

ANHANG „QUALITÄTSANFORDERUNGEN“

zur

Qualitätsvereinbarung

gemäss Art. 19a KVG

abgeschlossen zwischen

Liechtensteinischer Krankenkassenverband (LKV)

und

Physiotherapeutenverband Fürstentum Liechtenstein (PVFL)

Unter den in diesem Anhang verwendeten Berufsbezeichnungen sind Personen weiblichen und männlichen Geschlechts zu verstehen.

1. STRUKTURQUALITÄT

1.1. Infrastruktur und Ausstattung der Praxis

- 1.1.1. Die Praxisräumlichkeiten entsprechen den medizinischen und administrativen Anforderungen des angebotenen Leistungsspektrums
- 1.1.2. Die Praxis ist patientengerecht eingerichtet
- 1.1.3. Die Apparate und Geräte funktionieren einwandfrei und entsprechen dem aktuellen technologischen Standard
- 1.1.4. Die Praxis befindet sich in einem einwandfreien hygienischen Zustand. Der Einsatzplan für die Reinigung ist organisiert und dokumentiert. Die Reinigung wird kontrolliert.

- 1.1.5. Das Verbrauchsmaterial wird ordnungsgemäss gelagert und ist in ausreichender Menge vorhanden. Die Verfallsdaten werden überprüft. Die rechtzeitige Nachbestellung ist sichergestellt.
- 1.1.6. Abfall wird fachgerecht gelagert und entsorgt
- 1.1.7. Die Praxis verfügt über ein Telefon mit Anrufbeantworter und ein Faxgerät.
- 1.1.8. Der Praxisinhaber verfügt über mindestens einen Computer mit E-Mail- und Internetanschluss.

2. PROZESSQUALITÄT

2.1. Organisation

- 2.1.1. Alle wesentlichen Prozesse der Praxis sind organisiert und dokumentiert (Personaleinsatzplan, Ferienplan, Reinigungsdienst)
- 2.1.2. Die Ablage von Dokumenten und Patientendossiers ist übersichtlich und zweckmässig organisiert und stellt eine leichte Auffindbarkeit sicher
- 2.1.3. Die Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff zu den für Sie relevanten Unterlagen (Leitlinien, Arbeitsanweisungen, Handbücher)
- 2.1.4. Für die einzelnen Funktionen bestehen Stellenbeschreibungen bzw. Pflichtenhefte

2.2. Personalführung

- 2.2.1. Die Mitarbeiter haben unterzeichnete Arbeitsverträge
- 2.2.2. Mit jedem Mitarbeiter wird jährlich mindestens ein Mitarbeitergespräch durchgeführt zu den Themen Leistung, Arbeitsverhalten, Entlohnung, Weiterbildung, Zufriedenheit
- 2.2.3. Die Aufgaben und Verantwortungsbereiche sind geregelt und für die Mitarbeiter transparent
- 2.2.4. Die Stellvertretungen sind geregelt
- 2.2.5. Es finden regelmässige Teambesprechungen statt



- 2.2.6. Die Mitarbeiter fühlen sich ausreichend informiert
- 2.2.7. Die Organisation der Praxis funktioniert aus Sicht der Mitarbeiter gut
- 2.2.8. Die Mitarbeiter erleben sich in ihrer Arbeit geschätzt
- 2.2.9. Die Mitarbeiter sind in der Anwendung der Geräte geschult
- 2.2.10. Die Mitarbeiter sind für sämtliche ihrer Aufgaben ausreichend ausgebildet
- 2.2.11. Die Fortbildung der Mitarbeiter ist geregelt

2.3. Patientendokumentation

- 2.3.1. Jedes Patientendossier enthält alle wesentlichen Informationen über Diagnose, Verlauf, patientenspezifische Kontraindikationen, Befunde, Gutachten, Tests oder Berichte Dritter
- 2.3.2. Patientendaten sind vor unbefugtem Zugriff und vor Verlust geschützt
- 2.3.3. Es ist sichergestellt, dass Berichte Dritter vor Ablage im Dossier durch den Leistungserbringer eingesehen werden
- 2.3.4. Es ist Vertraulichkeit in der Praxis sichergestellt

