



<b>Beschreibung eines Dienstes</b>	<b>3.6.00</b> Anlage 3
------------------------------------	---------------------------

Änderungen gegenüber der letzten Fassung:

Diese Gliederung kann auch für die Seite einer Abteilung im Intranet genommen werden!

## **1 Identifizierung**

### **1.1 Bezeichnung des Dienstes**

Verwenden Sie die „offizielle“ Bezeichnung, wie sie auch im Organigramm benutzt wird. Hier bitte keine Kurzformen!

### **1.2 Organigramm**

Wie ist der Dienst organisatorisch aufgebaut (Gliederung evtl. in Bereiche? Deren Aufgaben?). Einbindung in das Organigramm des Krankenhauses: Wie ist das Verhältnis zur Organisation des Gesamtkrankenhauses?

Bei externen Diensten: welche vertragliche Bindung besteht zum Krankenhaus?

### **1.3 Leitung**

Name, Vorname, evtl. Titel der Leitung

### **1.4 Kontaktpersonen**

Kontaktdaten

## **2 Aufgabenstellung allgemein**

### **2.1 Wer sind die Kunden?**

An wen wenden sich die Leistungen? Unmittelbar und mittelbar?  
z.B. Physiotherapie für Patienten im Auftrag der behandelnden Ärzte

### **2.2 Leistungskatalog**

Evtl. Liste der Leistungen oder eingrenzende Beschreibung

## **2.3 Qualitätspolitik**

Welche QM-Norm? Welche technischen Normen werden bei der Arbeit berücksichtigt?

## **2.4 Vertragliche Vereinbarungen**

Welche Regeln für die Zusammenarbeit sind aufgestellt worden?  
Vereinbartes Leistungsvolumen (Vertragliche Basis? Wie viel kann dieser Dienst für das Krankenhaus leisten?)

## **3 Kommunikation**

Wer ist Ansprechpartner? Was müssen die „Kunden“ über den Dienst wissen?

### **3.1 Bearbeitung der Schnittstelle**

Wie wird der Dienst eingeschaltet?

Wie wird eine Leistung ausgelöst?

Welche Anteile/Leistungen werden vom Kunden erwartet?

Anmeldeverfahren,

Warteschlange (wie werden Aufträge priorisiert?).

Arbeitszeiten (Wann am besten erreichbar?)

### **3.2 Üblicher Ablauf innerhalb des Dienstes**

Ablauf bei der Bearbeitung der Leistung, evtl. mit Einbettung in den Tagesablauf

### **3.3 Lieferzeiten/Reaktionszeiten**

Welcher Zeitbedarf besteht? Wann kann z.B. in der Apotheke bestellt werden und wann kann man dann mit der Lieferung rechnen?

### **3.4 Berichtform**

Bestellformulare

Ergebnismitteilung

### **3.5 Reklamationsmöglichkeiten**

An wen kann man sich bei Problemen wenden

## **4 Verweise**

Arbeitsanweisungen, evtl. eigenes QM-Handbuch

Telefonliste, Kontaktpersonen

Links auf z.B. Leitlinien im Internet

## **5 Hinweise und Anmerkungen**

Bitte so weit wie möglich ausfüllen! Auch wenn nicht alle Fragen auf Ihren Dienst passen!

Als „Kunde“ wird hier der Empfänger der Dienstleistung verstanden, unabhängig davon, ob er bestellt, bezahlt oder überhaupt weiß, von wem die Leistung stammt.

---

Freigabevermerk:

Erstelldatum: 22.7.2008  
Aktualisierung 22.12.2010

U. Paschen