

...weil Qualität  
in der Praxis führt.



## Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten

Die grundsätzliche Festlegung von Verantwortlichkeiten innerhalb der Praxis/ des MVZ hilft, Abläufe reibungslos zu gestalten. Jeder weiß, was er zu tun hat.

### Organigramm – aktuelle Organisationsstruktur

Die grafische Darstellung der Funktionen einzelner Mitarbeiter und Zuständigkeiten gibt einen Überblick über die Aufgaben und Hierarchien. Das Organigramm sollte allen Mitarbeitern bekannt sein und kann für Patienten und Kooperationspartner für die Information zum „richtigen Ansprechpartner“ genutzt werden.

Dargestellt werden sollten:

- ▶ die Organisationsstruktur
- ▶ die Hierarchie (Über-, Zu- und Unterordnungen) innerhalb der Einrichtung
- ▶ Funktionen (z. B. Hygienebeauftragte) und konkrete Aufgaben (z. B. Überprüfung der Notfallausstattung) der einzelnen Teammitglieder

In Form eines Aushangs im Wartebereich, einer Broschüre/Flyer zum Leistungsspektrum oder als Darstellung auf der Website werden oft Fotos aller Teammitglieder integriert. Ergänzend könnten Kurzportraits der Mitarbeiter mit Qualifikation, Kompetenzen und Zuständigkeiten angefertigt werden.

### Hinweis:

Eine Überarbeitung des Organigramms und der Festlegung der Verantwortlichkeiten ist angezeigt, wenn ein Mitarbeiter die Praxis/das MVZ verlässt, ein neuer Mitarbeiter die Tätigkeit aufnimmt oder sich die Funktionen bzw. Aufgabenbereiche ändern.

### Verantwortlichkeiten festlegen

Mit der Organisationsstruktur können die wesentlichen Aufgaben und die Festlegung der Verantwortlichkeiten aufgelistet werden. Dabei können organisatorische Bereiche aufgeführt werden, z. B.:

- ▶ Anmeldung und Terminvergabe
- ▶ Funktionsdiagnostik und Labor
- ▶ Bestellwesen

### Beauftragte benennen

Wenn Mitarbeitern besondere Aufgaben übertragen werden, ist dies schriftlich festzuhalten, dazu zählen beispielsweise:

- ▶ QM-Koordinatoren/-Beauftragte
- ▶ Hygienebeauftragte
- ▶ Datenschutzbeauftragte
- ▶ Ausbildungsbeauftragte
- ▶ Brandschutzbeauftragte

Darüber hinaus sollten auch Verantwortliche benannt werden für z. B.:

- ▶ Überprüfung der Notfallausstattung
- ▶ Ersthelfer
- ▶ Kontrolle der Produkte mit begrenzter Haltbarkeit

- ▶ Bestellungen
- ▶ Beschaffung aktueller Patienteninformationen
- ▶ Beschwerdemanagement

### Nachvollziehbarkeit erbrachter Leistungen

Die Praxisleitung sollte – je nach Anzahl der Mitarbeiter – die Rückverfolgbarkeit, also die Nachvollziehbarkeit, für alle erbrachten Leistungen sicherstellen. Eine Möglichkeit ist, Namenskürzel, sowohl auf Dokumenten (z. B. Terminbuch, Papierakte, Lieferschein, Befund, Laborbuch) als auch im Praxisverwaltungssystem zu verwenden.

Sie wünschen sich Musterdokumente zum Organigramm und zum Verantwortlichkeitsplan sowie zur -matrix? Im Internetauftritt der KVSA unter [www.kvsa.de](http://www.kvsa.de) >> Praxis >> Vertragsärztliche Tätigkeit >> Qualität >> Qualitätsmanagement >> Serie Praxisorganisation und -führung finden Sie die Dokumente zum Download und zur Anpassung auf Ihre individuellen Praxisbelange.

Quelle: QEP®, Kapitel 4.1.2 Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten

Sie haben weitere Fragen zum Thema? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail unter [Christin.Richter@kvsa.de](mailto:Christin.Richter@kvsa.de) wenden.