

## **Inhaltsverzeichnis Musterhandbuch**

Die unten angeführten Vorlagen stehen Ihnen auf dem mitgelieferten Datenträger zur Bearbeitung und Individualisierung zur Verfügung. Diese werden laufend ergänzt, neue Vorlagen oder Versionen können Sie im Downloadbereich mit Ihrem Passwort herunterladen und bearbeiten. Hinweis: fehlende Nummern wurden aus dem Ordinationshandbuch gestrichen.

### **Leitfaden Pflichtdokumente Ordination**

Jene Vorlagen/Dokumente, welche im Rahmen der Ordinationsevaluierung verpflichtend schriftlich vorhanden sein müssen, finden Sie zusammengestellt in einem Leitfaden unter Kapitel 1.0.4.1.

## **1. Qualität und Sicherheit**

### **1.0 Ergebnisse von Befragungen, Evaluierungen, Prüfungen**

1.0.1 Patientenzufriedenheit

1.0.2 Mitarbeiterzufriedenheit

1.0.3 Zertifikate, Berichte von QM-Systemen

1.0.4 Ordinationsevaluierung

1.0.4.1 INFO Leitfaden Pflichtdokumente für Ordinationen

1.0.5 Rundversuch

1.0.5.2 INFO Adressen Anbieter Rundversuch

1.0.5.3 FO Rundversuch-Anmeldung

1.0.6 Zuweiserbefragung

1.0.7 Prüfberichte Geräte

1.0.8 Statistische Auswertungen der Kasse

1.0.9 Sonstige

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

6.2.4 INFO Ordinationsevaluierung nach dem Ärztegesetz

### **1.1 Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik**

1.1.1 INFO Qualitätsmanagementsystem

1.1.2 INFO Leitbild

1.1.3 VA Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

1.1.4 FO SWOT-Analyse

1.1.5 FO Zielplanung

1.1.6 INFO Beispiel Zielvereinbarungsblatt (1.B-1 nach ÖQM)

1.1.7 INFO Übersicht mögliche betriebswirtschaftliche Potentialthemen (1.I-1 nach ÖQM)

## **1.2 Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen/ -mängeln**

- 1.2.2 VA Patientensicherheit
- 1.2.3 FO Arzneimittelnebenwirkungen Meldeformular
- 1.2.4 VA Unerwünschte Ereignisse
- 1.2.5 [P FO Dokumentation unerwünschtes Ereignis](#)
- 1.2.6 INFO AUVASicher Präventionsberatung
- 1.2.7 INFO AUVA kostenlose Präventionsberatung – Antrag
- 1.2.8 [P FO Sicherheits- und Gesundheitsschutz](#)
- 1.2.9 INFO Ausfüllhilfe für das Leerformular Grundevaluierung
- 1.2.10 [INFO Fact Box Gefahrenevaluierung Arbeitsplätze](#)

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

4.4.18 FO Nachweis Gefahren

## **1.3 Beschwerdemanagement**

- 1.3.1 INFO Beschwerdemanagement
- 1.3.2 FO Beschwerdemanagement
- 1.3.3 [P AA Beschwerdemanagement Anweisung](#)

## **1.4 Fehlermanagement**

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

- 1.2.4 VA Unerwünschte Ereignisse
- 1.2.5 [P FO Dokumentation unerwünschtes Ereignis](#)

## **1.5 Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsgefahr**

- 1.5.1 INFO Hygiene in der Ordination
- 1.5.10 INFO Medizinischer Abfall
- 1.5.11 INFO Entsorgung Suchtmittel
- 1.5.12 INFO Reinigungsmittel
- 1.5.13 FO Sicherheitsdatenblatt
- 1.5.14 INFO Sterilisation Medizinprodukte
- 1.5.15 [P FO Reinigungs- und Desinfektionsplan](#)
- 1.5.16 [P FO Medizinprodukte Aufbereitung – Einteilung und Arbeitsanweisungen](#)
- 1.5.17 [P FO Abfall-Entsorgungsplan](#)
- 1.5.18 FO Händehygiene und Personalschutz
- 1.5.19 FO Spendernachfüllung

