. Sie haben im Ausland (z.B: Schweiz) spezielle Fortbildung zum Thema Diabetesbehandlung und Strategien bei der Diabetiker-Schulung besucht und dies dokumentiert, so ist der Nachweis dieser Fortbildung geeignet.

Vgl. OHB 5.1 Fortbildung ff

9.3 Verfügen alle Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, bei denen es medizinisch / fachlich geboten ist, über eine entsprechende spezifische Ausbildung?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein medizinisches Fachpersonal haben, wie z.B. Ordinationsgehilfen, RTAs, MTAs, etc.)

Vgl. OHB 1.4.1 VA Personalakte

9.4 Sind Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die Geräte bedienen, auf die Anwendungen geschult?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben oder Ihr Personal keine medizinischen Geräte anwendet)

Erläuterung: Die Schulung kann sowohl in der Ordination (Einweisung durch die Ärztin / den Arzt) als auch außerhalb (Kurs, Seminar) erfolgen.

Vgl. OHB 1.4.7. FO Nachweis Einschulung

9.5 Haben alle Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter klar definierte Aufgaben und Verantwortungsbereiche?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Die Zuordnung von Aufgaben und Verantwortungsbereichen kann sowohl durch schriftliche Arbeitsplatzbeschreibungen als auch durch (mündliche) Einweisung erfolgen.

Vgl. OHB 1.4.2. FO Stellenbeschreibung

9.6 Ist die Vertretung unter Ihren Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern für den Fall von Abwesenheiten unter Berücksichtigung der jeweiligen Qualifikation geregelt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 1.3.3. FO Vertretungsliste

9.7 Fördern Sie die fachliche Weiterbildung Ihrer Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Die fachliche Weiterbildung der Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen wird auch dann gefördert, wenn die Weiterbildung innerhalb der Ordination durch den Arzt / die Ärztin selbst gemäß den jeweiligen Gegebenheiten und Notwendigkeiten stattfindet.

Vgl. OHB 5.1.2. Schulungsplan

9.8 Sind Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter nachweislich über ihre Verschwiegenheitspflicht informiert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Sie sind für die Einhaltung der ärztlichen Verschwiegenheitspflicht auch Ihrer Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter verantwortlich. Die entsprechende Belehrung ist in aller Regel Inhalt des Dienstzettels.

Vgl. OHB 1.4.3. FO Belehrung Datengeheimnis

II. FRAGEN ZUR PROZESSQUALITÄT

10 Patientinnenhistorie / Patientenhistorie und Dokumentation

10.1 Werden die patientenbezogenen Daten systematisch dokumentiert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Darunter sind schriftliche Aufzeichnungen oder elektronische Daten zu Befundung, Diagnose, Therapie, Patientinnenaufklärung / Patientenaufklärung und Einverständniserklärungen zu verstehen. (Weiters siehe Frage 12.4 inklusive deren Erläuterung)

Vgl. OHB 3.3.4.1. VA Patientenakte und 3.3.5.4 Dokumentationspflicht f

10.2 Sind die Diagnosestellung und / oder der Behandlungsverlauf aufgrund der Dokumentation nachvollziehbar?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Der Behandlungsverlauf muss

- 1.) für eine Ärztin / einen Arzt inhaltlich nachvollziehbar sein und
- 2.) die (technische) Lesbarkeit muss sowohl bei schriftlicher als auch bei elektronischer Dokumentation für mindestens zehn Jahre gewährleistet sein.

Vgl. OHB 3.3.4 Patientenakte ff und 3.3.5 Datenschutz und Archivierung ff

10.3 Sind die patientenbezogenen Daten vor fremdem (unbefugtem) Zugriff und vor Verlust geschützt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: *Papiergestützte Dokumentation bzw. elektronische Dokumentation ist durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Personen zu schützen.*

Vgl. OHB 3.3.5.2. Datenschutz in der Ordination

10.4 Ist die Archivierung Ihrer patientenbezogenen Daten (zu Befundung, Diagnose, Therapie, Patientinnenaufklärung / Patientenaufklärung und Einverständniserklärungen) über einen Zeitraum von 10 Jahren gesichert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: *Mit einer zehnjährigen Aufbewahrung ist zwar den Berufspflichten genüge getan, allfällige Schadenersatzpflichten können aber unter Umständen auch bis spätestens 30 Jahre nach der Behandlung rechtswirksam gegenüber der / dem (auch dann schon pensionierte/ pensionierten) Ärztin / Arzt geltend gemacht werden.*

