



Selbstbewertung

Praxis

Straße

PLZ/Ort

Ansprechpartner

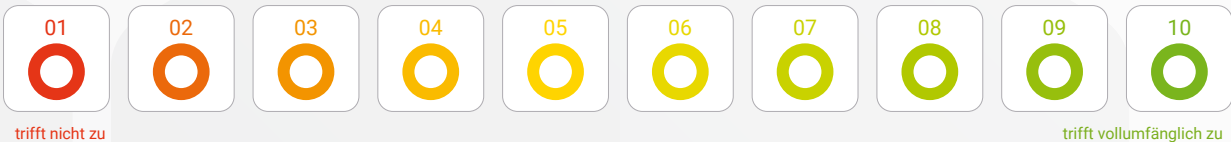
Telefon

E-Mail-Adresse

Kontext der Organisation

1. Serviceorientierte Praxispolitik

Sind die in der Praxispolitik festgelegten servicebezogenen Absichten geeignet, um die Zufriedenheit Ihrer Patienten nachhaltig zu steigern?



trifft nicht zu

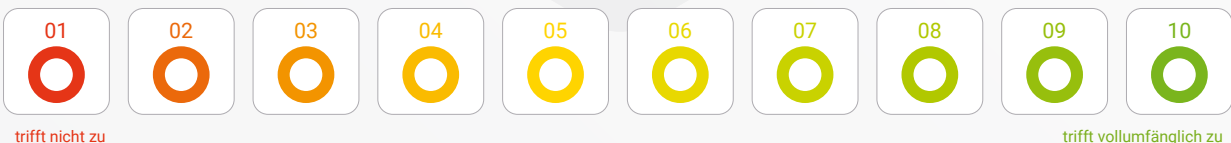
trifft vollumfänglich zu

Kommentar

✓ Nachweisdokument: **Praxispolitik** (bitte mit „1“ beschriften und mit einreichen)

2. Serviceziele

Hat die Praxis konkrete und messbare Ziele formuliert, die mit ihrem Servicekonzept erreicht werden sollen?



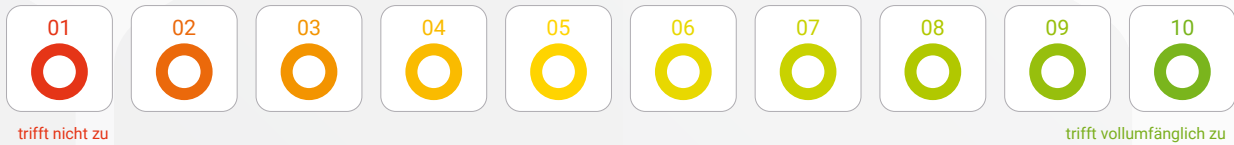
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

3. Patientensteuerung

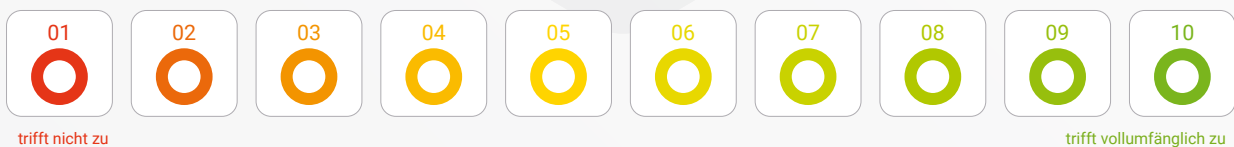
Werden die individuellen Erwartungen der Patienten systematisch erfasst und konsequent umgesetzt?



Kommentar

4. praxisbezogene Servicekultur

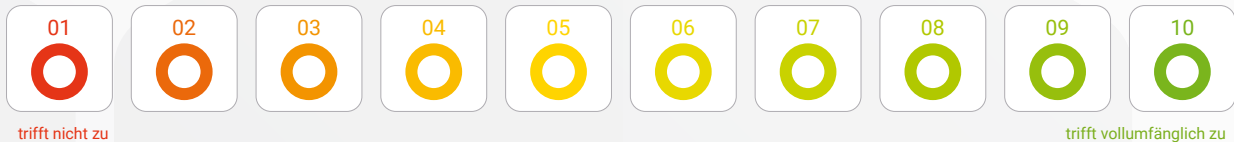
Verfügen Sie über eine praxisbezogene Servicekultur, die von Werten, Einstellungen und Verhalten aller Mitarbeiter geprägt ist?



