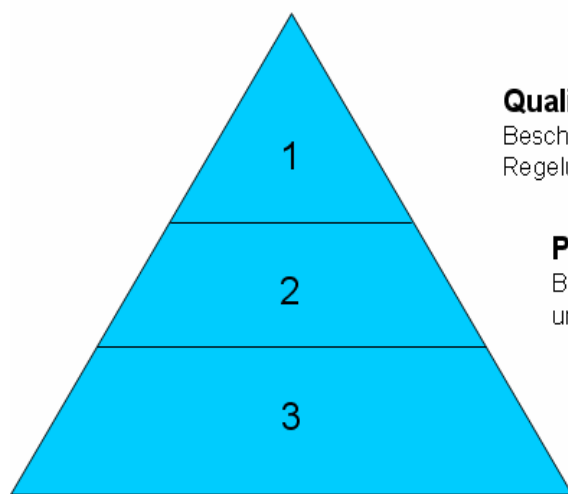


Der Aufbau des Musterhandbuchs orientiert sich an der Gliederung der Norm ISO 9001:2000. In den Kapiteln werden die Forderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung in der Fassung vom 18. Oktober 2005 als auch die Forderungen der Norm formuliert und mit Verweisen auf die im Anhang aufgeführten Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter / Nachweisformulare dokumentiert. Die dem Musterhandbuch beigefügte CD-ROM beinhaltet alle Dateien für ein Praxismanagementsystem, welche auf die praxisspezifischen Erfordernisse nur noch angeglichen werden müssen. Bereits vorhandene Dokumente können einfach integriert werden. Der übersichtliche Aufbau und die zahlreichen Musterblätter ermöglichen einer Praxis, die eigene Qualitäts-Dokumentation anhand der digitalen Vorlagen schnell selbst zu erstellen.

Aufbau des Musterhandbuchs / Ebenen der Dokumentation



Qualitätshandbuch

Beschreibung der Qualitätspolitik und der grundsätzlichen Regelungen mit Verweisen auf detaillierte Anweisungen






Prozess- & Arbeitsanweisungen

Beschreibung der wertschöpfenden, führenden und unterstützenden Abläufe mit detaillierte Regelungen



Formblätter & Nachweise

Zusammenstellung von Hilfsmitteln für Nachweiszwecke, in Form von Formularen, Checklisten, Dokumentationsbögen...)
































Verzeichnisse und Inhalte auf CD





























-  **0 Einleitung**
Vorwort, Inhalts-, Abkürzungsverzeichnis, Hinweise zur Benutzung
-  **1 Qualitätshandbuch**
Managementhandbuch mit Verweisen auf Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Nachweisdokumente
-  **2 Prozesse**
Prozessbeschreibungen
-  **3 Arbeitsanweisungen**
Arbeitsanweisungen
-  **4 Formblätter Nachweise**
Checklisten und Nachweisformulare zum Qualitätsmanagementsystem

Dateien auf CD-ROM

Datei	Format	Ebene	Verzeichnis auf CD
Einleitung			0 Einleitung
1. Anwendungsbereich			
2. Vorgaben für unsere Praxis			
3. Begriffe			
4. Qualitätsmanagementsystem			
Mitgeltende Dokumente			
5. Verantwortung der Praxisleitung			
Mitgeltende Dokumente			
6. Bereitstellung von Ressourcen		Qualitäts- handbuch	1 Handbuch
Mitgeltende Dokumente			
7. Praxisplanung und Umsetzung			
Mitgeltende Dokumente			
8. Messen, Analysieren und Verbessern			
Mitgeltende Dokumente			

Mitgeltende Dokumente:

4. QM Dokumente		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
4. Erstellen von Dokumenten		Arbeitsanweisung	3 Arbeitsanweisungen
5. Organisationsdiagramm		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
5. Qualitätsziel		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
5. Besprechungsprotokoll		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
5. Selbstbewertung		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Einstellungen		Verfahren	2 Prozesse
6. Arbeitsvertrag		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Schweigepflicht		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Ausbildung- und Befugnismatrix		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Schulungen		Verfahren	2 Prozesse
6. Sterilisation		Verfahren	2 Prozesse
6. Einstufung Medizinprodukte		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Gefahrstoffverzeichnis		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Herstellung von Lösungen		Anweisungen	3 Arbeitsanweisungen
6. Reinigung Instrumente		Anweisungen	2 Prozesse
6. Umgang Medizinprodukte		Anweisungen	2 Prozesse
6. Abfallplan		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Präventionskonzept		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Sauberkeitskonzept Hygiene		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Protokollierung Aufbereitung		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Erste Hilfe Dokumentation		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Wartungskarte Gefährdungen		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Wartungskarte Kühlschrank		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Merkblatt Desinfektion Hände		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
6. Merkblatt Handpflege		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Terminvergabe		Verfahren	2 Prozesse
7. Patientenannahme		Verfahren	2 Prozesse
7. Patientenakte		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Behandlung		Verfahren	2 Prozesse
7. Beratung		Verfahren	2 Prozesse

