

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Wie sich mit DATEV-Software eine erfolgreiche Zusammenarbeit gestalten lässt, sollten Sie mit Ihrem steuerlichen Berater besprechen. Er kennt die Anforderungen in Ihrem Unternehmen und berät Sie zuverlässig in allen steuerrechtlichen und betriebswirtschaftlichen Fragen. Sprechen Sie ihn einfach darauf an. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.datev.de/unternehmensloesungen oder unter der **Telefonnummer 0800 1001116**.

Lösungen zum Prozess- und Qualitätsmanagement für Ärzte, Zahnärzte und Apotheker

Eine
Dienstleistung
des steuerlichen
Beraters

Eine Dienstleistung Ihres steuerlichen Beraters



Denn Qualität entscheidet

Mediziner, Apotheker und Selbstständige in Heilberufen sind schon aus Tradition hohen Qualitätsanforderungen verpflichtet. Doch ständig wechselnde Gesetzeslagen sowie der steigende Anspruch von Patienten und Kunden bringen es mit sich, dass Ärzte und Apotheker Arbeitsabläufe regelmäßig auf den Prüfstand stellen müssen, damit die Qualität wirklich stimmt. Mit Ihrem steuerlichen Berater und den Lösungen von DATEV sind Sie bestens für diese Herausforderungen gerüstet.

Eine Frage der Pflicht

Wer erfolgreich eine Praxis oder eine Apotheke leitet, muss neben medizinischem Wissen auch unternehmerisches Denken an den Tag legen. Zu den Herausforderungen eines Unternehmers gehört heutzutage die Etablierung eines wirksamen Qualitätsmanagements. Vertragsärzte sind durch rechtliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen sogar verpflichtet, bis 2010 ein Qualitätsmanagementsystem in ihrer Praxis einzuführen. So schreibt der Gesetzgeber vor:

„Vertragsärzte, Vertragspsychotherapeuten und medizinische Versorgungszentren sind verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Die grundsätzlichen Anforderungen hierzu hat der Gemeinsame Bundesausschuss durch Richtlinien festzulegen.“

Sozialgesetzbuch
(§ 135 a Abs. 2 Nr. 2 SGB V)

Die Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (veröffentlicht 2006) legt ein Phasenmodell zu Grunde, das für die Planung und Umsetzung des Qualitätsmanagements insgesamt vier Jahre Zeit vorsieht. Danach sollte jährlich eine Überprüfung stattfinden.



Apotheken, die Versandhandel betreiben oder Altenheime beliefern, müssen aufgrund gesetzlicher Anforderungen oder Anforderungen der Heime, ebenfalls ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen. Ziel ist es, durch standardisierte Prozesse und Vorgeben von Ablaufbeschreibungen die Qualität der Arbeitsergebnisse zu sichern. Durch Qualitätsmanagement können Fehler vermieden und Haftungsrisiken gesenkt werden.

Zufriedenheit ist oberstes Gebot

Immer mehr Patienten und Kunden blicken kritisch auf die Leistungen ihrer Apotheker und Ärzte – Leistungen, deren Qualität durch qualitätssichernde Maßnahmen auf konstant hohem Niveau gehalten werden kann. Damit sichern Sie sich die Zufriedenheit und Treue Ihrer Kunden – die Grundlage für Ihren wirtschaftlichen Erfolg.

Mit definierten Standards für Mitarbeiter und Vorgesetzte werden eine hohe Dienstleistungsqualität und schnellere Abläufe gewährleistet. Das gilt für medizinische und pharmazeutische Aufgabenbereiche ebenso, wie für administrative und organisatorische



Aktivitäten. Am Ende stehen konkrete Arbeitsabläufe und Verfahren fest, die es auch neuen Mitarbeitern einfach machen, sich rasch in die Strukturen Ihrer Praxis oder Apotheke einzugliedern, ohne dass die Kundenzufriedenheit leidet und ohne dass hohe Einarbeitungskosten entstehen.

Einen Schritt voraus

Die Vorteile des Qualitätsmanagements liegen auf der Hand: Effizienzsteigerung und Minimierung des Haftungsrisikos auf der einen, erhöhte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung auf der anderen Seite. Damit verschaffen Sie sich auch einen Vorsprung vor dem Wettbewerb.