Kommentar

5. Organisation

Ist Ihre gesamte Praxisorganisation darauf ausgerichtet, die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Patienten zu erfüllen?

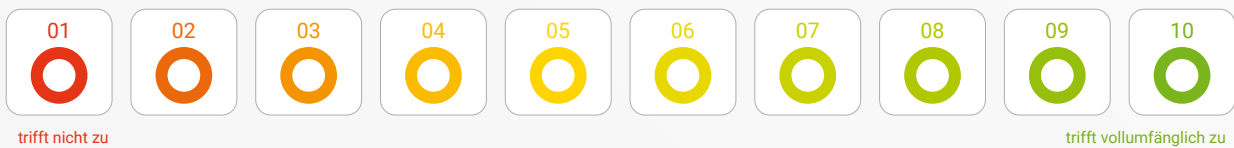


Kommentar

Führung

6. Vorbildfunktion

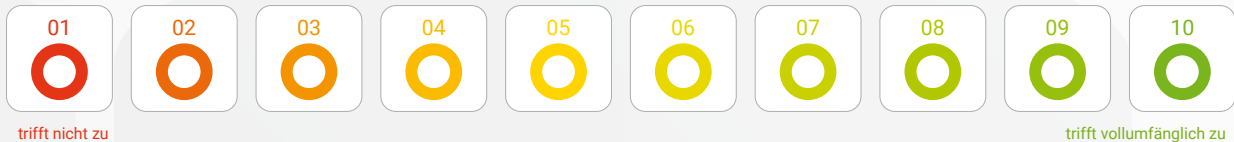
Gehen sowohl Sie als Praxisinhaber als auch Ihre Führungskräfte als Vorbilder voran und leben Serviceorientierung vor?



Kommentar

7. Bewusstsein

Schaffen Sie bei jedem Ihrer Mitarbeiter ein Bewusstsein, wie wichtig seine Kommunikation und sein Verhalten für die Patientenzufriedenheit sind?



trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

8. Motivation und Begeisterung

Praktiziert die Praxisleitung einen Führungsstil, der Raum für Motivation gibt und zur Begeisterung aller Mitarbeiter führt?



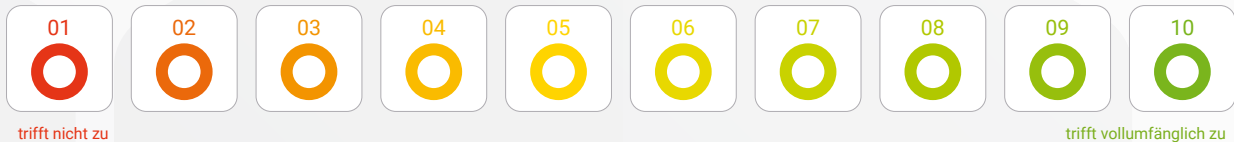
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

9. Achtsamkeit

Fördern Sie die Achtsamkeit Ihres Teams, um allen Patienten unvoreingenommen und aufmerksam zu begegnen und sich aktiv für eine angenehme Atmosphäre einzusetzen?

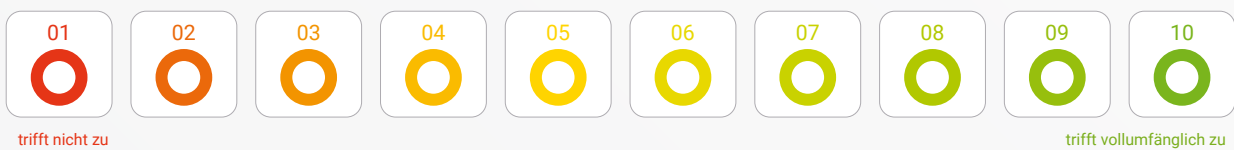


Kommentar

Planung

10. Ambiente

Bieten Sie Ihren Patienten ein Ambiente, das zum Wohlfühlen und Entspannen beiträgt?