Datei	Format	Ebene	Verzeichnis auf CD
7. Diagnose	 	Verfahren	2 Prozesse
7. Notfallplan		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Merkblatt IGeL		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Auswahl Lieferanten	 	Verfahren	2 Prozesse
7. Checkliste Lieferanten		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Liste der Lieferanten		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Beschaffungsvorlage		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
7. Wareneingang		Arbeitsanweisung	3 Arbeitsanweisungen
7. Kennzeichnung und Rückverfolgung		Arbeitsanweisung	3 Arbeitsanweisungen
7. Versand	 	Verfahren	2 Prozesse
7. Liste der Prüfmittel		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
8. Patientenbefragung		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
8. Beschwerden	 	Verfahren	2 Prozesse
8. Prüfplan		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
8. Lenkung von Fehlern	 	Verfahren	2 Prozesse
8. Rückruf	 	Verfahren	2 Prozesse
8. Internes Audit	 	Verfahren	2 Prozesse
8. Auditcheckliste		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
8. Maßnahmenplan		Nachweise	4 Formblätter Nachweise
8. Vorbeuge-/ Korrekturmaßnahmen	 	Verfahren	2 Prozesse

Erläuterung Dateiformate:

-  Microsoft Office Word
-  Microsoft Office Visio
-  Microsoft Office Power Point
-  Microsoft Office Excel

Muster- Qualitätshandbuch

für Zahnarztpraxen

**Dieses Handbuch unterliegt dem Änderungsdienst und wird
mit der laufenden Nummer -1- geführt.**

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich	4
2. Vorgaben für unsere Praxis	4
3. Begriffe.....	4
4. Qualitätsmanagementsystem	5
Praxisgrundsätze.....	6
Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	6
Qualitätshandbuch	6
Umgang mit Dokumenten und Aufzeichnungen	7
Verfahren zur Erstellung von Dokumenten.....	8
Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen	8
Datensicherung	8
5. Verantwortung der Praxisleitung.....	9
Verpflichtung der Leitung.....	9
Interessierte Parteien.....	9
Qualitätspolitik	9
Planung	10
Qualitätsziele	10
Planung des Qualitätsmanagements.....	10
Verantwortung, Befugnis und Kommunikation.....	10
Verantwortung und Befugnis	10
Qualitätsbeauftragte(r).....	10
Kommunikation innerhalb des Praxisteam.....	10
Selbstbewertung	11
6. Bereitstellung von Ressourcen	11
Personal	11
Ausbildung der Leitung	11
Ausbildungen der Mitarbeiter/innen	11
Einführung neuer Mitarbeiter/innen.....	11
Grundlegende Schulungen.....	11
Infrastruktur	12
Arbeitsumgebung	12
7. Praxisplanung und Umsetzung.....	13
Patienten- und Kundenbezogene Regelungen.....	13
Ermittlung von Anforderungen	13
Bewertung von Anforderungen.....	14
Kommunikation mit Patienten und Krankenkassen.....	14
Einkauf	14
Lieferanten	15
Bestellangaben	15
Lieferungen und Prüfungen	15
Kernaufgaben unserer Praxis	15
Diagnose	15
Behandlung.....	16
Beratung.....	16
Patientenannahme.....	16
Validierung	16
Kennzeichnen und Rückverfolgen.....	16

Produkterhaltung.....	17
Umgang mit Prüfmitteln.....	17
8. Messen, Analysieren und Verbessern.....	18
Patientenzufriedenheit.....	18
Internes Audit	18
Überwachen der Prozesse.....	18
Überwachen der Dienstleistung.....	18
Fehlermanagement	19
Analyse der Daten.....	19
Verbesserung	20
Ständige Verbesserung	20
Korrigieren und Vorbeugen von Fehlern	20

...

Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Leistungen ist eine der Grundlagen unserer ärztlichen Sorgfaltspflicht. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Patienten und anderer interessierter Parteien bestmöglich zu erfüllen. Dies erfordert die präzise Abstimmung unserer Leistungszusagen mit den Erfordernissen unserer Patienten und Kunden sowie die gleichmäßige Erfüllung der festgelegten Qualitätsstandards. In diesem Sinne ist Qualität ein wichtiges Kriterium für die Zufriedenheit unserer Patienten und bildet ein zuverlässiges Band zu diesen.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jede/r Mitarbeiter/in hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Erbringung unserer Leistungen mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden. Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt.