Um diesen zu halten, empfiehlt es sich, die Prozesse regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen und immer weiter zu optimieren. Schwachstellen und Kostenverursacher können so sukzessive aufgedeckt werden. Auf Wunsch kann das Qualitätsmanagementsystem zertifiziert werden, was die Möglichkeit einer Kommunikation nach außen hin bietet. Ein klarer Pluspunkt gegenüber Wettbewerbern und ein positives Zeichen guter Organisation für Ihre Lieferanten und Geschäftspartner.

Eine passende Lösung

Ihr steuerlicher Berater bietet Ihnen neben umfassender Beratung auch eine erstklassige Softwarelösung von DATEV für das Qualitätsmanagement. Die langjährige Erfahrung mit betriebswirtschaftlicher Software, das spezialisierte technologische und fachliche Wissen sowie die hohe Datensicherheit von DATEV-Software sorgen dafür, dass Sie alle Vorteile und Möglichkeiten einer nutzenorientierten Qualitätssicherung umsetzen können.

Qualitätsmanagement

Gesetzliche Verpflichtung

Kundenbindung

Wettbewerbsvorteil

Mit DATEV ProCheck für Unternehmen alles im Griff

Damit die Qualität letztlich stimmt, wird ein Qualitätsmanagementsystem benötigt, das Ihre gesamte Arbeitswelt von der Beziehung zu den Kunden, Kollegen und Mitarbeitern, über die eigentlichen Arbeitsabläufe bis hin zur Güte des Arbeitsergebnisses abdeckt. Mit DATEV ProCheck für Unternehmen steht Ihnen ein leistungsstarkes Programm zur Verfügung, das auf all diesen Feldern qualitative Verbesserungen ermöglicht.

Top organisiert

Viele tägliche Arbeitsabläufe lassen sich klar definieren und verbindlich festlegen. Mit DATEV ProCheck für Unternehmen erstellen Sie ein umfassendes elektronisches Organisationshandbuch, in dem die Standards festgehalten werden. Vorformulierte Musterprozesse erleichtern den Einstieg für Sie und können einfach an Ihre individuellen Abläufe angepasst werden. Mit einem integrierten Doku-

mentationstool lassen sich zudem patienten- oder kundenbezogene Checklisten übersichtlich anlegen.

Besser geht's immer

Gegenüber einem einfachen Papierhandbuch ermöglicht DATEV ProCheck für Unternehmen die tägliche Aktualisierung der Arbeitsabläufe. So können Sie ganz flexibel auf Neuerungen reagieren, beispielsweise wenn sich gesetzliche Anforderungen ändern.

Gut beraten

Ihr steuerlicher Berater steht Ihnen bei allen betriebswirtschaftlichen Fragen zur Seite, bei Bedarf gemeinsam mit den Spezialisten von DATEV-Consulting. Das Beratungsangebot im Bereich Prozess- und Qualitätsmanagement ist speziell auf die Bedürfnisse von Ärzten und Apotheken abgestimmt. Unsere Experten bringen wertvolle Erfahrungen aus anderen Praxen und Apotheken mit ein, damit

Qualität des Arbeitsergebnisses

- fachlich richtige Ergebnisse bringen
- Vorschriften und Gesetze einhalten
- gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bieten

Qualität der Arbeitsabläufe

- Arbeitsunterbrechungen vermeiden
- Arbeitsabläufe transparent machen und Zuständigkeiten regeln
- Arbeitsabläufe standardisieren und kontinuierlich verbessern
- Termine einhalten und Wartezeiten möglichst gering halten

Qualität der Beziehungen

- freundlich sein
- hohen Kunden-Service bieten
- gute Kommunikation sicherstellen
- mit Fehlern positiv umgehen
- gutes Betriebsklima sicherstellen
- Mitarbeiter motivieren

Hohe Qualität muss in allen Bereichen der Praxis bzw. Apotheke erbracht werden.

DATEV ProCheck

Elektronisches Organisationshandbuch

Vorformulierte Musterprozesse

Flexible Prozessanpassung

Begleitende Beratung

Ergänzende Lösungen



Sie wissen, welche Markttrends herrschen und welche unterschiedlichen Lösungswege Ihnen offen stehen. Die Online-Unterstützung durch DATEV-Mitarbeiter und ein bundesweites Netz qualifizierter Systemhäuser unterstützen den reibungslosen Betrieb Ihrer DATEV-Software.