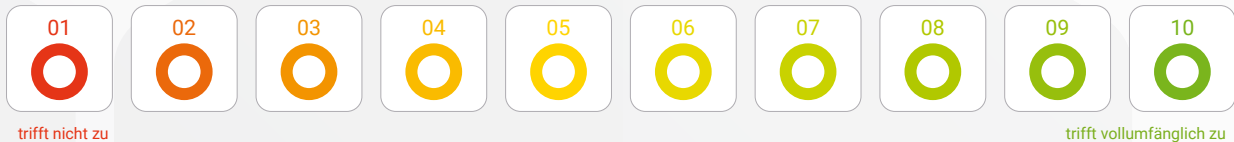


Kommentar

✔ Nachweisdokument: **3 Fotos von der Praxis** (bitte mit „10“ beschriften und mit einreichen)

11. Interne Kommunikation

Sind Ihre täglichen Kommunikationsroutinen geeignet, um die für eine bestmögliche Patientenbetreuung benötigten Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben?



trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

12. Feedback-Kultur

Haben Sie Regelungen, wann und wie Sie sich untereinander und in der Kommunikation mit Patienten Feedback geben, um eine systematische Verbesserung zu ermöglichen?



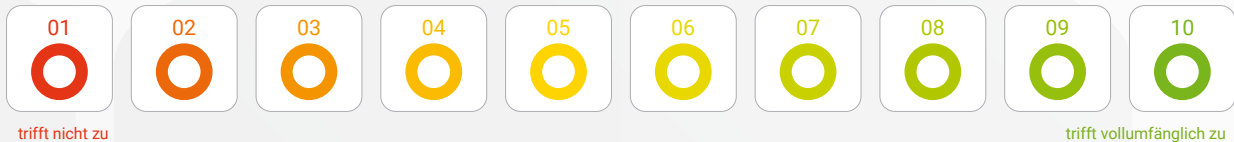
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

13. Serviceorientiertes Denken

Fördern Sie die Achtsamkeit Ihres Teams, um allen Patienten unvoreingenommen und aufmerksam zu begegnen und sich aktiv für eine angenehme Atmosphäre einzusetzen?



trifft nicht zu

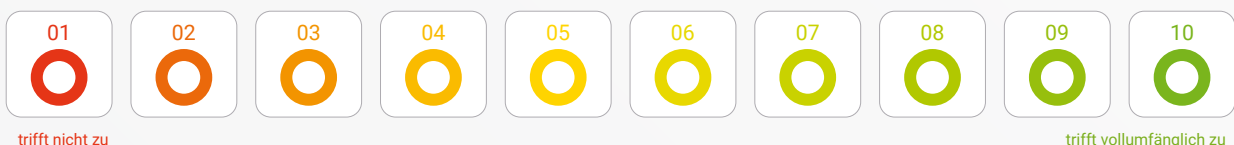
trifft vollumfänglich zu

Kommentar

Unterstützung

14. Serviceregeln und -rituale

Haben Sie gemeinsam mit dem Team Serviceregeln und -rituale entwickelt und verbindlich eingeführt?



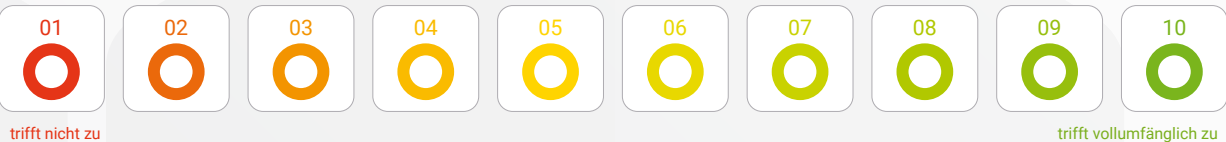
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

