



Frau  
 Präsidentin des Nationalrates  
 Mag<sup>a</sup>. Barbara Prammer  
 Parlament  
 1017 Wien

XXIII. GP.-NR

4293/AB

04. Juli 2008

zu 4426/J

GZ: BMGFJ-11001/0093-I/A/3/2008

Wien, am 3. Juli 2008

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische  
**Anfrage Nr. 4426/J der Abgeordneten Grünwald, Freundinnen und Freunde** nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Fragen 1 bis 3:**

Die Österreichische Ärztekammer verweist darauf, dass eine Differenzierung in Kassenpraxen und Privatpraxen bei den durchgeführten Qualitätsevaluierungen keine entscheidende Rolle gespielt hat und sich daher lediglich festhalten lässt, dass von 1032 geschlossenen Arztpraxen, 43 Arztpraxen mit § 2-Kassen-Verträgen waren.

**Frage 4:**

Die Österreichische Ärztekammer teilt mit, dass 261 der 1032 geschlossenen Ordinationen von angestellten Ärztinnen oder Ärzten betrieben wurden.

**Frage 5:**

Der Österreichischen Ärztekammer liegen über die Hintergründe keine Informationen vor.

**Frage 6:**

Zur Altersstruktur darf auf die Beilage 1 („Altersstatistik“) hingewiesen werden (z.B. die größte Anzahl für Fachärzte und Allgemeinmediziner liegt bei den um die 50ig-Jährigen, 407 Fachärzte sind über 70 Jahre alt).

**Frage 7:**

Der Österreichischen Ärztekammer liegen dazu keine Daten vor.

**Frage 8:**

Nach Angaben der Österreichischen Ärztekammer wurden mit Stand 10.06.2008 19.260 Arztpraxen in den Evaluierungsprozess aufgenommen und davon 755 durch Kontrollen überprüft.

**Frage 9:**

Die Angaben der Österreichischen Ärztekammer gehen davon aus, dass Schließungen der Arztpraxen durch Tod, Pensionierungen, Karenzierungen oder wegen Konkurses in Frage kommen, aber auch der Fall, dass sich Ärzte den Qualitätsrichtlinien nicht unterwerfen wollten. Genaue statistische Angaben liegen nicht vor; die Österreichische Ärztekammer selbst geht davon aus, dass bei rund 75 % der Schließungen keine nähere Begründung bekannt ist.

**Fragen 10 und 11:**

Die Österreichische Ärztekammer hält dazu fest, dass sie über diese Frage keine Angaben machen kann. Ich werde allerdings die Rückmeldung der Österreichischen Ärztekammer zum Anlass nehmen, diese aufzufordern, darüber doch genauere Informationen einzuholen.

**Frage 12:**

Der Fragenkatalog ist der Beilage 2 zu entnehmen.

**Frage 13:**

Die Österreichische Ärztekammer teilt mit, dass 100 % der Selbstevaluierungen von der ÖQMed aus Plausibilität überprüft werden.

**Frage 14:**

Ich verweise auf die von meinem Ministerium ausgearbeiteten Vorschläge in der RV 605 BlgNR 23 GP.

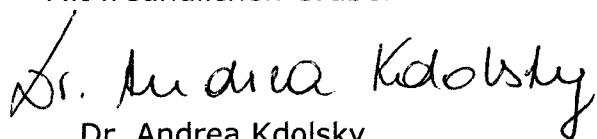
**Frage 15:**

Grundsätzlich kann wohl durch Verbesserungen bzw. durch Beseitigung von Kritikpunkten eine Schließung revidiert werden. In diesem Zusammenhang verweist die Österreichische Ärztekammer darauf, dass 4 Fälle von Disziplinaranzeigen offenbar aufgrund nicht erfolgter Mängelbehebung erfolgt sind. Der Disziplinarbehörde steht in der Folge die Disziplinarstrafe einer befristeten Untersagung der Berufsausübung zur Verfügung. Während dieser Zeit würde jedenfalls die Möglichkeit bestehen, vorgeschriebene Verbesserungen nachzuholen.