Weiter denken

Neben DATEV ProCheck für Unternehmen haben Sie mit den DATEV-Lösungen für das Dokumentenmanagement die Möglichkeit, sich viel Zeit und Mühe bei der Organisation Ihrer Unterlagen zu sparen. Sie bearbeiten damit Ihre Ablage elektronisch

und können mittels Vorlagen effizient Dokumente erstellen. Zusammen mit innovativen Lösungen zum digitalen Belegbuch schaffen Sie weitere Rationalisierungspotenziale. Auch für die Lohn- und Gehaltsabrechnung und das Personalmanagement gibt es passende DATEV-Lösungen.

Detaillierte Informationen zu den weiteren Angeboten von DATEV finden Sie in den Broschüren „Lösungen für das Office- und IT-Management“, „Lösungen für Warenwirtschaft und Rechnungswesen“ und „Lösungen für die Personalwirtschaft.“

Einfache Einführung

Damit Ihr Tagesgeschäft so wenig wie möglich beeinträchtigt wird, werden Sie bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems von Ihrem Steuerberater und den Experten von DATEV-Consulting tatkräftig unterstützt. Dabei legen Sie selbst den passenden Umfang der Beratung fest.

Know-how vom Experten

Die Einführung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems legt man am besten in die Hände von Spezialisten. Der Vorteil: ein zügiger Aufbau des Systems ist gewährleistet und Sie können sich ganz Ihren Patienten und Kunden widmen. Außerdem haben Sie so die Möglichkeit, sich auf Wunsch auf eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 vorzubereiten.

DATEV hat zwei Beratungs-Modelle entwickelt, die Ihnen den Einstieg in die Qualitätssicherung leicht machen. Sie können zwischen einer Basisberatung und einer Komplettberatung wählen.

Starke Basis

In der eintägigen Einstiegsberatung vermitteln wir Ihnen alle Grundlagen, die Sie für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems benötigen. Danach können Sie problemlos selbst tätig werden. Die Einstiegsberatung umfasst:

- Allgemeine Grundlagen des Qualitätsmanagements in Arztpraxen bzw. Apotheken
- Planung des Projektablaufs
- Erarbeitung der relevanten Prozessabläufe
- Programmschulung DATEV ProCheck für Unternehmen
- Bearbeitung eines Beispielprozesses