15. Serviceprozesse

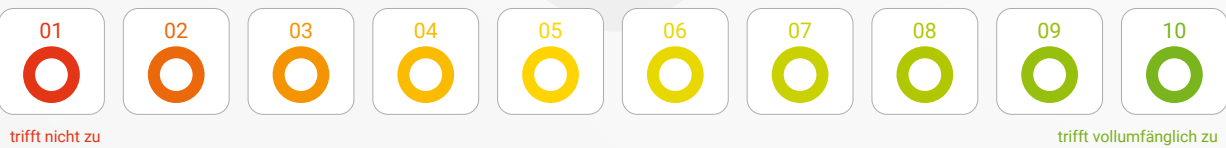
Haben Sie praxisspezifische Serviceprozesse etabliert – von der telefonischen Patientenansprache über die Kommunikation innerhalb der Praxis bis hin zur Nachbetreuung der Patienten?



Kommentar

16. Datenschutz

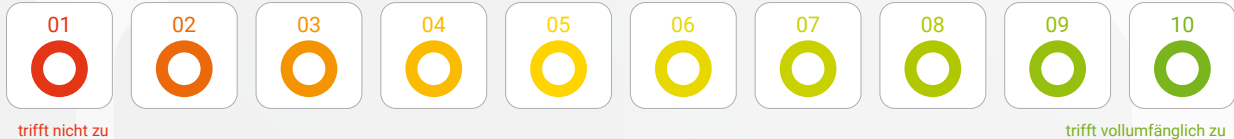
Stellen Sie im Sinne der DSGVO sicher, dass die Verarbeitung von Patientendaten zweckgebunden, sicher und nach dem Minimalitätsprinzip erfolgt?



Kommentar

17. Terminmanagement

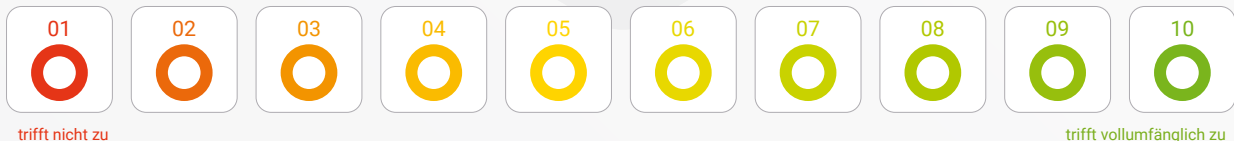
Stellen Sie über Ihr Terminmanagement sicher, dass eine reibungslose Patientenversorgung mit geringen Wartezeiten möglich ist und Patientenwünsche im Rahmen der praxisspezifischen Gegebenheiten berücksichtigt werden?



Kommentar

18. Marketing

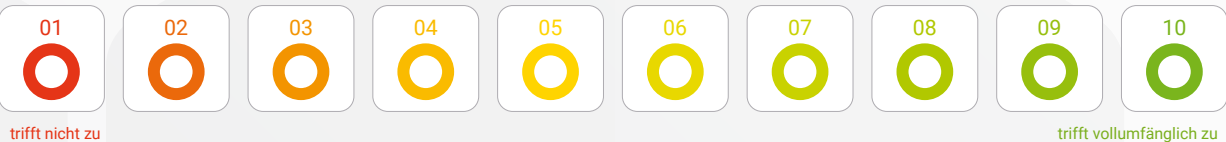
Bringen Sie in der Außendarstellung Ihrer Praxis Ihre Einzigartigkeit so zur Geltung, dass Sie die richtigen Patienten finden und binden?



Kommentar

19. Information

Verfügen Sie über eine attraktive Homepage und professionelles Informationsmaterial im Corporate Design Ihrer Praxis?



trifft nicht zu

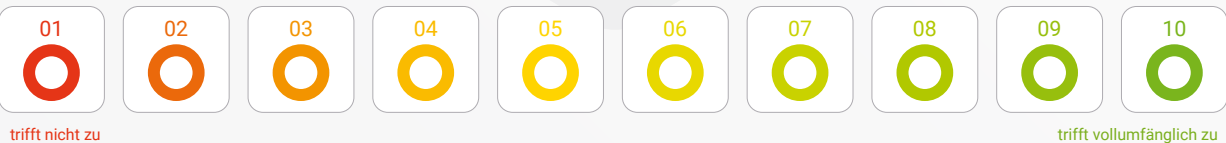
trifft vollumfänglich zu

Kommentar

Nachweisdokument: **Beispiele für Infomaterial** (bitte mit „19“ beschriften und mit einreichen)

