

Zertifizierungskriterien für das Qualitätssiegel „Herzlichkeitspraxis“

Definition:

„Die geprüfte Praxis hat im Rahmen eines Zertifizierungs-Audits nachgewiesen, dass sie über ein eingeführtes, exzellentes System zur intensiven und herzlichen Patientenbetreuung verfügt und die Anforderungen des Qualitätssiegels Herzlichkeitspraxis der CertEuropa GmbH und der HowAreYouDoc GbR erfüllt.“

Der Weg zur Herzlichkeitspraxis:

Für die Zertifizierung zum Qualitätssiegel (QS) Herzlichkeitspraxis mussten die Praxen folgenden Aktionsplan (Workflow) erfolgreich durchlaufen:

- Grundsätzliche Einschätzung der Eignungsvoraussetzungen für das QS Herzlichkeitspraxis im Rahmen eines Interviews (**Initial-Audit**) mit der Praxisleitung durch einen erfahrenen Auditor der HowAreYouDoc GbR.
- Durchführung von 3 **Team-Workshops** (Praxisleitung und das gesamte Praxisteam) zur Erarbeitung der Inhalte gem. der definierten Zertifizierungskriterien.
- Praxisinterne Erarbeitung der definierten inhaltlichen Zertifizierungskriterien („**Hausaufgaben**“).
- Durchführung einer **schriftlichen Selbstbewertung**.
- **Zertifizierungs-Audit** durch einen erfahrenen Auditor der HowAreYouDoc GbR.
- **Jährliche Wiederholungs-Audits** zum Nachweis der Wirksamkeit des QS Herzlichkeitspraxis.
 - Im Zuge dessen Überprüfung, ob die Zertifizierungsinhalte in das **praxisinterne Qualitätsmanagement-System** eingebunden und angewendet werden.

Die Zertifizierungskriterien für das QS Herzlichkeitspraxis:

Die zugrunde liegenden Prüf- und Anwendungs-Inhalte für das QS Herzlichkeitspraxis beruhen auf objektiven Kriterien (CertEuropa GmbH) und dem Votum von erfahrenen Fachleuten (HowAreYouDoc GbR). Überprüft werden insbesondere:

- Aufbau eines wertebasierten Praxismanagementsystems nach dem „W.I.R.-Prinzip“ (Wertschätzung – Interesse – Respekt)
- Definition diverser Herzlichkeitsregeln und -rituale
- Erarbeitung einer auf dem W.I.R.-Prinzip basierenden Mitarbeiterentwicklung und Teamführung („Führungsherzlichkeit“)
- Entwicklung einer mitarbeiter- und patientengerechten Kommunikation
- Erarbeitung eines wirksamen patientengerechten Servicekonzepts nach speziellen Herzlichkeitskriterien
- Nachweis der Wirksamkeit der Herzlichkeitsprinzipien anhand spezieller Kennzahlen oder alternativer Nachweisverfahren und Wirksamkeitskriterien (u.a. Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit).

Die Anwendung der Herzlichkeitsanforderungen orientiert sich an der High Level Structure der ISO 9001:2015.

- Weitere Informationen zum QS Herzlichkeitspraxis erhalten Sie von der HowAreYouDoc GbR (Friesenstr. 50, 30161 Hannover, +49 (511) 16 59 48 58).