Volles Programm

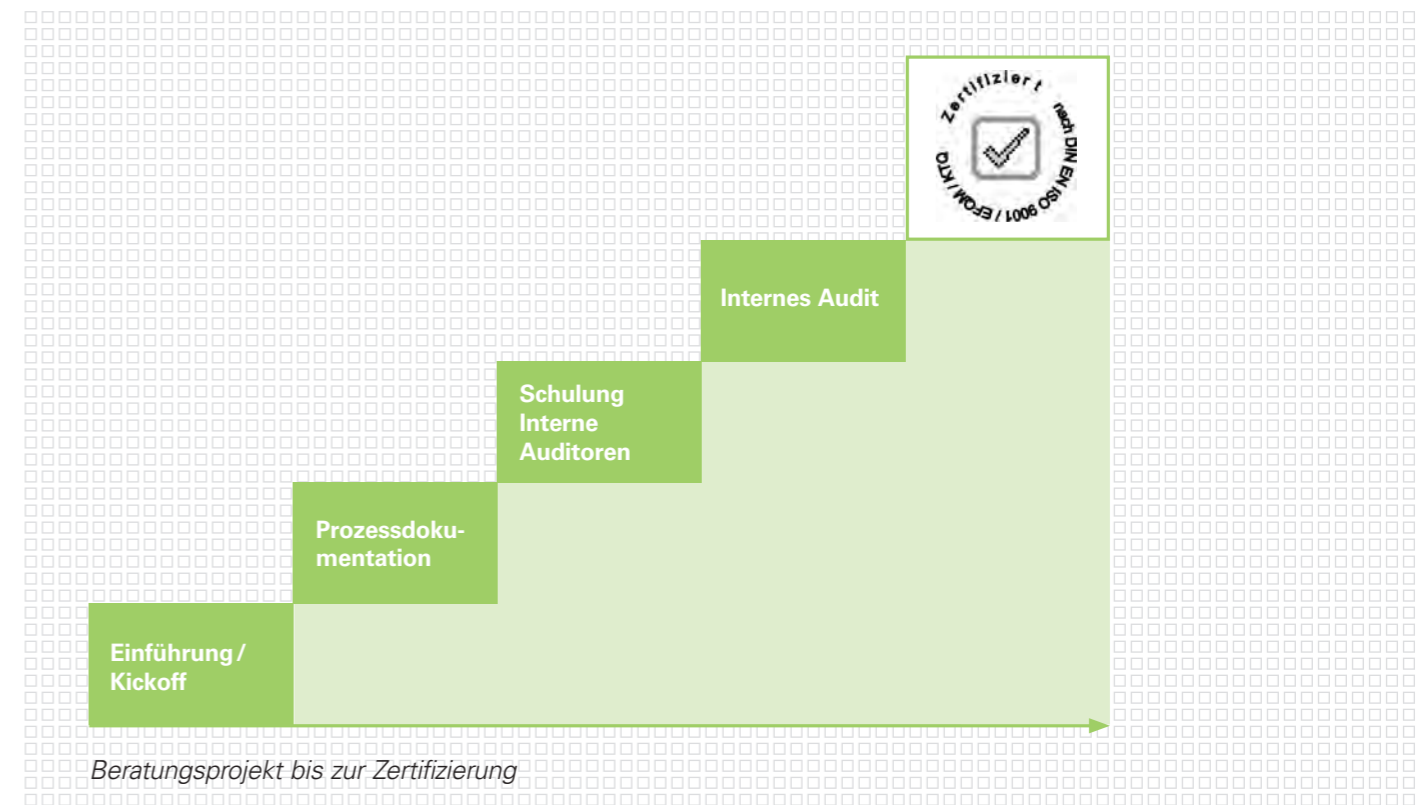
Mit der Komplettberatung erhalten Sie in fünf bis sechs Beratungstagen (über einen Zeitraum von ca. vier Monaten) umfassende Kenntnis und viele weiterführende Informationen zur Qualitätssicherung. Die Komplettberatung enthält im Vergleich zur Einstiegsberatung folgende umfassende Leistungen:

- ausführliche Beratung bei der Anpassung der Prozessbeschreibungen aus dem ProCheck-Prozessmodell
- fortlaufende Überprüfung der Prozessbeschreibungen
- Schulung der internen Auditoren und Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit (falls gewünscht)
- Begleitung beim Zertifizierungsaudit (falls gewünscht)

Einführungsunterstützung

Einstiegsberatung

Komplettberatung



Informieren Sie sich jetzt!
Möchten Sie gerne mehr über die Qualitätsmanagementlösungen von DATEV erfahren? Dann besuchen Sie uns unter

www.datev.de/gesundheitswesen



DATEV ProCheck für Unternehmen

Elektronisches Organisationshandbuch

Mit DATEV ProCheck für Unternehmen steht Ihnen ein leistungsstarkes und zugleich unkompliziertes Werkzeug zur Optimierung Ihrer Praxis- oder Apothekenabläufe zur Verfügung. Durch seine flexible Struktur können Sie jederzeit neue Prozesse hinzufügen, bereits bestehende Dokumente, Briefvorlagen und ähnliches integrieren und bereits vorhandene Beschreibungen den aktuellen Erfordernissen anpassen.

