

AKTUELLES



aus Ihrer Zahnarztpraxis
Dr. Sibylle Ugoljew



Wie zufrieden sind Sie mit uns? Damit wollen wir uns in der Herbstausgabe unseres Newsletters befassen. Auf der ersten Seite finden Sie eine kurze Einführung zum Thema; auf der zweiten Seite haben wir einige Fragen zusammengetragen, die Sie gern beantworten können. Wir freuen uns auf Ihr Feedback!

Illustration: Pixabay.com

Qualität liegt uns am Herzen

BERLIN-ADLERSHOF. Es vergeht heute keine Reise und kein Einkauf ohne einer Qualitätsumfrage am Ende. War der Kunde mit dem Service zufrieden, mit der Unterkunft, der Kommunikation? All das und noch vieles mehr wollen die Unternehmen wissen.

Die Umfragen sind Teil des Qualitätsmanagements, auch im Gesundheitswesen spielt es eine große Rolle. Die Zahnarztpraxis Dr. Sibylle Ugoljew beschäftigt sich mit diesem Thema ebenfalls, es handelt sich dabei um eine vielseitige Angelegenheit.

Seit 2006 sind Vertragszahnärzte zur Einrichtung eines internen Qualitätsmanagements, kurz QM, verpflichtet. Dabei gibt es bestimmte Richtlinien. Festgelegt wurden diese vom Gemeinsamen Bundesausschuss GBA, einem Gremium, das unter anderem den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung bestimmt. Darin steht zum Beispiel, welche Medikamente und Therapien den

gesetzlich Versicherten in Deutschland erstattet werden. Darüber hinaus beschließt der GBA Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen.

Das Gremium definiert QM folgendermaßen: „Unter Qualitätsmanagement ist die systematische und kontinuierliche Durchführung von Aktivitäten zu verstehen, mit denen eine anhaltende Quali-

tätsförderung im Rahmen der Patientenversorgung erreicht werden soll. Qualitätsmanagement bedeutet konkret, dass Organisation, Arbeits- und Behandlungsabläufe festgelegt und zusammen mit den Ergebnissen regelmäßig intern überprüft werden. Gegebenenfalls werden dann Strukturen und Prozesse angepasst und verbessert.“ Um solche Prüfungen durchzu-

führen, schlägt der GBA eine Reihe von Methoden vor. Dazu zählt unter anderem: * das Messen und Bewerten von Qualitätszielen, * das Regeln von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten, * das Beschreiben von Prozessen bzw. Abläufen, * das Wahrnehmen von Fortbildungsmaßnahmen und * das Durchführen von regelmäßigen Teambesprechungen.

Ferner gehört die Patientenbefragung zum QM dazu. „Deren Ergebnisse geben der Leitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Rückmeldung über die Patientenzufriedenheit und die Qualität der Versorgung aus Patientenperspektive sowie gegebenenfalls Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen“, schreibt der GBA in seinem im November 2016 erlassenen Beschluss.

In diesem Sinne – schauen Sie nun gern auf die nächste Seite. Dort haben wir einige Fragen vorbereitet. Wir freuen uns auf Ihre Anregungen!



Sagen Sie uns Ihre Meinung, damit wir Ihren Zahnarztbesuch noch angenehmer gestalten können.

Illustration: Pixabay.com

Das Alphabet der Zähne

Teil XII – M

Fragen Sie sich manchmal, wovon der Zahnarzt eigentlich spricht, wenn Begriffe wie Composite, Dentin oder Erosion fallen? Das Alphabet der Zähne bringt an dieser Stelle etwas Licht ins Dunkle. Heute: Der Anfangsbuchstabe M.

MOLAREN. So werden auch die großen Backenzähne bezeichnet.

MORPHOLOGIE. Das ist die Lehre von der äußeren, natürlichen und funktionellen Formgestaltung der Zähne.

MUCOSA. Das ist die lateinische Bezeichnung für Schleimhaut.

Öffnungszeiten Oktober/November 2017

Mo, Mi 9-17 Uhr; Di,
Do 9-19 Uhr; Fr 8-12 Uhr;
Di, Mi ab 14 Uhr

Kindersprechstunde. Am
30. und 31.10.2017 bleibt
die Praxis anlässlich des
Reformationstages geschlossen.

AKTUELLES



aus Ihrer Zahnarztpraxis
Dr. Sibylle Ugoljew



Bewerten Sie die Praxis Dr. Sibylle Ugoljew

Liebe Patientin,
lieber Patient,

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, um unseren Fragebogen zu beantworten, gern auch anonym. Ihre Meinung hilft uns dabei, unsere Qualität zu verbessern. Bitte vergeben Sie Schulnoten: Note 1 = sehr gut, Note 6 = ungenügend.

Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung in der Praxis?

1 2 3 4 5 6

Wie ausführlich wurden Sie über Ihre Krankheit / die Behandlung aufgeklärt?

1 2 3 4 5 6

Wie beurteilen Sie Ihr Vertrauensverhältnis zu der Praxis?

1 2 3 4 5 6

Hat sich die Praxis ausreichend Zeit für Ihre Belange genommen?

1 2 3 4 5 6

Wie freundlich haben Sie das Praxisteam empfunden?

1 2 3 4 5 6

Umgang mit Angstpatienten

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Wartezeit in der Praxis

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Betreuung in der Praxis

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Alternative Heilmethoden

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Barrierefreiheit

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Telefonische Erreichbarkeit

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Öffentliche Erreichbarkeit

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Wartezeit auf Termin

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Sprechstundenzeiten

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Atmosphäre im Wartezimmer

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Kinderfreundlichkeit

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Praxisausstattung

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Parkmöglichkeiten

1 2 3 4 5 6 keine Angaben

Würden Sie die Praxis generell weiterempfehlen?

Ja Nein

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden – über das Telefonbuch, Internet oder auf Empfehlung?

.....

Sind Internetportale wie Jameda für Ihre Arztauswahl entscheidend?

Ja Nein

Ist unsere Homepage www.zahnaerztin-adlershof.de für Sie informativ?

Ja Nein

Ist der Newsletter „Aktuelles aus Ihrer Zahnarztpraxis“ für Sie informativ?

Ja Nein

Weitere Anregungen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vielen Dank fürs Mitmachen!