

Betrachtung der „Interessierten Parteien“

Für die Belange des Qualitätsmanagements von Relevanz sind die nachfolgend genannten Parteien. Weitere zusätzliche Interessenspartner müssen derzeit nicht betrachtet werden.

Partei	Interessen (Ziele)	Intern (I) / Extern (E)	Zielberücksichtigung durch	Risikomanagement* ja/nein
Krankenkassen	<ul style="list-style-type: none"> Wahrheit und Klarheit bei unseren Abrechnungen 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ regelmäßige Gespräche des Managements mit den Krankenkassen ✓ Ausarbeitung von Verträgen gemeinsam mit Vertretern der Krankenkassen 	nein
Ärzte und ihre Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> Durchführung einer auf wissenschaftlichen Daten gestützte Analyse und Therapie klare und ausreichende Kommunikation 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erfassung aller relevanter Patientendaten ✓ regelmäßige Validierung der Patientendaten ✓ regelmäßiges Feedback an den Arzt ✓ regelmäßige Gespräche des Managements mit den Ärzten 	ja
Patienten	<ul style="list-style-type: none"> fachkundige und optimale therapeutische Behandlung Informationsvermittlung Sicherheit und Vertrauen Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Pünktlichkeit der Mitarbeiter Schutz persönlicher Daten 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ dokumentierte Anamnesegespräche ✓ individuelle Behandlung mit klaren Zielen ✓ professionelle Beratung ✓ Patientenzufriedenheitsanalyse ✓ Reklamationsanalysen ✓ Erlass der internen Datenschutzrichtlinie 	ja
Eigentümer Management Fremdkapitalgeber	<ul style="list-style-type: none"> Einkommen/Gewinn Erhaltung/Steigerung des Invests Macht, Einfluss, Prestige Entfaltung eigener Ideen und Fähigkeiten sichere Kapitalanlage Vermögenszuwachs 	E I	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erzielung von Gewinnen, Wirtschaftlichkeit, Return of Investment ✓ Steigerung des Bekanntheitsgrades ✓ Schaffung eines guten Image ✓ Positive Auslastungssituation aller Zentren ✓ Schaffung einer positiven Mitarbeiterstruktur (gesunde, motivierte Mitarbeiter) 	ja
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> Einkommen soziale Sicherheit gute Arbeitsumgebung Anerkennung sinnvolle Betätigung Arbeitszufriedenheit persönliche und berufliche Entwicklung 	I	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einarbeitung anhand Einarbeitungsplänen ✓ Motivation zur ständigen Weiterbildung ✓ Durchführung regelmäßiger protokollierter Mitarbeitergespräche ✓ Durchführung von Mitarbeiterbefragungen 	ja
Physiotherapieschulen	<ul style="list-style-type: none"> Nutzen für beide Seiten Ermöglichung eines direkten Berufseinstiegs Minimierung eines möglichen Fachkräftemangels 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ständige Kommunikation mit Schulen ✓ Angebot von Praktika ✓ Einstellung junger Physiotherapeuten ohne Berufserfahrung ✓ Mitarbeit bei der Entwicklung neuer Ausbildungsinhalte ✓ Erfahrungsaustausch 	nein

*gemäß ISO 9001 werden ausschließlich Risiken und Chancen betrachtet, die vom Produkt oder von den dazugehörigen Prozessen ausgehen

Betrachtung der „Interessierten Parteien“

Partei	Interessen (Ziele)	Intern (I) / Extern (E)	Zielberücksichtigung durch	Risikomanagement* ja/nein
Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzen für beide Seiten • Wertsteigerung durch Zusammenarbeit • Einhaltung von Absprachen • andauernde und partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen 	E I	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ermittlung der Therapiegerätehersteller als wichtigste Partner ✓ Optimierung der Anzahl Lieferanten ✓ Überwachung der Fähigkeit der Lieferanten ✓ Gespräche zwischen NOVOTERGUM und Lieferanten auf allen Ebenen ✓ kooperative Zusammenarbeit 	nein
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen • Wissen um die Verantwortung für Gesundheit und Sicherheit • Erkennen von Umweltauwirkungen und Erhaltung natürlicher Ressourcen • Schutz persönlicher Daten 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sicherstellung der Kenntnis der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen ✓ Einbindung und Umsetzung über die Vorgaben des QM-Systems ✓ Information aller Mitarbeiter in allen Ebenen ✓ Ermittlung der allgemeinen Auswirkungen des Unternehmens auf die Gesellschaft, insbesondere auf die örtlich ansässigen Nachbarn ✓ Erlass einer Datenschutzeitlinie auf der Grundlage des Bundesdatenschutzgesetzes 	nein
Mitbewerber	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung fairer Grundsätze und Spielregeln der Marktkonkurrenz • brancheninterne Zusammenarbeit 	E	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ermittlung von Chancen und Schwächen künftiger Zusammenarbeiten ✓ Zusammenarbeit mit Marktbegleitern zum beidseitigen Vorteil ✓ ständige Marktbeobachtungen ✓ Beurteilung der Stärken und Schwächen unserer Mitbewerber 	ja

Essen, im Januar 2020

Jochen Roeser

*gemäß ISO 9001 werden ausschließlich Risiken und Chancen betrachtet, die vom Produkt oder von den dazugehörigen Prozessen ausgehen