

## Zertifizierungskriterien für das Qualitätssiegel „Herzlichkeitspraxis®“

### Definition

Gemäß den Vorgaben von PraxisZert für eine wertschätzende und respektvolle Praxisführung bestätigt die docport GbR, dass die Praxis über ein eingeführtes, exzellentes System zur intensiven und herzlichen Patientenbetreuung verfügt und die Anforderungen des Qualitätssiegels „Herzlichkeitspraxis®“ erfüllt. Das Managementsystem der Praxis orientiert sich an der High Level Structure der ISO 9001:2015.

### Der Weg zum Qualitätssiegel „Herzlichkeitspraxis®“

Die Praxis hat folgenden Aktionsplan (Workflow) erfolgreich durchlaufen:

- Initial-Audit zur Einschätzung der Eignungsvoraussetzungen für das QS „Herzlichkeitspraxis®“ im Rahmen eines Interviews mit der Praxisleitung durch einen akkreditierten Auditor der docport GbR ODER Durchführung einer schriftlichen Selbstbewertung
- Durchführung von (mindestens) 2 internen Praxis-Workshops (mit Praxisleitung und gesamtem Team) zur Erarbeitung der zertifizierungsrelevanten Inhalte und wirksamen Umsetzung entsprechender Maßnahmen
- Zertifizierungs-Audits durch einen akkreditierten Auditor der docport GbR
- Jährliche Wiederholungs-Audits zum Nachweis der Wirksamkeit (dabei wird überprüft, ob alle Zertifizierungsinhalte in das praxisinterne Qualitätsmanagement-System eingebunden sind und angewendet werden).

### Zertifizierungskriterien für das QS „Herzlichkeitspraxis®“

Die zugrunde liegenden Prüf- und Anwendungs-Inhalte für das QS „Herzlichkeitspraxis®“ beruhen auf objektiven Kriterien von PraxisZert und dem Votum von erfahrenen Fachleuten (docport GbR). Überprüft werden insbesondere:

- Aufbau eines wertebasierten Praxismanagementsystems nach dem „W.I.R.-Prinzip“ (Wertschätzung – Interesse – Respekt)
- Aufbau und Entwicklung eines Wohlfühlambientes
- Definition diverser mitarbeiter- und patientenbezogener Herzlichkeitsregeln und -rituale
- Entwicklung einer mitarbeiter- und patientengerechten Kommunikation
- Erarbeitung und Umsetzung eines Konzepts zur individuellen Mitarbeiterentwicklung und Teambildung („Führungsherzlichkeit®“)
- Anwendung eines patientengerechten Servicekonzepts nach speziellen Herzlichkeitskriterien
- Nachweis der Wirksamkeit der definierten Prinzipien anhand spezieller Kennzahlen oder alternativer Nachweisverfahren und Wirksamkeitskriterien (u. a. Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit).



Fragen Sie zu diesem Thema einen docport® Experten

Dipl.-Wirtsch.-Inform.  
**Heiko Häckelmann**

+49 160 962 458 02  
haeckelmann@docport.club



-----  
Dipl.-Ing.  
**Harald Gensler**

+49 177 5555 088  
gensler@docport.club



docport GbR  
Friesenstr. 50  
30161 Hannover  
+49 (511) 16 59 48 50

