

Auszug Musterhandbuch QMS / QMH ZA-Praxis

erstellt nach DIN EN ISO 9001:2008

Vorschlag Inhaltsangabe

Qualitätsmanagement Praxishandbuch

Seite

<p>1.0 Vorwort</p> <p>1.1 Curriculum Vitae</p> <p>2.0 Verantwortung der Leitung</p> <p>2.1 Leitbild und Ziele</p> <p>2.2 Leistungsbeschreibung</p> <p>3.0 Qualitätsmanagementsystem</p> <p>3.1 Grundlagen</p> <p>3.1.1 Anwendungsbereich/Geltungsbereich</p> <p>3.1.2 Normativer Verweis</p> <p>3.1.3 Abkürzungen und Begriffe</p> <p>3.2 Dokumentationsstruktur</p> <p>3.3 Aufgaben und Kompetenzen</p> <p>3.3.1 Oberste Leitung</p> <p>3.3.2 Mitarbeiter</p> <p>3.4 Qualitätsmanagementbeauftragte/r</p> <p>4.0 Dokumentation (Kriterien und Standards)</p> <p>4.1 Vorgabedokument</p> <p>4.1.1 Interne und externe Vorgabe- und Nachweisdokumente</p> <p>4.2 Aufzeichnung/Qualitätsaufzeichnungen</p>	<p>5.6 Kommunikation</p> <p>5.7 Kommunikation</p> <p>5.8 Zielplanung</p> <p>6.0 (Dienst-)Leistung</p> <p>6.1 Kontakt, Termin Patienten</p> <p>6.2 Befunderhebung</p> <p>6.3 Therapieplanun</p> <p>6.4 Therapiedurchführung dokumentation</p> <p>6.5 Abschlussbefund</p> <p>6.6 Präventivdienst</p> <p>7.0 Unterstützungsleistungen</p> <p>7.1.1 Lieferantenauswahl</p> <p>7.1.2 Beschaffung von Verbrauchsmaterialien</p> <p>7.2 Abrechnungswesen</p> <p>7.3 Vorbereitung, Konten Finanzbuchhaltung</p> <p>7.4 Infrastruktur</p> <p>7.5 EDV-Administration</p>	<p>2.0 Verantwortung der Leitung</p> <p>Die oberste Leitung verpflichtet sich, bei der Entwicklung und Verwirklichung des internen QM-Systems und der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit die Führungsverantwortung zu übernehmen und nachweisbar zu dokumentieren.</p> <p>Für die Wirksamkeit des QM-Systems verpflichtet sich die oberste Leitung zu einer aktiv tätigen und steuernden Mitverantwortung und wird diese über folgende Kriterien nachweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Betonung der Bedeutung der Kundenanforderungen und die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, • Festlegung und Optimierung der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen, • die kontinuierliche Durchführung von Managementbewertungen, • und die Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel. <p>Das vorliegende Qualitätshandbuch ist die Beschreibung des festgelegten QM-Systems der Praxis Kueemmm, zur Sicherung und Verbesserung der Produkte/Dienstleistungen und Prozesse sowie deren verpflichtende Arbeitsgrundlagen in der gesamten Organisation.</p> <p>Seine Anwendung gewährleistet, dass alle Prozesse und Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Erfüllung der Qualitätspolitik haben, geplant, gesteuert, überwacht und verbessert werden und somit allen Ansprüchen und Erwartungen des Kunden sowie den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen entspricht.</p> <p>Abgeleitet aus der Qualitätspolitik und -zielen, werden die erforderlichen Ressourcen zur Durchführung und Erfüllung der Qualitätsziele von der obersten Leitung bereit gestellt. Sie hat Sorge zu tragen, dass sich die Mitarbeiter mit dem QM-System identifizieren können.</p>
--	--	--

2.2 Leistungsbeschreibung

Praxisphilosophie

ÜBER UNS

Die Breite unseres Leistungsspektrums, die hohe und dauerhafte Qualität unserer Arbeit, Innovation und Perfektion und das Bewusstsein unsere Praxis als richtungsweisendes Zentrum zu verstehen, gewährleistet die Attraktivität und Aufrechterhaltung unserer Praxis.

Wir bieten eine hochqualifizierte und dauerhafte Basisversorgung und stehen unsere Patienten mit dem Anspruch an Ästhetik, Kosmetik oder Funktion, als Berater zur individuellen Lösungsforschung bei allen Einschränkungen.

Wir stellen die Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen unserer Patienten in den Vordergrund und überzeugen Dienstleister einen umfassenden patientenorientierten Service an. Dadurch werden unsere Patienten lebenslangen Begleitern in Vorsorge und Therapie werden.