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

- 6.2.20 INFO Hygieneverordnung
- 4.4.27 FO Ablehnung Schutzimpfung

## 1.6 Labor

1.6.1 AA Tätigkeiten Labor

1.6.2 AA Laborparameter

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

1.0.5.2 INFO Adressen Anbieter Rundversuch

1.0.5.3 FO Rundversuch-Anmeldung

## 1.7 Qualitätssicherung der medizinischen Prozesse

Zu medizinischen Prozessen liegen keine Mustervorlagen und Empfehlungen unsererseits vor. Nutzen Sie dazu bitte die Empfehlungen und Leitlinien medizinischer Fachgesellschaften.

Linksammlungen: [www.obgam.at](http://www.obgam.at); [www.ebm-guidelines.at](http://www.ebm-guidelines.at)

## 1.8 Notfallvorsorge

1.8.1 AA Notfallpatient

1.8.2 P AA Notfallplan

1.8.3 INFO Fact Box Notfallvorsorge

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

3.1.3 AA Notfallpatient (am Telefon)

3.6.8 CL Notfallkoffer

3.6.9 P CL Notfallequipment Wartung

4.4.14 P FO Unterweisung Notfallplan

## **2. Informationen**

### **2.1 Informationen für Patienten über die Praxis**

2.1.4 INFO Folder Ordination

2.1.5 INFO Zugangsmöglichkeiten Barrierefreiheit

### **2.2 Informationen für Patienten über die Behandlung / medizinische Themen**

### **2.3 Fachinformationen für Mitarbeiter**

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

2.5.9 AA Meldepflichten

4.5.4 INFO medizinische Informationsquellen im Internet

### **2.4 Prävention**

2.4.1 INFO Prävention

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

3.6.3 AA Lieferantenliste

### **2.5 Behandlungsdaten, Patientenakte**

2.5.1 INFO Dokumentation des niedergelassenen Arztes

2.5.3 VA Befundmanagement

2.5.5 FO Einverständniserklärung Behandlung

2.5.6 FO Begleitperson

2.5.7 INFO Patientenverfügung

2.5.8 FO Patientenverfügung

2.5.10 FO Belehrung Meldepflichten

2.5.11 INFO Anzeige- bzw. meldepflichtige Krankheiten

2.5.12 FO Dokumentationspflicht nach Datenschutzgrundverordnung

2.5.13 FO Ärztliches Zeugnis Erwachsenenschutzgesetz

## **2.6 Kommunikation mit anderen Leistungserbringern**

### 2.6.1 INFO Ansprechpartner Liste

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

### 3.6.3 AA Lieferantenliste

## **2.7 Einsatz von Praxis-EDV**

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

### 3.5.1 VA Datensicherheit und Archivierung

### 3.5.2 INFO Datenschutz in der Ordination

### 3.5.3 INFO Datensicherung in der Ordination

## **2.8 Geheimhaltung und Ungestörtheit**

### 2.8.1 AA Vertraulichkeit Anmeldung

### **3. Infrastruktur**

#### **3.1 Erreichbarkeit, Zugang und Verfügbarkeit**

- 3.1.1 AA Telefonanrufe
- 3.1.2 CL Notfallmeldung
- 3.1.3 AA Notfallpatient (am Telefon)
- 3.1.4 AA Akutpatient (am Telefon)
- 3.1.5 AA Telefonische Terminvergabe
- 3.1.6 CL Dauer Untersuchungen
- 3.1.7 AA Terminvergabe Hausbesuche
- 3.1.8 FO Liste für Hausbesuche
- 3.1.10 VA Hausbesuche
- 3.1.11 AA Befundauskunft
- 3.1.12 AA Tel. Information Behindertengerechter Zugang und Ausstattung
- 3.1.13 AA Telefonat sonstige Anrufer
- 3.1.14 AA Besprechen Anrufbeantworter bei Ordinationsschließung
- 3.1.17 INFO Ordinationsschild

Siehe dazu auch: [www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

Zu 3.1.12 (Information über behindertengerechten Zugang und Ausstattung in der Ordination): Kap. 3.2