2.4. Interne Qualitätssicherung

- 2.4.1. Die Themen „Qualität“ und „Qualitätsverbesserung“ werden regelmässig in Teambesprechungen behandelt
- 2.4.2. Die Mitarbeiter werden dazu angeregt, Verbesserungsvorschläge einzubringen
- 2.4.3. Unerwünschte Ereignisse, Fehler und „critical incidents“ werden registriert, systematisch analysiert und mit den Mitarbeitern besprochen
- 2.4.4. Es werden in der Praxis Ziele und Massnahmen zur Qualitätsverbesserung definiert und umgesetzt
- 2.4.5. Patienten haben die Möglichkeit, Reklamationen, Kritik, Anregungen einzubringen (z.B. Briefkasten o.Ä.)
- 2.4.6. Patientenbeschwerden werden aufgenommen und im Praxisteam besprochen
- 2.4.7. Der Praxisinhaber nimmt an Qualitätszirkeln teil
- 2.4.8. Die qualitätsrelevanten Informationen sind in einem Qualitätshandbuch enthalten

2.5. Notfallmanagement

- 2.5.1. Vorkehrungen für Notfälle und Erste-Hilfe-Leistungen sind getroffen und den Mitarbeitern bekannt
- 2.5.2. Die Mitarbeiter sind für Notfälle ausgebildet, vorbereitet, geübt und instruiert
- 2.5.3. Der Umgang mit Notfällen ist auch bei Abwesenheit des Praxisinhabers sichergestellt

3. BEHANDLUNGSQUALITÄT

3.1. Patientenzufriedenheit

- 3.1.1. Der Patient ist mit der telefonischen Erreichbarkeit des Physiotherapeuten und der Praxis zufrieden
- 3.1.2. Der Patient bekommt eine adäquate Terminvereinbarung. Wartezeiten bewegen sich für den Patienten innerhalb der Toleranzgrenze.
- 3.1.3. Der Patient fühlt sich in der Praxis gut empfangen und aufgehoben (Freundlichkeit, Empfang, Wartezimmer, Wartezeit)
- 3.1.4. Der Patient fühlt sich gut über Diagnosen, Behandlungen, Nebenwirkungen, Risiken und Alternativen informiert
- 3.1.5. Der Patient fühlt sich gut über den Zweck von Untersuchungen und Behandlungsmassnahmen informiert
- 3.1.6. Der Patient ist der Meinung, dass der Physiotherapeut ihm die erforderliche Zeit und Aufmerksamkeit widmet
- 3.1.7. Der Patient fühlt sich in Entscheidungen betreffend Untersuchungen und Behandlungen gut miteinbezogen
- 3.1.8. Der Patient hat den Eindruck, dass er zielorientiert, kompetent, gründlich und effizient behandelt wird
- 3.1.9. Der Patient hat den Eindruck, dass der Physiotherapeut seine Daten aus früheren Gesprächen gut in Erinnerung hat
- 3.1.10. Der Patient fühlt sich über Fragen der Vorbeugung und Vorsorge gut beraten
- 3.1.11. Der Patient fühlt sich in Fragen der Überweisung an weitere Fachspezialisten gut beraten
- 3.1.12. Der Patient hat keinen Grund, die Praxis zu wechseln
- 3.1.13. Der Patient würde die Praxis weiterempfehlen

3.2. Qualitätsindikatoren

- 3.2.1. Das Resultat der Patientenzufriedenheitsbefragung liegt weniger als 10% unter der vorangegangenen.
- 3.2.2. Die Anzahl der Beschwerden von Patienten, die beim PVFL, den Leistungserbringern, den Krankenkassen, der LIPO oder dem Amt für Gesundheit eingehen, liegt bei einem vertretbaren Minimum.

PVFL / LKV 01.01.2009

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.