**Frage 16:**

Ich gehe davon aus, dass die Schließungen, wie oben ausgeführt, auf die Versorgung der österreichischen Patientinnen und Patienten keine negativen Auswirkungen haben werden, da es sich offenbar in erster Linie um ohnedies in Aussicht genommene Schließungen durch „Pensionierung, etc.“ handelt.

Mit freundlichen Grüßen

  
Dr. Andrea Kdolsky  
Bundesministerin

## Österreichische Ärztekammer

Altersstatistik

## Alle Bundesländer, Alle niedergelassenen Ärzte

| Arztauf, Fach                   | bis 30 | 35  | 40  | 45    | 50    | 55    | 60    | 65    | 70    | > 70 | Gesamt | Ø-Alter |
|---------------------------------|--------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|--------|---------|
| Approbierter Arzt               | 1      | 11  | 16  | 22    | 16    | 7     | 8     | 4     | 3     | 2    | 90     | 45,0    |
| Approbierter Allgem. Med.       | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 0     | 1     | 2     | 0     | 0    | 3      | 60,3    |
| Arzt für Allgem. Med.           | 0      | 203 | 447 | 858   | 1.470 | 1.804 | 1.266 | 751   | 347   | 266  | 7.412  | 51,9    |
| Facharzt                        | 0      | 29  | 334 | 1.354 | 2.526 | 2.055 | 1.286 | 1.034 | 660   | 407  | 9.685  | 52,6    |
| Summe:                          | 1      | 243 | 797 | 2.234 | 4.012 | 3.866 | 2.561 | 1.791 | 1.010 | 675  | 17.190 | 52,3    |
| ALLGEMEINMEDIZIN                | 0      | 0   | 0   | 0     | 4     | 6     | 0     | 0     | 0     | 0    | 10     | 49,8    |
| ANÄSTH. U. INTENSIVMED.         | 0      | 0   | 10  | 58    | 123   | 91    | 45    | 35    | 25    | 17   | 404    | 52,1    |
| ANATOMIE                        | 0      | 0   | 0   | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 45,0    |
| ARBEITSMEDIZIN                  | 0      | 1   | 0   | 0     | 9     | 10    | 14    | 11    | 5     | 2    | 52     | 56,7    |
| AUGENHEILK. U. OPTOMETRIE       | 0      | 3   | 38  | 99    | 152   | 133   | 64    | 41    | 41    | 31   | 602    | 51,7    |
| BLUTGR.SER.U.TRANSFUSIONSMED.   | 0      | 0   | 0   | 1     | 1     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 3      | 47,3    |
| CHIRURGIE                       | 0      | 1   | 15  | 83    | 176   | 163   | 110   | 92    | 43    | 37   | 720    | 53,5    |
| FRAUENHK.U.GEBURTSHILFE         | 0      | 4   | 41  | 181   | 326   | 243   | 171   | 133   | 74    | 47   | 1.220  | 52,2    |
| GERICHTSMEDIZIN                 | 0      | 0   | 0   | 1     | 2     | 1     | 0     | 1     | 2     | 0    | 7      | 55,4    |
| HAUT- U. GE SCHLECHTSKH.        | 0      | 2   | 29  | 94    | 151   | 91    | 57    | 47    | 27    | 20   | 518    | 51,1    |
| HISTOLOGIE U. EMBRYOLOGIE       | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0    | 2      | 67,0    |
| HNO                             | 0      | 0   | 11  | 70    | 118   | 84    | 54    | 36    | 26    | 29   | 428    | 52,6    |
| HYGIENE U. MIKROBIOLOGIE        | 0      | 0   | 1   | 0     | 4     | 2     | 1     | 5     | 3     | 3    | 19     | 59,5    |
| IMMUNOLOGIE                     | 0      | 0   | 0   | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 2      | 43,5    |
| INNERE MEDIZIN                  | 0      | 4   | 42  | 193   | 415   | 300   | 232   | 191   | 141   | 82   | 1.600  | 53,7    |
| KINDER- U. JUGENDHEILKUNDE      | 0      | 1   | 21  | 68    | 131   | 128   | 91    | 82    | 41    | 32   | 595    | 53,9    |
| KINDER- UND JUGENDCHIRURGIE     | 0      | 0   | 2   | 2     | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0    | 7      | 44,1    |
| KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRIE   | 0      | 0   | 0   | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 43,0    |