Vgl. OHB 3.3.5.4 Dokumentationspflicht des niedergelassenen Arztes

10.5 Sind Ihre nichtärztlichen Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die Sie bei der Durchführung medizinischer Tätigkeiten unterstützen, über Gefahren- und Komplikationspotentiale von Patientinnen / Patienten informiert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben oder kein Personal, das Sie bei der Durchführung medizinischer Tätigkeiten unterstützt, wie z.B. ausschließlich administratives Personal)

Erläuterung: *Gefahren- und Komplikationspotential bergen beispielsweise Allergien, Anfallsleiden, Bluter, Schrittmacherträger.*

Vgl. OHB 1.4.8. FO Nachweis Gefahren

11 Befundverwaltung und Befundweiterleitung

11.1 Werden die Befunde systematisch verwaltet?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Unter „systematisch“ ist zu verstehen, dass alle Befunde in gleicher Vorgehensweise verwaltet werden, z.B. Befundverwaltung nach Alphabet (Nachnamen der Patientinnen und Patienten) oder nach Datum geordnet, so dass die Zuordnung und das Wiederauffinden im Bedarfsfall gewährleistet ist.

Vgl. OHB 3.2.5.1 VA Befundmanagement

11.2 Werden Befunde im Bedarfsfall an befundanfordernde Ärztinnen und Ärzte schnell und sicher weitergeleitet?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Die schnelle Weiterleitung kann elektronisch oder per Fax erfolgen. Wenn keine Dringlichkeit gegeben ist, kann die Weiterleitung auch per Post oder Boten erfolgen.

Vgl. OHB 3.2.5.1 VA Befundmanagement

11.3 Wird beim Befundaustausch die Vertraulichkeit gewahrt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Bei Beantwortung der Frage wird davon ausgegangen, dass die Befunde an andere Ärztinnen / Ärzte weitergegeben werden dürfen. Die Ordinationsführende / Der Ordinationsführende stellt sicher, dass Briefe, Faxe und E-Mails in ihrer / seiner Ordination nur durch befugte Personen gelesen werden können.

Vgl. OHB 3.2.5.1 VA Befundmanagement und 3.2.6.9. AA Befundauskunft

12 Patientinnenkommunikation / Patientenkommunikation und Patientinnenaufklärung / Patientenaufklärung

12.1 Klären Sie Ihre Patientinnen / Patienten über relevante potentielle Risiken, wie z.B. Nebenwirkungen von Diagnoseverfahren und Therapie (einschließlich der Arzneimittel) auf?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln)

Vgl. OHB 3.3.4 Patientenakte ff

12.2 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten über allfällige in Frage kommende Behandlungsalternativen sowie – wenn Sie die Behandlung selbst durchführen - über daraus resultierende voraussichtliche an Sie zu entrichtende Kosten?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln)

Erläuterung: Es ist ausreichend, wenn die Aufklärung der Patienten über Behandlungsalternativen und die Bekanntgabe des an die Ärztin / den Arzt zu entrichtenden Honorars mündlich erfolgt und dies Teil Ihres routinemäßigen Ablaufes ist. Allerdings ist in Fällen besonderer Gefahrengeneigtheit auch in Ordinationen, insbesondere bei chirurgischen Eingriffen, aus forensischen Gründen ein schriftlicher Nachweis zur Beweissicherung zu empfehlen.

Die Kosten für allfällige Selbstbehalte müssen nicht zwingend von der Ärztin / dem Arzt der Patientin / dem Patienten bekanntgegeben werden; sie sind häufig nur durch den Versicherungsträger ermittelbar, die Patientin / der Patient kann erforderlichenfalls an diesen verwiesen werden.

Vgl. OHB 3.3.4 Patientenakte ff

12.3 Ist gewährleistet, dass Ihre Patientinnen / Patienten über die sie betreffenden Befunde informiert werden?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Sie erfüllen dieses Kriterium auch, wenn Sie Ihren Patientinnen / Patienten regelmäßig die Notwendigkeit der Befundbesprechung darlegen und dadurch gegeben ist, dass sich Ihre Patienten telefonisch oder persönlich über die Befundergebnisse bei Ihnen informieren.

Sollten Sie keine Patienten empfangen, so ist dieses Kriterium dadurch erfüllt, wenn die Information über die durch Zuweisung stattgehabte Untersuchung direkt an den zuweisenden Arzt geht (Antwortmöglichkeit „ja“ ist auszuwählen).