20. Soziale Netzwerke

Nutzen Sie soziale Netzwerke wie z. B. Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Xing, um Ihre Praxis als Marke bekanntzumachen und die persönliche Bindung Ihrer Patienten an die Praxis zu fördern?



trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

Betrieb

21. PDCA

Gehen Sie systematisch nach dem Prinzip Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln ("Plan-Do-Check-Act") vor, wenn Veränderungsprozesse in der Praxis anstehen?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

✔ Nachweisdokument: **Praxispolitik** (bitte mit „1“ beschriften und mit einreichen)

22. Dokumentenlenkung

Haben Sie ein Ablagesystem in der Praxis, mit dem sichergestellt ist, dass Sie sämtliche internen und externen Patienteninformationen eindeutig identifizieren und zuordnen können sowie Ihren Aufbewahrungspflichten nachkommen?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

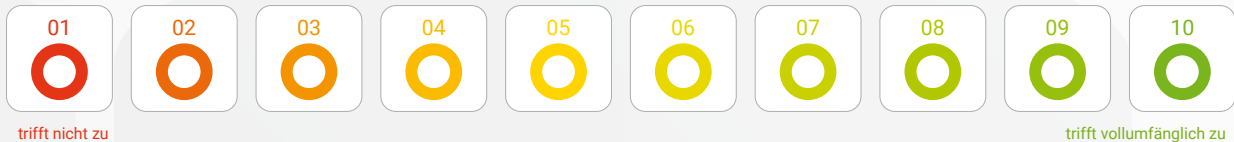
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

23. Patientensteuerung

Bieten Sie Ihren Patienten einfache und komfortable Möglichkeiten wie z. B. einen Online-Terminplaner und eine Videosprechstunde, um mit der Praxis vor, während und nach der Behandlung in Kontakt zu treten?



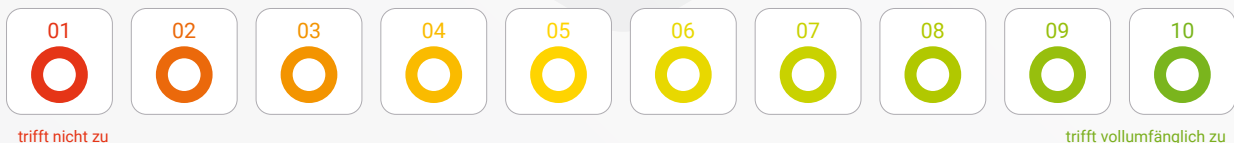
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

24. Dokumentation

Sind die Art und der Umfang Ihrer Dokumentation geeignet, um die Praxis forensisch abzusichern, Transparenz zu schaffen und die Patienten effizient zu versorgen?



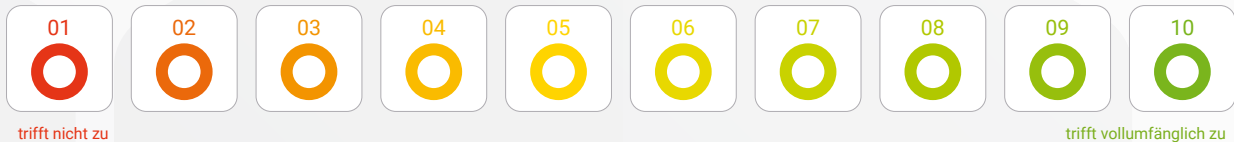
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

25. Digitale Patientenakte

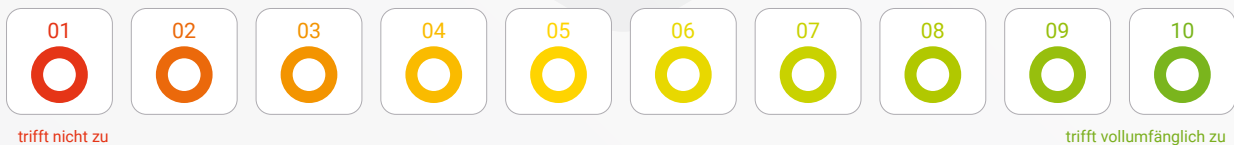
Bieten Sie Ihren Patienten einen direkten Online-Zugang zu allen relevanten Informationen bzgl. der Historie, dem aktuellen Stand und der geplanten Schritte ihrer Behandlung?