| LUNGENKRANKHEITEN               | 0      | 0   | 2   | 21    | 54    | 63    | 31    | 27    | 11    | 4    | 213    | 52,9    |
| MED. GENETIK                    | 0      | 0   | 0   | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0    | 2      | 50,5    |
| MED. U. CHEM. LABORDIAGN.       | 0      | 1   | 0   | 7     | 20    | 20    | 15    | 16    | 5     | 4    | 88     | 54,4    |
| MIKROB.SEROL.LABORDIAGN.        | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 52,0    |
| MUND-, KIEFER- U. GESICHTSCHIR. | 0      | 0   | 8   | 30    | 35    | 18    | 8     | 7     | 2     | 1    | 103    | 48,0    |
| NEUROCHIRURGIE                  | 0      | 0   | 1   | 16    | 19    | 23    | 7     | 7     | 4     | 2    | 79     | 51,2    |
| NEUROLOGIE                      | 0      | 0   | 19  | 45    | 28    | 3     | 1     | 0     | 0     | 0    | 96     | 43,2    |
| NEUROLOGIE UND PSYCHIATRIE      | 0      | 0   | 0   | 16    | 82    | 88    | 48    | 33    | 29    | 22   | 318    | 54,9    |
| NEUROPATHOLOGIE                 | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 50,0    |
| NUKLEARMEDIZIN                  | 0      | 0   | 2   | 3     | 17    | 3     | 0     | 3     | 0     | 1    | 29     | 48,8    |
| ORTHOPÄDIE U. ORTH. CHIR.       | 0      | 4   | 27  | 101   | 173   | 121   | 90    | 44    | 28    | 15   | 603    | 50,8    |
| PATHOLOGIE                      | 0      | 0   | 1   | 1     | 9     | 19    | 9     | 11    | 0     | 0    | 61     | 56,1    |
| PHARMA- U. TOXIKOLOGIE          | 0      | 0   | 0   | 1     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1     | 0    | 3      | 52,3    |
| PHYSIKALISCHE MED.U. ALLG. REHA | 0      | 1   | 6   | 28    | 38    | 31    | 12    | 11    | 7     | 3    | 137    | 50,4    |
| PHYSIOLOGIE                     | 0      | 1   | 0   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 34,0    |
| PLAST., ÄSTHET. U. REKONSTR.CHI | 0      | 0   | 12  | 25    | 22    | 24    | 5     | 6     | 8     | 2    | 104    | 49,5    |
| PSYCHIATRIE                     | 0      | 4   | 22  | 47    | 60    | 23    | 3     | 1     | 0     | 1    | 161    | 45,2    |
| PSYCHIATRIE U. PSYCHOTH. MED.   | 0      | 0   | 1   | 2     | 2     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 6      | 45,7    |
| PSYCHIATRIE UND NEUROLOGIE      | 0      | 0   | 0   | 22    | 113   | 144   | 81    | 71    | 31    | 8    | 470    | 54,2    |
| RADIOLOGIE                      | 0      | 1   | 8   | 18    | 27    | 11    | 1     | 0     | 0     | 0    | 62     | 49,1    |
| RADIOLOGIE (ÄAO 1989)           | 0      | 0   | 2   | 13    | 55    | 85    | 52    | 54    | 39    | 21   | 321    | 56,6    |
| SPEZ. PROPH. U. TROPENMEDIZIN   | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 52,0    |
| STRÄHLENTHERAPIE-RADIOONKOL     | 0      | 0   | 0   | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 0     | 0    | 7      | 50,3    |
| THEORETIKER                     | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0    | 2      | 67,0    |
| TUMORBIOLOGIE                   | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0    | 1      | 64,0    |
| UNFALLCHIRURGIE                 | 0      | 0   | 15  | 79    | 131   | 101   | 58    | 40    | 24    | 18   | 466    | 51,7    |
| UROLOGIE                        | 0      | 1   | 5   | 49    | 77    | 65    | 47    | 51    | 31    | 9    | 336    | 53,3    |
| VIROLOGIE                       | 0      | 0   | 0   | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0    | 1      | 64,0    |
| ZAHN-MUND- UND KIEFERHK.        | 0      | 0   | 1   | 16    | 39    | 44    | 14    | 9     | 5     | 3    | 131    | 51,5    |
| Summe:                          | 0      | 29  | 338 | 1.394 | 2.617 | 2.144 | 1.321 | 1.069 | 668   | 414  | 9.994  | 52,5    |