#### **3.2 Zugang, Einrichtungen für gehandikapte Personen**

- 3.2.1 INFO Barrierefreiheit technische Grundlagen
- 3.2.2 INFO Fact BOX Barrierefreiheit in Ordinationen
- 3.2.3 INFO Barrierefreie Ordination ÖÄK Broschüre

Siehe dazu auch: [www.arztbarrierefrei.at](http://www.arztbarrierefrei.at)

#### **3.3 Räumlichkeiten**

- 3.3.2 VA Bauliche Anforderungen
- 3.3.3 CL Außenanlage
- 3.3.4 CL Anmeldung Raummanagement
- 3.3.5 INFO Fact Box Raum- und Ausstattungserfordernisse
- 3.3.6 INFO Fact Box Klimaanlage in Ordinationen
- 3.3.7 INFO Fact Box Toiletten in Ordinationen

## **3.4 Nicht-medizinische Ausstattung**

### [3.4.1 P FO Kühlschrankschranktemperatur Dokumentation](#)

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

### [3.6.1 P FO Gerätedatei – Bestandsverzeichnis](#)

### [3.3.6 INFO Fact Box Klimaanlage in Ordinationen](#)

## **3.5 IT-Sicherheit**

### 3.5.1 VA Datensicherheit und Archivierung

### 3.5.2 INFO Datenschutz in der Ordination

### 3.5.3 INFO Datensicherung in der Ordination

### 3.5.4 CL IT-Sicherheit

## **3.6 Medizinische Ausstattung inklusive Medikamente**

### [3.6.1 P FO Gerätedatei – Bestandsverzeichnis](#)

### 3.6.2 VA Gerätewartung und -überprüfung

### 3.6.3 AA Lieferantenliste

### 3.6.4 VA Lagerung und Nachbestellung

### 3.6.5 CL Lieferantenauswahl

### [3.6.9 P CL Notfallausstattung Wartung](#)

### 3.6.10 CL Arztkoffer

### 3.6.11 CL Arztkoffer Haltbarkeitsdatum

### 3.6.12 CL Eingangskontrolle (6.CI-1 nach ÖQM)

### 3.6.13 CL Verbrauchsmaterial, Verfügbarkeit und Qualität

### 3.6.14 CL Arzneimittel, Verfügbarkeit und Qualität

### [3.6.15 INFO Fact Box medizinisch technische Geräte](#)

## **4. Menschen**

### **4.1 Perspektive der Patienten**

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

Ergebnisse der Patientenbefragung: 1.0.1

### **4.2 Perspektive der nicht-ärztlichen Mitarbeiter**

4.2.1 VA Dienstplan

4.2.2 FO Dienstplan

4.2.3 FO Vertretungsliste

4.2.4 CL Erledigungen Ordinationsbeginn

4.2.5 CL Erledigungen Ordinationsschließung

4.2.6 VA Schließung der Ordination

4.2.7 AA Schließung Unvorhergesehen

4.2.8 AA Schließung geplant

4.2.9 CL Erledigungen Urlaub

4.2.10 CL Monatliche Erledigungen

4.2.11 CL Quartalsmäßige Erledigungen

4.2.12 CL Erledigungen wenn Arzt erkrankt

4.2.13 CL Vertreterbesuche

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung: Kapitel 1.0.1

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

4.4.1 FO Organigramm

4.4.2 VA Personalakte

4.4.3 FO Stellenbeschreibung

### **4.3 Perspektive der ärztlichen Mitarbeiter**

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung: Kapitel 1.0.1

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

4.2.1 VA Dienstplan

4.2.2 FO Dienstplan

4.2.3 FO Vertretungsliste

4.4.1 FO Organigramm

4.4.2 VA Personalakte

4.4.3 FO Stellenbeschreibung