Vgl. OHB 3.2.5.1 VA
Befundmanagement

12.4 Verbleiben die fallweise erforderlichen schriftlichen Einverständniserklärungen Ihrer Patientinnen / Patienten und allfällige Aufklärungsunterlagen nachvollziehbar beim Patientinnenakt / Patientenakt?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln **und** für Ihren Untersuchungsvorgang keine schriftlichen Einverständniserklärungen erforderlich sind)

Erläuterung: Eine Behandlung ohne ausreichende Aufklärung bzw. ohne Patienteneinwilligung / Patienteneinwilligung kann einen Eingriff in die körperliche Unversehrtheit darstellen und strafrechtlich unter Umständen als eigenmächtige Heilbehandlung zu qualifizieren sein. Die Schriftlichkeit ist rechtlich nicht verlangt (d.h. eine mündliche Einwilligung ist sehr wohl rechtswirksam). Die schriftliche Einverständniserklärung dient jedoch Ihrem Rechtsschutz (bessere Beweisbarkeit) in einem allfälligen Rechtsverfahren.

Vgl. OHB 3.3.4 Patientenakte ff

12.5 Beziehen Sie – gegebenenfalls im Einvernehmen mit Ihrer Patientin / Ihrem Patienten – wenn Ihrer Einschätzung gemäß ein Aufklärungsinhalt nicht verständlich gemacht werden kann, auch Angehörige oder Begleitpersonen in die Aufklärung mit ein?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln)

Vgl. OHB 3.3.4.3. FO Hinzuziehung Begleitperson

13 Ärztliche Behandlung und Diagnosestellung

13.1 Setzen Sie Ihre in der Fortbildung erworbenen, zeitgemäßen, wissenschaftlichen Erkenntnisse – wenn möglich – in Ihrer täglichen Praxisarbeit ein?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Vgl. OHB 5.1. Fortbildung

13.2 Ist die Zusammenarbeit mit anderen Ärztinnen / Ärzten und Angehörigen anderer Gesundheitsberufen Bestandteil Ihrer Tätigkeit / Patientinnenbetreuung / Patientenbetreuung?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Erläuterung: Die Zusammenarbeit kann z.B. durch entsprechende Zuweisung erfolgen. Spezialisten können Ärztinnen / Ärzte oder Zahnärztinnen / Zahnärzte mit

verschiedenen Leistungsspektren sein. Angehörige anderer Gesundheitsberufe sind beispielsweise Diätassistentin / Diätassistent, Logopädin / Logopäden.

Vgl. OHB 1.2.2. FO Organigramm und 1.5.1. FO Ansprechpartner

13.3 Sind Sie bemüht, unter den gegebenen baulichen Verhältnissen auch bewegungseingeschränkten Patientinnen / Patienten den Zugang zu Ihrer Ordination zu ermöglichen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, falls Ihre Ordination bereits barrierefrei ist oder wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln).

Erläuterung: Sie können sich über entsprechende Förderungsmöglichkeiten beispielsweise für die Durchführung dieser baulichen Veränderungen beim Bundessozialamt informieren. **ACHTUNG:** Antragsstellung muss vor Baubeginn erfolgen.

Den Zugang zu Ihrer Ordination können Sie bewegungseingeschränkten Patientinnen / Patienten beispielsweise auch durch einen Hinweis auf die Möglichkeit eines Krankentransportes gewähren.

Vgl. OHB 3.2.6.10 AA Information Behindertengerecht, 2.3.5. Behindertengerechte Arztpraxis

13.4 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten von der nächsten geeigneten Einrichtung, die die entsprechende Behandlung anbietet, für den Fall, dass Sie eine bewegungseingeschränkte Patientin / einen bewegungseingeschränkten Patienten nicht behandeln können?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend

Erläuterung: Die Antwortmöglichkeit „nicht zutreffend“ darf nur dann ausgewählt werden, wenn Sie in Ihrer Ordination keine Patienten behandeln, oder falls Sie bereits über eine barrierefreie Ordination verfügen. Unter Barrierefreiheit ist zum einen der Zugang zu Ihrer Ordination, aber auch die Möglichkeit zur Behandlung von mobilitätseingeschränkten Personen zu verstehen.

Vgl. OHB 3.2.6.10 AA Information Behindertengerecht

14 Interne Kommunikation

14.1 Halten Sie regelmäßige Mitarbeiterinnenbesprechungen / Mitarbeiterbesprechungen ab, um zu gewährleisten, dass die generellen und speziellen Ziele Ihrer Ordination allen Beschäftigten bekannt sind?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: „regelmäßig“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass Sie Besprechungen immer dann abhalten, wenn es die Abläufe Ihrer Ordination erfordern, z.B. bei Änderungen von Abläufen oder Einführung von neuen Abläufen. In Perioden ohne derartige Änderungen kann z.B. auch eine Besprechung pro Quartal ausreichend sein.