Leistungen	Ihr Vorteil
------------	-------------

DATEV ProCheck für Unternehmen

elektronisches Organisationshandbuch	<ul style="list-style-type: none">■ einheitliche Standards für alle Mitarbeiter fördern die Qualität der Aufgabenerledigung■ Prozessschritte werden nicht vergessen – Doppelarbeiten dadurch vermieden■ neue Mitarbeiter müssen nicht aufwändig geschult werden■ im Gegensatz zu den Inhalten von Papier-Handbüchern stehen die elektronischen Beschreibungen jederzeit aktuell zur Verfügung
transparente Darstellung aller Prozesse	<ul style="list-style-type: none">■ Wissen, das meist in den Köpfen der Mitarbeiter steckt, wird im Handbuch gesichert■ Prozessbeschreibungen sind im Vergleich zu Word- / Excel-Lösungen schnell auffindbar durch Volltext-Suche■ bereits existierende Arbeitshilfen, z. B. Microsoft Word-, Excel-Vorlagen oder Programmaufrufe können eingebunden werden
abhakbare Checklisten	<ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise kann nachgewiesen werden, z. B. bei Patienten, Kunden oder Lieferanten■ Bestätigung der erledigten Prozessschritte durch Abhaken führt zu Risikominimierung durch verlässlichere Vorgehensweise■ Besonderheiten, die zu beachten sind, sind für alle Mitarbeiter nachvollziehbar■ Filter auf die in der Datenbank enthaltenen Informationen bringen Übersicht über den Erledigungsgrad der Aufgaben■ Direktstart der Checklisten aus anderen DATEV-Programmen (z. B. DATEV Rechnungswesen) ist möglich

Leistungen	Ihr Vorteil
------------	-------------

DATEV ProCheck für Unternehmen

Austausch von Prozessbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none">■ Zusammenarbeit mit dem Steuerberater kann optimiert werden durch Standardbeschreibungen für die gemeinsamen Prozesse – Steuerberater beschreibt in DATEV ProCheck, welche Vorarbeiten die Praxis bzw. Apotheke zu erledigen hat (z.B. für die Finanzbuchführung)■ Prozessbeschreibungen können in der Kanzlei erstellt und über Mail an die Praxis bzw. Apotheke geschickt werden (oder umgekehrt).■ Diese Programmfunktion kann auch dafür genutzt werden, um Prozessbeschreibungen zwischen verschiedenen Standorten oder in Praxis-/ Apothekennetzwerken auszutauschen.
-------------------------------------	--

Technische Details

Programmverbindungen

- DATEV Arbeitsplatz
- DATEV-Lösungen für die Dokumentenverwaltung
- DATEV-Lösungen für das betriebliche Rechnungswesen
- DATEV-Lösungen für die Personalwirtschaft
- DATEV ANLAG
- DATEV ProCheck für Unternehmen kann von Apothekern aus WinAPO, dem Warenwirtschaftssystem der Lauer-Fischer GmbH, gestartet werden

Technische Voraussetzungen

- Anforderungen technischer Art finden Sie unter www.datev.de/info-db/0908081

System

- Windows (eine Übersicht aktuell unterstützter Betriebssysteme finden Sie unter www.datev.de/info-db/0908526)
- netzwerkfähig

Spezielle Prozessmodelle

ProCheck-Prozessmodelle für Ärzte, Zahnärzte und Apotheker

Die Prozessmodelle für DATEV ProCheck für Unternehmen beinhalten umfassende Musterprozesse und erleichtern den Aufbau des Organisationshandbuchs. Sie haben damit einen sinnvollen Standard zur Hand und müssen Vorgehensbeschreibungen nicht neu erfinden. Die Prozessmodelle entsprechen den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Für eine Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems sind Sie damit bestens gerüstet.

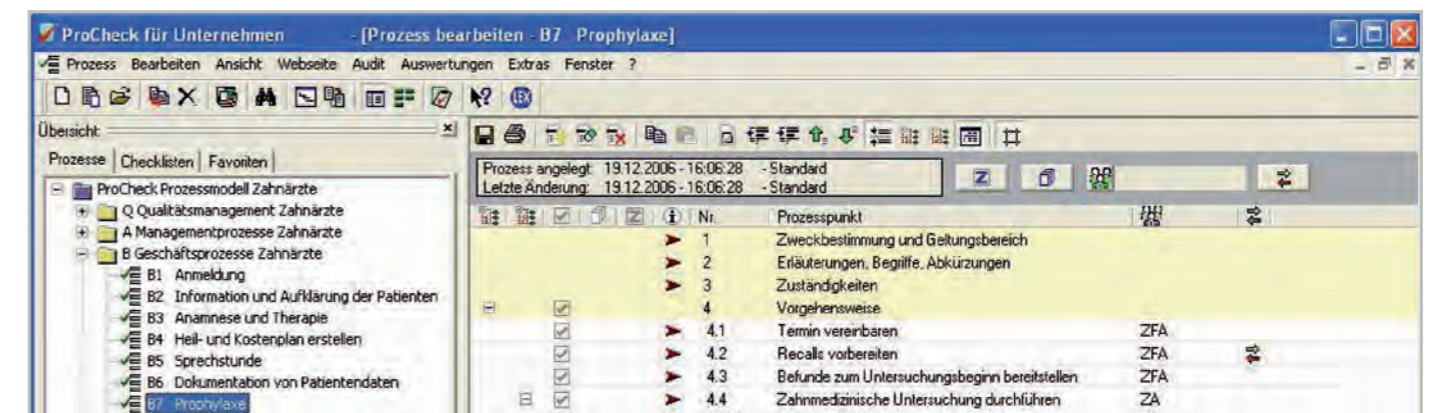
Leistungen	Ihr Vorteil
------------	-------------

