

**Modul 3 & 4 – Fokus Sicherheit / Mitarbeiter- und Patientenorientierung**  
**15. – 17. Juni 2023**  
**Sporthotel Royer, Europaplatz 583, 8970 Schladming**

| <b>Check-In<br/>ab 13.30 Uhr</b> |  | <b>Donnerstag, 15. Juni 2023, 14.00 bis 18.45 Uhr</b><br><b>Management kritischer Ereignisse</b><br><b>Moderation: Dr. Artur Wechselberger</b>  |  |
|----------------------------------|--|---|--|
| <b>14.00 – 14.45</b>             |  | <b>Effektives Notfallmanagement – Aufbau und Nutzen eines Notfallplans</b><br><i>Dr. Georg Fritsch</i>  |  |
| <b>14.45 – 16.15</b>             |  | <b>Notfallstraining und notfallsgerechte Kommunikation</b><br><i>Dr. Georg Fritsch</i>  |  |
| <b>16.15 – 16.30</b>             |  | <i>Kaffeepause</i>  |  |
| <b>16.30 – 18.45</b>             |  | <b>Analyse und Handlungsanleitungen bei kritischen Ereignissen –<br/>Leitfragen, Formulare, Critical Incidents Reporting Systems<br/>Vom Umgang mit Fehlern - Wie etabliere ich eine positive Fehlerkultur?<br/>Überprüfung der aktuellen Notwendigkeit in Ihrer Ordination</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger</i> |  |

| <b>Freitag, 16. Juni 2023, 09.00 bis 18.00 Uhr</b><br><b>Informationswesen und Sicherheit in der Praxis</b><br><b>Personalmanagement &amp; Patientenorientierung</b><br><b>Moderation: Dr. Artur Wechselberger</b> |   |
|--|---|
| <b>09.00 – 10.30</b>   | <b>Welche Qualitätskriterien der Evaluierung gelten und wie halte ich diese mit einfachen Mitteln ein?</b><br><b>Möglichkeiten zur formalen Absicherung der Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung inkl. DSGVO, EDV-Sicherheit, Datenschutz</b><br><i>Paul Baumer, ÖQMED</i>  |
| <i>10.30 – 10.45</i>   | <i>Kaffeepause</i>  |
| <b>10.45 – 12.15</b>   | <b>Best Practices zu räumlichen und organisatorischen Vorkehrungen, Außenauftritt und Erreichbarkeit der Ordination</b><br><b>Gesetzliche Prüfpflichten/Verpflichtungen und Umsetzungshilfen zu</b><br>- medizinisch-elektronischer Ausstattung / - Abfallmanagement und Hygiene<br>- Arbeitssicherheit und Arzneimittelsicherheit<br><i>Paul Baumer, ÖQMED</i> |
| <b>12.15 – 13.00</b>   | <b>Aktuelle Verbesserungspotentiale in meiner Praxis</b><br><b>Arbeitsauftrag und Präsentation in Kleingruppen – Teil 1</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger</i>   |
| <i>13.00 – 14.00</i>   | <i>Mittagspause</i>   |
| <b>14.00 – 14.45</b>   | <b>Aktuelle Verbesserungspotentiale in meiner Praxis – Teil 2</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger</i>   |
| <b>14.45 – 15.30</b>   | <b>Gezielte Personalprozesse – von der Auswahl und Onboarding über die strukturierte Personalentwicklung bis hin zur Beendigung</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Mag. Wolfgang Moritz/ÖQMED</i>   |
| <i>15.30 – 15.45</i>   | <i>Kaffeepause</i>  |
| <b>15.45 – 17.15</b>   | <b>Welche Motivationsfaktoren führen zu gesteigertem Engagement - und wie erreiche ich das Gegenteil?</b><br><b>Das Mitarbeitergespräch – Qualitätskriterien und konkrete Beispiele für Vorbereitung, Abwicklung und Nachbereitung</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Mag. Wolfgang Moritz/ÖQMED</i>  |
| <b>17.15 – 18.00</b>   | <b>Grundvoraussetzungen für erfolgreiche Teams – Teambesprechungen, laufende Schulungen und strukturierte Schulungspläne</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Mag. Wolfgang Moritz/ÖQMED</i>  |
| <i>Arbeitsauftrag</i>  | <i>Analyse von Handlungsansätzen im eigenen Team</i><br><i>(Vorbereitung in Kleingruppen bis zum nächsten Tag)</i>  |

**Modul 3 & 4 – Fokus Sicherheit / Mitarbeiter- und Patientenorientierung**  
**15. – 17. Juni 2023**  
**Sporthotel Royer, Europaplatz 583, 8970 Schladming**

| Samstag, 17. Juni 2023, 09.00 bis 16.15 Uhr<br>Patientenorientierung<br>Moderation: Dr. Artur Wechselberger |  |
|---|--|
| 09.00 – 10.30   | <b>Präsentationen der Teilnehmer zum gestrigen Arbeitsauftrag<br/>Praxiserprobte Beispiele zu Aufgabenverteilung und<br/>Verantwortungsbereiche inkl. Vertretungsregelungen</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Manfred Zottl, MSc</i>  |
| 10.30 – 10.45   | <i>Kaffeepause</i>   |
| 10.45 – 13.00   | <b>Die Kunst der patientengerechten Kommunikation – effiziente und<br/>effektive Aufklärung, klar und wertschätzend<br/>Wartezeit-Management und die Auswirkungen von Wartezeiten auf die<br/>Patientenzufriedenheit<br/>Systematische Übergabe in andere Versorgungsbereiche – so gelingt's</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Manfred Zottl, MSc</i> |
| 13.00 – 14.00   | <i>Mittagspause</i>  |
| 14.00 – 15.30   | <b>Umgang mit Beschwerden als Verbesserungspotential<br/>Einholung von Patienten-Feedback und Learnings für die Zukunft<br/>Arbeitsauftrag und Präsentation in Kleingruppen: Konkrete Schritte für<br/>das QM in der eigenen Praxis</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger, Manfred Zottl, MSc</i>  |
| 15.30 – 16.15   | <b>Praxis als Teil des Versorgungssystems</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger</i>  |