Um Qualität zu erzeugen, kommt es in erster Linie darauf an, in allen Stadien der Dienstleistung Fehler zu vermeiden und Fehlerquellen konsequent zu beseitigen. Die Sicherung und gezielte Verbesserung der Qualität ist dabei die Priorität für alle Mitarbeiter/innen. Sie erfordert das bewusste Engagement und die aktive Zusammenarbeit des gesamten Praxisteam.

Planung

Qualitätsziele

Basierend auf der Verpflichtung der Leitung, der Qualitätspolitik, den Ergebnissen der Selbstbewertung, der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und anderen Eingabeinformationen werden messbare und realistische Qualitätsziele festgelegt und deren Erfüllung in regelmäßigen Abständen von der Leitung überprüft. Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe in der Praxis dienen. Die Qualitätsziele werden in Formblatt "Qualitätsziele" dokumentiert und verfolgt.

Planung des Qualitätsmanagements

Die Leitung trägt die Verantwortung für die Qualitätsplanung der Praxis. Diese Planung konzentriert sich auf die Festlegung der Prozesse, die zur wirksamen und effizienten Erfüllung der Qualitätsziele und der mit der Strategie der Praxis im Einklang stehenden Anforderungen erforderlich sind.

Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Verantwortung und Befugnis

Die Zuständigkeiten und ihre qualitätsbezogenen Aufgaben werden in unserer Praxis festgelegt. Wir haben geregelt,

- Σ welche Pflichten und Vollmachten an die Mitarbeiter/innen vergeben sind,
- Σ welche Personen zu Entscheidungen befugt sind und
- Σ wie die festgelegten Maßnahmen dokumentiert werden.

Die Zuständigkeiten sind in Formblatt "Ausbildungs- und Befugnismatrix" festgelegt. Die Regelungen bezwecken, dass im Praxisteam keine unterschiedlichen Auffassungen über die Zuständigkeiten vorhanden sind und die Mitarbeiter/innen ihre Kenntnisse und Befugnisse kennen.

Alle Mitarbeiter/innen haben sich durch Unterzeichnung des Formblatts "Schweigepflicht" zur Geheimhaltung aller vertraulichen Angelegenheiten und aller Praxisvorgänge verpflichtet.

Qualitätsbeauftragte(r)

Wir haben eine/n Mitarbeiter/in als Qualitätsbeauftragte/n benannt. In unserer Praxis ist dies Herr / Frau XY.

Die Aufgaben der/s Qualitätsbeauftragten sind:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des Managementsystems,
- Bewertungen aktueller Qualitätsprobleme,
- Erstellung, Verteilung, Überwachung und Aktualisierung von Qualitätsunterlagen,
- Überwachung und Festlegung von Korrekturmaßnahmen,
- Schulungen,
- Prüfmittelüberwachung,
- Wartung (Überwachung).

Kommunikation innerhalb des Praxisteam

In unserer Praxis werden in regelmäßigen Abständen Besprechungen durchgeführt, aktuelle Themen werden bei Bedarf besprochen. Inhalte der Besprechungen sind Organisationsfragen, aktuelle Probleme, kurz- und mittelfristige Ziele und weitere ausgewählte Themen. Die Ergebnisse der internen Besprechungen und die aus den Besprechungen abgeleiteten Maßnahmen werden in Formblatt "Besprechungsprotokoll" dokumentiert.

Selbstbewertung

Die Leitung bewertet sich selbst ein Mal jährlich anhand festgelegter Fragen (Formblatt "Selbstbewertung"). Dies dient der Steuerung des Qualitätsmanagementsystems und der Ermittlung von Schwachstellen. Bei der Selbstbewertung werden alle Ergebnisse bewertet. Die Eingaben für und die Ergebnisse der Selbstbewertung werden in Formblatt "Selbstbewertung" dokumentiert.

...

PA Behandlung

Prozessbeginn: **Behandlung ist beschlossen**

Prozessende: **Behandlung ist durchgeführt und der Erfolg wurde bewertet**

Messwerte: **Patient ist mit Behandlung zufrieden $\geq 80\%$, Leitung ist mit Behandlung zufrieden $\geq 90\%$, Abgeschlossene Behandlungen $\geq 95\%$**

Ablauf / Tätigkeiten