Stand: 16.05.2008

## **Evaluierungsfragen für Ärztinnen/Ärzte**

### **I. FRAGEN ZUR STRUKTURQUALITÄT**

#### 1 Patientinnenversorgung / Patientenversorgung – Erreichbarkeit

1.1 Ist Ihre Ordination während der deklarierten Ordinationszeit grundsätzlich geöffnet und sind Ihre Ordinationshilfe oder Sie dann grundsätzlich erreichbar?

1.2 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten für den Fall Ihrer Abwesenheit über Ihre Vertreterin bzw. Ihren Vertreter?

1.3 Ist – insofern es für den Ordinationsablauf notwendig ist – abgesehen von Ihnen während der deklarierten Ordinationszeiten mindestens eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter in der Ordination anwesend und für die Patientinnen / Patienten erreichbar?

1.4 Erhalten Patientinnen / Patienten mit akuten Beschwerden (akuter Anlassfall) je nach dargestellten Symptomen (dargestellter Sachlage) kurzfristig einen Termin in der Ordination oder werden sie – wenn erforderlich – an eine Vertretung, eine Ambulanz oder einen Ärztenotdienst verwiesen?

1.5 Führen Sie bei Notwendigkeit Hausbesuche durch?

1.6 Ist der Ansprechperson bzw. der Telefonvermittlung Ihrer Ordination bekannt, nach welchen organisatorischen Kriterien Sie Hausbesuche durchführen?

1.7 Können sich Ihre Patientinnen / Patienten schon vor dem Besuch Ihrer Ordination über eventuelle Barrieren (in Bezug auf den Zugang bzw. die Behandlungsmöglichkeit für Behinderte) informieren?

#### 2 Patientinnenversorgung / Patientenversorgung – Notfallvorsorge

2.1 Sind Sie und allfällige Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter auf das Auftreten von Notfällen vorbereitet?

2.2 Gibt es in Ihrer Ordination Vorkehrungen für Notfälle und Erste-Hilfe-Leistungen?

2.3 Sind die Vorkehrungen für Notfälle und Erste-Hilfe-Leistungen Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt?

#### 3 Ordinationsräume

3.1 Verfügt Ihre Ordination über Räumlichkeiten, die in Größe und Anzahl der Einzelräume sowie in der Ausstattung den medizinischen und administrativen Anforderungen dem von Ihnen angebotenen Leistungsspektrum gerecht werden?

3.2 Ist die vertrauliche Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Patientinnen / Patienten gewährleistet?

3.3 Werden auch administrative Patientenbelange, wenn erforderlich, unter Wahrung der Vertraulichkeit der Patientendaten besprochen?

#### 4 Hygiene

4.1 Werden dem Personal Anweisungen zur Einhaltung der Grundanforderungen für Hygiene und Sauberkeit in Ihrer Ordination erteilt?

4.2 Überwachen Sie die Einhaltung zu den Grundanforderungen für Hygiene und Sauberkeit durch Ihr Personal?

4.3 Wird kontaminiert oder gefährlicher Abfall so gelagert und entsorgt, dass er keine Gefahr für Sie, Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter oder Ihre Patientinnen / Patienten darstellt?

#### 5 Notfallausstattung

5.1 Verfügt Ihre Ordination über eine Ihrer fachspezifischen Berufsausübung entsprechenden Notfallausstattung, die regelmäßig gewartet wird?