ProCheck-Prozessmodelle

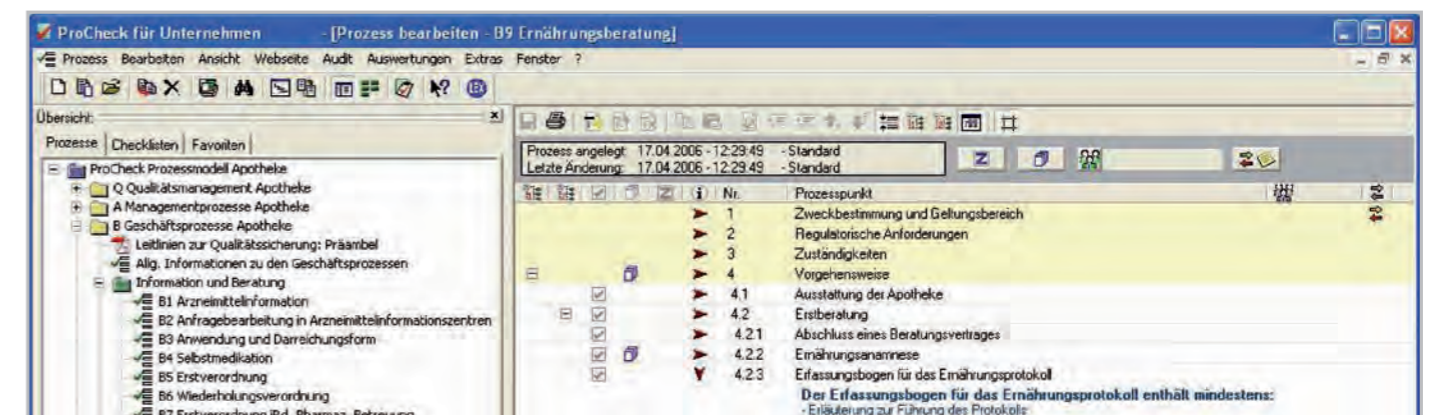
Standard-Prozessbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none"> vordefinierte Musterprozesse zu Management-, Geschäfts- und Unterstützungsprozessen und Qualitätsmanagement allgemein sind in den Prozessmodellen enthalten und erleichtern damit den Einstieg über 70 weiterführende Arbeitshilfen (Word-Vorlagen, Excel-Dokumente etc.) unterstützen bei der Einführung des Systems und können durch die bereits vorhandenen Arbeitshilfen der Arztpraxis bzw. Apotheke ergänzt werden
ISO-Konformität	<ul style="list-style-type: none"> Standard-Prozessmodelle entsprechen den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 und setzen die spezifischen Anforderungen für Apotheken und Arzt- bzw. Zahnarztpraxen um – geprüft durch Auditoren im Auftrag der Dekra Certification GmbH
Leitlinien der Bundesapothekerkammer	<ul style="list-style-type: none"> bei den Beschreibungen der Geschäftsprozesse für Apotheken basiert das Prozessmodell auf den Leitlinien zur Qualitätssicherung der Bundesapothekerkammer (www.abda-online.org)



Vorgehensbeschreibungen und Arbeitshilfen wie Briefvorlagen oder Formulare stehen Ihnen mit dem Prozessmodell für Arztpraxen sehr übersichtlich zur Verfügung.



Im Standard-Prozessmodell für Zahnärzte sind von der Terminvereinbarung bis zur Abrechnung viele Arbeitsabläufe in Ihrer Zahnarztpraxis beschrieben.



Das Prozessmodell für Apotheker fußt auf den Leitlinien zur Qualitätssicherung der Bundesapothekerkammer.