

0 Einleitung

In der Folge ist das Managementsystem der Praxis beschrieben. Es berücksichtigt alle Forderungen an ein zertifizierungsfähiges Organisationssystem. Die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten, Krankenkassen, Mitarbeiter sowie der Gesellschaft als Ganzes finden entsprechend Berücksichtigung.

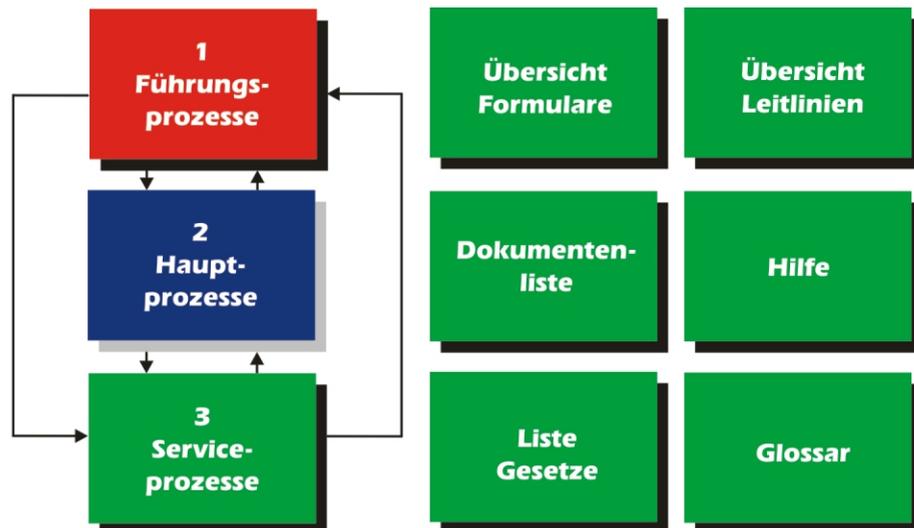
Das Managementsystem basiert auf der DIN EN ISO 9001:2000-12. Die Forderungen der KTO[®] sowie des EFQM werden im Sinne der ständigen Entwicklung der Praxis zum großen Teil berücksichtigt.

Input des Systems sind die sich ständig veränderten Erwartungen der o.g. Zielgruppen zu jedem Zeitpunkt.

Ziele der Praxis sind

- ▶ erfüllte zielgruppenspezifische Erwartungen,
- ▶ unternehmerischer Erfolg sowie
- ▶ erfüllte Mindestforderungen gemäß internationaler Normen.

Das Managementsystem ist als Regelkreis definiert.



Zentral als Hauptprozess ist der praxisspezifische Dienstleistungsprozess dargestellt.

Führungsprozesse beschreiben die erforderlichen Führungsfunktionen.

Serviceprozesse unterstützen die einzelnen Geschäftsprozesse der Praxis.

1 Führungsprozesse

Die Führungsprozesse der Praxis sind als Führungsregelkreis dargestellt.

Die Wechselwirkungen zwischen Führungs-, Haupt- und Serviceprozessen sowie zwischen Haupt- und Serviceprozessen sind nachfolgend abgebildet.

Prinzipiell läuft die Führung der Praxis über die Teilschritte (strategische) Planung, Ressourcenmanagement und Erfolgskontrolle.

Diese Teilschritte sind ebenso inhärenter Bestandteil eines jeden Geschäftsprozesses.

Der Regelkreis (Plan - Do - Check - Act) gilt damit für jeden Geschäftsprozess.

In der Folge werden die Wechselwirkungen und Regelkreise aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht separat dargestellt.