5.2 Sind Ihren Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern allfällige Zuständigkeiten bekannt?

#### 6 Arzneimittelverfügbarkeit und -qualität, Reagenzien

6.1 Stellen Sie sicher, dass nur Arzneimittel oder Reagenzien Verwendung finden, deren Haltbarkeitsdatum nicht überschritten ist?

6.2 Werden Arzneimittel oder Reagenzien vorschriftsmäßig gelagert?

6.3 Gewährleisten Sie durch zeitgerechte Nachbestellung der benötigten Arzneimittel oder Reagenzien die Verfügbarkeit?

#### 7 Ordinationsbedarf (sonstiges medizinisches Verbrauchsmaterial)

7.1 Stellen Sie sicher, dass medizinisches Verbrauchsmaterial in ausreichender Menge vorhanden ist?

7.2 Wird medizinisches Verbrauchsmaterial ordnungsgemäß gelagert?

7.3 Werden die Ablaufdaten überprüft, um sicherzustellen, dass nur Material innerhalb der Verbrauchsfrist eingesetzt wird?

7.4 Gewährleisten Sie durch zeitgerechte Nachbestellung des benötigten medizinischen Verbrauchsmaterials die Verfügbarkeit?

#### 8 Apparative Ausstattung

8.1 Liegen Gerätehandbücher für die medizinisch-technischen Apparate, die in Ihrer Ordination Verwendung finden, auf?

8.2 Werden allfällige gesetzliche Vorschriften bzgl. Ihrer apparativen Ausstattung eingehalten?

8.3 Werden allfällige gesetzliche Vorschriften, insbesondere jene über gesetzlich vorgeschriebene Überprüfungen bezüglich Ihrer apparativen Ausstattung, eingehalten?

8.4 Lassen Sie die Verlässlichkeit Ihrer Laboruntersuchungen durch die Teilnahme an Ringversuchen oder durch andere Vergleiche überprüfen?

### 9 Fachliche Qualifikation

9.1 Sind Sie über die theoretischen und praxisbezogenen Veränderungen und Fortschritte in Diagnostik und Therapie Ihres Fachgebietes nach dem aktuellen Stand der Medizin informiert?

9.2 Bilden Sie sich entsprechend dem Ärztegesetz fort?

9.3 Verfügen alle Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, bei denen es medizinisch / fachlich geboten ist, über eine entsprechende spezifische Ausbildung?

9.4 Sind Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die Geräte bedienen, auf die Anwendungen geschult?

9.5 Haben alle Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter klar definierte Aufgaben und Verantwortungsbereiche?

9.6 Ist die Vertretung unter Ihren Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern für den Fall von Abwesenheiten unter Berücksichtigung der jeweiligen Qualifikation geregelt?

9.7 Fördern Sie die fachliche Weiterbildung Ihrer Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter?

9.8 Sind Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter nachweislich über ihre Verschwiegenheitspflicht informiert?

## **II. FRAGEN ZUR PROZESSQUALITÄT**

### 10 Patientinnenhistorie / Patientenhistorie und Dokumentation

10.1 Werden die patientenbezogenen Daten systematisch dokumentiert?

10.2 Sind die Diagnosestellung und / oder der Behandlungsverlauf aufgrund der Dokumentation nachvollziehbar?

10.3 Sind die patientenbezogenen Daten vor fremdem (unbefugtem) Zugriff und vor Verlust geschützt?

10.4 Ist die Archivierung Ihrer patientenbezogenen Daten (zu Befundung, Diagnose, Therapie, Patientinnenaufklärung / Patientenaufklärung und Einverständniserklärungen) über einen Zeitraum von 10 Jahren gesichert?

10.5 Sind Ihre nichtärztlichen Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die Sie bei der Durchführung medizinischer Tätigkeiten unterstützen, über Gefahren- und

## Komplikationspotentiale von Patientinnen / Patienten informiert?

### 11 Befundverwaltung und Befundweiterleitung

11.1 Werden die Befunde systematisch verwaltet?

11.2 Werden Befunde im Bedarfsfall an befundanfordernde Ärztinnen und Ärzte schnell und sicher weitergeleitet?

11.3 Wird beim Befundaustausch die Vertraulichkeit gewahrt?

### 12 Patientinnenkommunikation / Patientenkommunikation und Patientinnenaufklärung / Patientenaufklärung

12.1 Klären Sie Ihre Patientinnen / Patienten über relevante potentielle Risiken, wie z.B. Nebenwirkungen von Diagnoseverfahren und Therapie (einschließlich der Arzneimittel) auf?

