

**Modul 3 & 4 – Fokus Sicherheit / Mitarbeiter- und Patientenorientierung**  
**12. – 14. Juni 2025**  
**Sporthotel Royer, Europaplatz 583, 8970 Schladming**

| <b>Check-In<br/>ab 13.30 Uhr</b> |   | <b>Donnerstag, 12. Juni 2025, 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 notfallgerechte 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> |  |  |

**Modul 3 & 4 – Fokus Sicherheit / Mitarbeiter- und Patientenorientierung**  
**12. – 14. Juni 2025**  
**Sporthotel Royer, Europaplatz 583, 8970 Schladming**

| <b>Freitag, 13. Juni 2025, 09.00 bis 17.15 Uhr</b><br><b>Mitarbeiterorientierung / Praxisevaluierung</b><br><b>Moderation: Dr. Artur Wechselberger</b> |   |
|--|---|
| <b>09.00 – 09.45</b>   | <b>Ist-Stand in meiner Ordination: strukturierte Personalprozesse vorhanden? Wer macht was wann zum Thema Mitarbeiter?</b><br><i>Erarbeitung in Kleingruppen, mit Mag. Wolfgang Moritz/ÖQMED</i>  |
| <b>09.45 – 10.30</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>10.30 – 10.45</i>   | <i>Kaffeepause</i>  |
| <b>10.45 – 11.30</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>11.30 – 13.00</b>   | <b>Systematische Übergabe in andere Versorgungsbereiche – so gelingt´s Praxis als Teil des Versorgungssystems</b><br><i>Dr. Artur Wechselberger</i>   |
| <i>13.00 – 14.00</i>   | <i>Mittagspause</i>   |
| <b>14.00 – 14.45</b>   | <b>Ist-Stand in meiner Ordination: aktuelle Verbesserungspotentiale in der Praxisevaluierung</b><br><i>Erarbeitung in Kleingruppen, geführt von Dr. Artur Wechselberger</i>   |
| <b>14.45 – 15.30</b>   | <b>Welche Qualitätskriterien der Evaluierung gelten und wie halte ich diese mit einfachen Mitteln ein?</b><br><i>Paul Baumer, ÖQMED</i>   |
| <i>15.30 – 15.45</i>   | <i>Kaffeepause</i>  |
| <b>15.45 – 17.15</b>   | <b>Best Practices zu räumlichen und organisatorischen Vorkehrungen, Außenauftritt und Erreichbarkeit der Ordination Gesetzliche Prüfpflichten/Verpflichtungen und Umsetzungshilfen zu</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- medizinisch-elektronischer Ausstattung</li> <li>- Abfallmanagement und Hygiene</li> <li>- Arbeitssicherheit und Arzneimittelsicherheit</li> </ul> <i>Paul Baumer, ÖQMED</i> |

**Modul 3 & 4 – Fokus Sicherheit / Mitarbeiter- und Patientenorientierung**  
**12. – 14. Juni 2025**  
**Sporthotel Royer, Europaplatz 583, 8970 Schladming**

| <b>Samstag, 14. Juni 2025, 09.00 bis 13.00 Uhr</b><br><b>Informationswesen und EDV-Sicherheit in der Praxis</b><br><b>Patientenorientierung</b><br><b>Moderation: Dr. Artur Wechselberger</b> |  |
|---|--|
| <b>09.00 – 09.45</b>  | <b>Ist-Stand in meiner Ordination: aktuelle Verbesserungspotentiale in EDV-Ausstattung und Datenschutz, Terminsystem und Zeitmanagement</b><br><i>Erarbeitung in Kleingruppen, geführt von Dr. Alexander Moussa</i>  |
| <b>09.45 – 10.30</b>  | <b>Elektronische Verarbeitung in der Ordination</b><br><b>Möglichkeiten zur formalen Absicherung der Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung inkl. DSGVO, EDV-Sicherheit, Datenschutz</b><br>- ELGA<br>- E-Rezept, etc.<br><i>Dr. Alexander Moussa</i>  |
| <b>10.30 – 10.45</b>  | <i>Kaffeepause</i>   |
| <b>10.45 – 12.15</b>  | <b>Optimierte Prozessabläufe in zentralen Bereichen des Ordinationsbetriebs – Learnings und Checklisten aus der Praxis</b><br>- Terminplanung und Patientenmanagement inkl. hilfreicher Tools und deren Einsatzmöglichkeiten<br>- Terminplanung und Terminmanagement hinsichtlich Mitarbeiter:innen mit Beispielen zu Aufgabenverteilung und Verantwortungsbereiche inkl. Vertretungsregelungen<br>- Die Kunst der patientengerechten Kommunikation<br>- Wartezeit-Management und die Auswirkungen von Wartezeiten auf die Patientenzufriedenheit<br>- Umgang mit Beschwerden als Verbesserungspotential – Einholung von Patienten-Feedback<br>- Arzneimittel und Medizinprodukte<br>- Akutlabor und/oder Hausbesuche<br><i>Dr. Alexander Moussa</i> |
| <b>12.15 – 13.00</b>  | <b>Learnings für die Zukunft und konkrete Schritte für das QM in der eigenen Praxis</b><br><i>Dr. Alexander Moussa / Dr. Artur Wechselberger</i>   |