Vgl. OHB 1.2.1. FO Qualitätsmanagementsystem

14.2 Fordern Sie Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter regelmäßig zu Rückmeldungen an Sie auf, um daraus gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen definieren zu können?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 5.2 Verbesserungsmaßnahmen

14.3 Werden Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen unterwiesen bzw. intern oder extern geschult?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
 nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
 nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Dieser Unterweisungspflicht kann im Rahmen der Aufklärung über die Gefahren am Arbeitsplatz gemäß ArbeitnehmerInnenschutzgesetz nachgekommen werden. Sie hat regelmäßig und nachweislich zu erfolgen.

Um Ihnen die Schulungsdokumentation zu erleichtern, möchten wir Ihnen über unsere Homepage einen Vorschlag für die Schulungsdokumentation Ihrer Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter unverbindlich zur Verfügung stellen (www.oeqmed.at; Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement; Qualitätssicherung in Ordinationen). Sollten Sie über keinen Internetzugang verfügen, so können Sie sich gerne an die ÖQMed wenden (Tel.: 01/512 56 85-0).

Generell sind Sie nicht verpflichtet, Arbeitsanweisungen in schriftlicher Form zu verfassen. Jedoch empfehlen wir Ihnen für größere Ordinationen (ab 3-4 Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter) die wichtigsten Arbeitsschritte schriftlich festzuhalten. Dies erleichtert Ihnen auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern. Diese Arbeitsanweisungen müssen nicht von Ihnen selbst verfasst werden, Sie können die Erstellung auch an einen Ihrer Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter delegieren. Sie müssen das fertige Schriftstück lediglich auf dessen Inhalt prüfen und mit Ihrer Unterschrift genehmigen, dass Sie mit dem Inhalt dieser Arbeitsanweisungen einverstanden ist.

Vgl. OHB 5.1.2. Schulungsplan Mitarbeiter

15 Unerwünschte Ereignisse / Patientinnensicherheit / Patientensicherheit

15.1 Werden unerwünschte Ereignisse mit allen (potentiell) beteiligten Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern besprochen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Vgl. OHB 5.2.3. VA Unerwünschte Ereignisse f

15.2 Streben Sie jedenfalls eine Ursachenfindung an und setzen Sie gegebenenfalls Maßnahmen, um das Wiederauftreten des unerwünschten Ereignisses zu verhindern?

Vgl. OHB 5.2.3. VA Unerwünschte Ereignisse f

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

15.3 Wird der von einem unerwünschten Ereignis betroffene Patientin / Patient (i.S. des § 58 a Abs. 2 ÄrzteG) evtl. nach Rücksprache mit Ihrer Haftpflichtversicherung nachweislich über den Sachverhalt informiert?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Vgl. OHB 5.2.3. VA Unerwünschte Ereignisse

16 Beschwerdemanagement

16.1 Gibt es in Ihrer Ordination Anweisungen an die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, wie mit Beschwerden von Patientinnen / Patienten, ärztliche Kolleginnen / ärztliche Kollegen oder externen Behandlungseinrichtungen umzugehen ist?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)
- nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)
- nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie kein Personal haben)

Erläuterung: Zu Arbeitsanweisungen siehe Erläuterung zu Frage 14.3

Vgl. OHB 5.2.5. Beschwerdemanagement

16.2 Streben Sie jedenfalls eine Ursachenfindung an und definieren Sie gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen?

- ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

Vgl. OHB 5.2.5. Beschwerdemanagement

16.3 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten im Beschwerdefall über Patientenschiedstellen und / oder die Patientenanwaltschaft?

ja (notwendiger Qualitätsstandard der ärztlichen Ordination)

nein (löst einen Mängelbehebungsauftrag aus)

nicht zutreffend (dies ist anzukreuzen, wenn Sie keine Patienten empfangen. Weiters ist diese Antwortmöglichkeit von Ärztinnen und Ärzten aus dem Bundesland Vorarlberg anzukreuzen, aufgrund der dort vorhandenen Strukturen)

Erläuterung: Hier könnte z.B. weiterführend zu Frage 16.1 in der Arbeitsanweisung zum Umgang mit Beschwerden angeführt werden, in welchen Fällen über die Patientenschiedsstelle bzw. die Patientenanwaltschaft informiert werden soll.

Vgl. OHB 5.2.5. Beschwerdemanagement