12.2 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten über allfällige in Frage kommende Behandlungsalternativen sowie – wenn Sie die Behandlung selbst durchführen - über daraus resultierende voraussichtliche an Sie zu entrichtende Kosten?

12.3 Ist gewährleistet, dass Ihre Patientinnen / Patienten über die sie betreffenden Befunde informiert werden?

12.4 Verbleiben die fallweise erforderlichen schriftlichen Einverständniserklärungen Ihrer Patientinnen / Patienten und allfällige Aufklärungsunterlagen nachvollziehbar beim Patientinnenakt / Patientenakt?

12.5 Beziehen Sie – gegebenenfalls im Einvernehmen mit Ihrer Patientin / Ihrem Patienten – wenn Ihrer Einschätzung gemäß ein Aufklärungsinhalt nicht verständlich gemacht werden kann, auch Angehörige oder Begleitpersonen in die Aufklärung mit ein?

### 13 Ärztliche Behandlung und Diagnosestellung

13.1 Setzen Sie Ihre in der Fortbildung erworbenen, zeitgemäßen, wissenschaftlichen Erkenntnisse – wenn möglich – in Ihrer täglichen Praxisarbeit ein?

13.2 Ist die Zusammenarbeit mit anderen Ärztinnen / Ärzten und Angehörigen anderer Gesundheitsberufen Bestandteil Ihrer Tätigkeit / Patientinnenbetreuung / Patientenbetreuung?

13.3 Sind Sie bemüht, unter den gegebenen baulichen Verhältnissen auch bewegungseingeschränkten Patientinnen / Patienten den Zugang zu Ihrer Ordination zu ermöglichen?

13.4 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten von der nächsten geeigneten Einrichtung, die die entsprechende Behandlung anbietet, für den Fall, dass Sie

eine bewegungseingeschränkte Patientin / einen bewegungseingeschränkten Patienten nicht behandeln können?

#### 14 Interne Kommunikation

14.1 Halten Sie regelmäßige Mitarbeiterinnenbesprechungen / Mitarbeiterbesprechungen ab, um zu gewährleisten, dass die generellen und speziellen Ziele Ihrer Ordination allen Beschäftigten bekannt sind?

14.2 Fordern Sie Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter regelmäßig zu Rückmeldungen an Sie auf, um daraus gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen definieren zu können?

14.3 Werden Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen unterwiesen bzw. intern oder extern geschult?

#### 15 Unerwünschte Ereignisse / Patientinnensicherheit / Patientensicherheit

15.1 Werden unerwünschte Ereignisse mit allen (potentiell) beteiligten Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern besprochen?

15.2 Streben Sie jedenfalls eine Ursachenfindung an und setzen Sie gegebenenfalls Maßnahmen, um das Wiederauftreten des unerwünschten Ereignisses zu verhindern?

15.3 Wird der von einem unerwünschten Ereignis betroffene Patientin / Patient (i.S. des § 58 a Abs. 2 ÄrzteG) evtl. nach Rücksprache mit Ihrer Haftpflichtversicherung nachweislich über den Sachverhalt informiert?

#### 16 Beschwerdemanagement

16.1 Gibt es in Ihrer Ordination Anweisungen an die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, wie mit Beschwerden von Patientinnen / Patienten, ärztliche Kolleginnen / ärztliche Kollegen oder externen Behandlungseinrichtungen umzugehen ist?

16.2 Streben Sie jedenfalls eine Ursachenfindung an und definieren Sie gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen?

16.3 Informieren Sie Ihre Patientinnen / Patienten im Beschwerdefall über Patientenschiedstellen und / oder die Patientenanwaltschaft?