Grundsatz: „Erhaltung durch präventive Zahnheilkunde“

Implantologie

Sofortimplantate
Einzelimplantate
Keramikimplantate
Implantatprothese
Totalprothesen

Ästhetische Zahnheilkunde

Cosmetics
Professionelle Zahnreinigung
Verblendschalen
Contouring / Shaping

Bleaching

Chairside-Bleach
Walking-Bleach
Home-Bleaching

Spezielle Behandlungen

Mundgeruch / Halitose
Amalgam-Sanierungen

Präventive Zahnheilkunde

Prophylaxe

Zahnsteinentfernung
Professionelle Zahnreinigung
Kinder- und Jugendprophylaxe
Erwachsenenprophylaxe
Ernährungsberatung
Schwangerschaftsberatung
Prothesenreinigung
Speichel- und Bakterientest

Funktionsanalyse + Diagnostik

Schientherapie (Entspannungs-Knirscherschienen)
Computergestützte Klinische Funktionsanalyse

Kleine Chirurgie

Parodontologie

PA-Behandlungen chirurgisch
PA-Behandlungen Ultraschall

Restaurative Zahnheilkunde

Auszug
Musterhandbuch
QMS / QMH
ZA-Praxis

erstellt nach DIN EN ISO 9001:2008

Auszug aus 6.1 Kontaktaufnahme, Terminvergabe und -koordination

Prozessdefinition

Telefonische oder persönliche Kontaktaufnahme zwischen Patient und Praxis zur Terminvereinbarung.

Ziel des Prozesses

Kundenorientierte Kommunikation und Vermittlung eines positiven Eindruck durch:

- freundliche Aufnahme
- fachliche Kompetenz
- familiäre Atmosphäre

zum Aufbau neuer Patientenbeziehungen, Erhaltung der bestehenden Patientenstruktur und eine optimierte Terminkoordination zur Sicherung der Praxisauslastung.

Interessierte Parteien und deren Erwartungen

Zahnarzt

aufgeschlossene Patienten
langfristige Kundenbindung
Neukundengewinnung

Mitarbeiter

freundliche, aufgeschlossene Patienten
Kooperationsbereitschaft
Anerkennung der fachlichen Kompetenz

Patienten

freundliche Aufnahme
individuelle und verständnisvolle Zuwendung
kundenorientierte Terminvergabe und kurze Wartezeiten
Information

Fremdpraxen

kompetente Diagnostik

Kriterien und Standards

Kontakt und Empfang der Patient

Terminvergabe und -koordination unter Berücksichtigung der gesetzten Standards

- Patient
- Neu-Patient
- Schmerzpatient

unter Einhaltung der vorgegebenen Behandlungsart und -dauer
Programm:
zur optimalen Auslastung der Praxis.

Mögliche Fehlerquellen

Technik (EDV / T

Kommunikations
gestört)

Kommunikations
Stromausfall

Personalbestand

Koordinationsfel

Messung, Analy

Messung: Neupa Dokument: Patientenakte

Analyse: Praxisa

Verbesserung: P: Grundlage: QMH 4.0

Prozessverantw

OL

Begriffe Abkürz

OL=Oberste Leit

QMB=Qualitäts

MA=Mitarbeiter

ZM=Zuständiger

P=Patient

EP=Externe Part

Schutz der Patientendaten vor Missbrauch und Zugriff durch Dritte

Gültigkeit: gesamte Organisation/Praxis

Ziel und Grund

Diese Arbeitsanweisung regelt, welche Art Patientenakten im Interesse der ärztlichen Schweigepflicht und der Einhaltung des Datenschutzes vor dem Zugriff Dritter oder vor deren Einsichtnahme, geschützt werden.

Schutzmaßnahme

Die Akten sind durch die am Patientenempfang verbleibende MA vor dem unbefugten Zugriff Dritter oder vor deren Einsichtnahme zu schützen.

Ist der Empfang für längere Zeit unbeaufsichtigt, ist durch Verschlussmöglichkeiten (abschließbare Kartenteile, Schränke oder Schubladen) zu gewährleisten, dass die Patientenakten vor dem Zugriff Dritter oder vor deren Einsichtnahme geschützt werden.

VA.Datenschutz Patientenakte

Beispiel Verfahrensweisung

Auszug aus 5.7 Interne Kommunikation

Prozessdefinition

Die Basis zur Verständigung innerhalb der Organisation für Verbesserungsmaßnahmen und Optimierung organisatorischer Abläufe (Effizienz), Verständigung (Dialog) und Informationsverbreitung (Transparenz) sowie Motivation und Bindung.

Ziel des Prozesses

Schaffung eines funktionierenden Systems für eine bedarfsgerechte Kommunikation in der Praxis, unter Einbeziehung aller Mitarbeiter, und damit ein „Anreizmechanismus“ für verantwortungsvolles und effizientes Arbeiten in einer angenehmen Atmosphäre mit einem entspannten Arbeitsklima.

Interessierte Parteien und deren Erwartungen

Zahnarzt

Qualitätsverbesserung
Gewinnsteigerung
Zukunftssicherung

Mitarbeiter

Information und Transparenz
Anerkennung

Mögliche Fehlerquellen

Kommunikationsprobleme / Informationsverlust
Kooperationsmangel / fehlende Akzeptanz
Führungsfehler
fehlende oder unzureichende Ressourcen
Umsetzungsfehler
Ausfall der festgelegten Termine
Erfolgsqualität fehlt

Messung, Analyse und Verbesserung

Messung: Anzahl der Kommunikationskultur (wie oft? Ausfall?)
Anzahl Ergebnisprotokoll (Verbesserungsmaßnahmen)
Analyse: Auswertung IB-Protokoll / Maßnahmen
Auswertung FB.Ergebnisprotokoll
Verbesserung: MA-Befragung / Zufriedenheit
Maßnahmen / Ziel erreicht?

Prozessverantwortung

OL

Begriffe Abkürzungen

OL=Oberste Leitung
PT=Praxisteam
QMB=Qualitätsmanagementbeauftragte
MA=Mitarbeiter