Kommentar

26. Beratung

Bieten Sie Ihren Patienten im Rahmen der Abrechnung professionelle Unterstützung an, um eine optimale Erstattung seitens der Krankenversicherung sicherzustellen?



Kommentar

Leistungsbewertung

27. Kennzahlen

Messen Sie die Wirksamkeit Ihres Servicekonzeptes anhand von individuellen Kennzahlen oder anderen adäquaten Nachweisverfahren?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

28. Lob und Kritik

Erfassen Sie Lob und Kritik von Mitarbeitern, Patienten und wichtigen Kooperationspartnern, um eine Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung zu haben?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

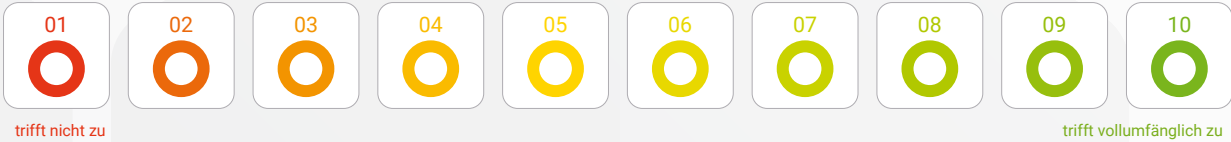
trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

29. Befragungen

Führen Sie regelmäßig Patientenbefragungen durch, um eine Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung zu schaffen?



trifft nicht zu

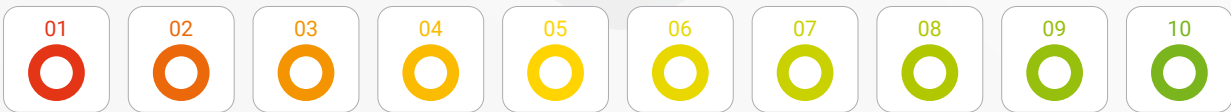
trifft vollumfänglich zu

Kommentar

✓ Nachweisdokument: **Fragebogen der letzten Befragung** (bitte mit „29“ beschriften und mit einreichen)

30. Empfehlungsmanagement

Haben Sie ein bewährtes Konzept, um begeisterte Patienten dazu zu bewegen, Ihre Praxis in ihren persönlichen und sozialen Netzwerken weiterzuempfehlen?



trifft nicht zu

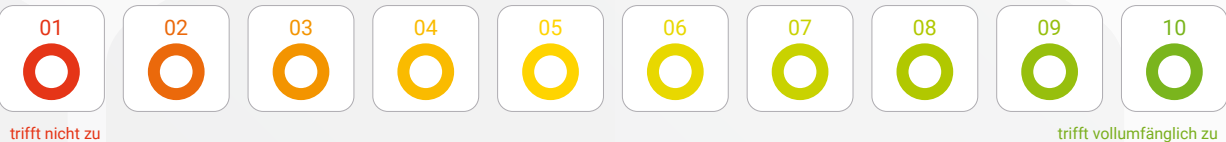
trifft vollumfänglich zu

Kommentar

Verbesserung

31. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

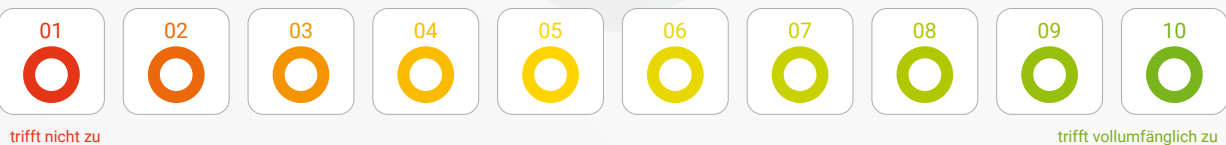
Arbeiten Sie mit einem priorisierten Maßnahmenplan, um entsprechend der zeitlichen und personellen Ressourcen der Praxis schrittweise Verbesserungen zu erzielen?