## **4.4 Personalmanagement**

- 4.4.1 FO Organigramm
- 4.4.2 VA Personalakte
- 4.4.3 FO Stellenbeschreibung
- 4.4.4 INFO Musterdienstverträge Angestellte+Arbeiter
- 4.4.6 INFO Unterweisung nach ASchG §14
- 4.4.7 VA Einarbeitung neue Mitarbeiter
- 4.4.9 CL Einführung neue Mitarbeiter
- 4.4.10 VA Urlaubsrichtlinie
- 4.4.11 FO Urlaubsplan
- 4.4.12 FO Urlaubsansuchen
- 4.4.13 P FO Unterweisung Verschwiegenheitspflicht
- 4.4.14 P FO Unterweisung Notfallplan
- 4.4.15 P FO Schulung Hygiene und Sicherheit
- 4.4.16 FO Belehrung Nadelstichverletzungen
- 4.4.17 P FO Einschulung Personal Medizinprodukte
- 4.4.18 FO Nachweis Gefahrschulung
- 4.4.19 FO Nachweis Hepatitis-Impfung
- 4.4.20 CL für das Einstellungsgespräch (1.CL-1 nach ÖQM)
- 4.4.21 FO Protokoll Schlüsselübergabe (5.V-2 nach ÖQM)
- 4.4.22 INFO Übersicht Krankheitsfall Mitarbeiter (7.I-12 nach ÖQM)
- 4.4.23 INFO Übersicht über Entlassungsgründe (7.I-13 nach ÖQM)
- 4.4.24 INFO Übersicht über mögliche Dienstverhältnisse (7.I-14 nach ÖQM)
- 4.4.25 INFO Datenschutz Vereinbarung EDV-Serviceunternehmen (5.V-4 nach ÖQM)
- 4.4.26 P FO Jahresunterweisung
- 4.4.27 FO Ablehnung Schutzimpfung
- 4.4.28 INFO Fact Box Schulungen des Personals

Verweise auf Dokumente, die einen Bezug zu diesem Kapitel haben, aber in anderen Kapiteln abgelegt sind:

- 4.2.1 VA Dienstplan
- 4.2.2 FO Dienstplan
- 4.2.3 FO Vertretungsliste

## **4.5 Aus- und Weiterbildung**

- 4.5.1 VA Fortbildung
- 4.5.2 FO Schulungsplan
- 4.5.4 INFO medizinische Informationsquellen im Internet
- 4.5.5 CL Refresher und Befristungen

## **5. Finanzen**

### **5.1 Finanzielle Leitung und Verantwortung**

5.1.1 CL Liste Gebühren

5.1.3 INFO Personalkostenübersicht (7.I-8 nach ÖQM)

### **5.2 Finanzielle Planung (prospektiv)**

### **5.3 Jährlicher Bericht (retrospektiv)**

5.3.1 INFO Steuern, Finanzen

5.3.2 FO Jahreskosten für Mitgliedschaften (1.V-1 nach ÖQM)

## **6. Rechtliche Grundlagen**

### **6.1 Bewilligungen, Bestätigungen**

### **6.2 Gesetze, Verordnungen**

6.2.0 INFO Info für Ärzte – rechtliche Themen

6.2.4 INFO Ordinationsevaluierung nach dem Ärztegesetz

6.2.20 INFO Hygieneverordnung

6.2.21 INFO Überblick über aushangpflichtige Gesetze und Verordnungen  
(7.I-11 nach ÖQM)

6.2.22 INFO Fachspezifische Empfehlung zur Aufbereitung von Endoskopen

**7. Aussendungen und Rundschreiben**

**7.1 Rundschreiben Kasse**

**7.2 Rundschreiben ÄK**

## 8. **Checklisten, Vorlagen und Gebrauchsanleitungen**

Arbeitsanweisung

Checkliste

Formular

Verfahrensanweisung

**Bitte beachten Sie:**

**Die Vorlagen sind als exemplarische Vorlagen konzipiert!**

**Geben Sie diese nicht ungeprüft frei!**

Jedes Dokument muss vor Freigabe für die Mitarbeiter/innen durch den Ordinationsinhaber / die Ordinationsinhaberin geprüft werden!

Führen Sie im Inhaltsverzeichnis Ihres Handbuchs nur freigegebene Dokumente an!