Kommentar

32. Wirksamkeit

Merken Sie durch das Servicekonzept Ihrer Praxis eine nachhaltige Verbesserung Ihrer persönlichen Arbeitssituation und Lebensqualität?



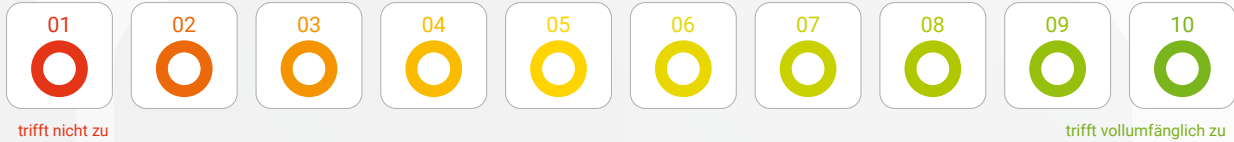
Kommentar

Bewertung für das Qualitätssiegel

Ausgezeichneter Patientenservice

33. Innovation

Holen Sie sich regelmäßig Impulse für die Zukunftsfähigkeit Ihrer Praxis von gleichgesinnten Kollegen und Experten?



trifft nicht zu

trifft vollumfänglich zu

Kommentar

Bestätigung

Hiermit bestätige ich, dass ich die Selbstbewertung nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt habe.

Ort, Datum, Unterschrift

Bewertung für das Qualitätssiegel

Ausgezeichneter Patientenservice

Der Weg zu Ihrer Zertifizierung

Herzlichen Glückwunsch! Den ersten und wichtigsten Schritt haben Sie geschafft.



Bitte senden Sie nun diese Selbstbewertung zusammen mit den entsprechenden Nachweisdokumenten per E-Mail, Post oder Fax an eine der folgenden Adressen:

zertifizierung@medondo.com

medondo Praxisservice GmbH
Am Graswege 6
30169 Hannover

FAX +49 (511) 16 59 58 – 99

Die Ergebnisse der Auswertung erhalten Sie innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang bei medondo. Anschließend zeigen wir Ihnen im Rahmen eines persönlichen Feedbackgespräches Ihre individuellen Entwicklungsperspektiven auf und beantworten Ihre Fragen. **Dieser Service ist für Sie kostenlos und unverbindlich.**



Wofür ich als Zahnärztin angetreten bin?

Sicher nicht, um mich mit unternehmerischen Aufgaben zu beschäftigen, für die ich nicht ausgebildet bin oder die mir keinen Spaß machen!

Ich möchte mich meinen Patienten und deren Gesundheit widmen.

Für alles andere brauche ich intelligente Lösungen. Um diese erfolgreich im Praxisalltag umzusetzen, möchte ich einen erfahrenen und zuverlässigen Partner, der mich versteht und nach vorne bringt.

Mich überzeugt, dass medondo mit mir auf Augenhöhe spricht, weil die Ärzte im Gründer-team für Innovation und Service stehen.

So funktioniert Service heute.

medondo 
PRAXISERVICE

für Praxen,
die einfach besser
werden möchten

- ✓ Praxisbegehung
- ✓ Auditierung
- ✓ Zertifizierung
- ✓ Beratung
- ✓ Abrechnung
- ✓ Einkauf
- ✓ Praxiscontrolling
- ✓ ...

medondo 
PATIENTENSERVICE

für Praxen,
die Patienten
lieben

- ✓ Arztsuche
- ✓ Terminservice
- ✓ digitale Patientenakte
- ✓ Praxissoftware
- ✓ Praxismarketing
- ✓ Patientenakquise
- ✓ Praxishotline
- ✓ ...

medondo 
SYSTEMSERVICE

für Praxen,
die auf Sicherheit
Wert legen

- ✓ Einkauf von Hardware und Softwarelösungen
- ✓ proaktive Echtzeit-Systembetreuung
- ✓ Datenschutz
- ✓ Arbeits- und Gesundheitsschutz
- ✓ ...