



„Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis – QM-Handbuch“

CME-Vortrag

Frankfurt, im April 2015


Inhalt

Einführung und Zielsetzung	Seite 2
Qualitätsmanagement-Beauftragter und Qualitätsmanagement-Projektplan	Seite 3
Praxis-Dokumentation für das Qualitätsmanagement-Handbuch:	Seite 4
• Praxis-Stammbblatt mit dem Leistungsspektrum, Praxis-Leitbild	Seite 5-6
• Durchführung der Praxis-Selbstbewertung	Seite 7-8
• Prozessbeschreibungen der Patientenversorgungs- und Organisationsabläufe	Seite 9-10
• Verantwortungszuweisung, Stellenbeschreibungen und Praxis-Organigramm	Seite 11-13
• Zusammenfassung: Von der Selbstbewertung bis zur Organisation	Seite 14
Qualitätsmanagement-Handbuch – Aufbau, Struktur und Inhaltsverzeichnis	Seite 15-16
Qualitätsmanagement-Teamsitzungen und Qualitätsmanagement-Umsetzung	Seite 17-18
Qualitätsmanagement – ein ständiger Veränderungsprozess	Seite 19

Einführung und Zielsetzung

- ▶ Der Vortrag „**Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis – QM-Handbuch**“ ist eine zertifizierte Fortbildung für Ärzte. Der Vortrag baut auf die Inhalte der Online-Fortbildung „Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis – Einleitung und Grundlagen“ auf.
- ▶ Diese Fortbildung soll Ihnen anhand von Anleitungen, Vorlagen und Checklisten aufzeigen, wie Sie ein solches Handbuch für Ihre Praxis erarbeiten und Sie bei der Beantwortung folgender Fragestellungen unterstützen:
 - Welche Unterlagen benötigen Sie für das Qualitätsmanagement-Handbuch?
 - Was sollten Sie bei der Erstellung dieser Unterlagen beachten?
 - Wie läuft die Selbstbewertung Ihrer Praxis ab?
 - Wie hängen Prozess- und Stellenbeschreibungen voneinander ab?
 - Welchen Aufbau sollten Sie für Ihr Qualitätsmanagement-Handbuch wählen?
 - Wie organisieren Sie die Umsetzung eines Qualitätsmanagement-Systems in Ihrer Praxis?



 Diese Fortbildungsserie wurde mit größter Sorgfalt erstellt, kann jedoch gegebenenfalls eine persönliche Beratung und Unterstützung nicht ersetzen. Vor diesem Hintergrund übernehmen wir keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der dargestellten Inhalte. Für Fragen zum Qualitätsmanagement steht Ihnen zum Beispiel das [QM-Team der Kassenärztlichen Bundesvereinigung](#) unter gep@kbv.de zur Verfügung. Bei Fragen zu Bankgeschäften wenden Sie sich bitte an einen Geschäftskundenberater der [Commerzbank AG](#).

Qualitätsmanagement (QM): Beauftragter und Projektplan

Der Gesetzgeber verpflichtet alle niedergelassenen Ärzte, ein Qualitätsmanagement-System in deren Arztpraxis einzuführen und weiterzuentwickeln. Sie können sich dabei für ein „schlüsselfertiges“ QM-System, wahlweise mit finaler Zertifizierung, entscheiden oder ein eigenes „maßgeschneidertes“ QM-System aufsetzen. In allen Fällen dient das Qualitätsmanagement-Handbuch als zentrale Dokumentation und Nachschlagewerk.

Der Besuch eines vorbereitenden Qualitätsmanagement-Seminars, z.B. von Ihrer KV, Ärztekammer oder Berufsverband, ist sicherlich hilfreich, aber nicht zwingend notwendig.

Starten Sie mit ersten, organisatorischen Schritten:

- ▶ **Benennen Sie einen Verantwortlichen**

Wenn Sie Alleininhaber der Praxis sind, sind Sie der verantwortliche Arzt für das QM in der Praxis. Arbeiten Sie in einer Gemeinschaftspraxis oder haben Sie mehrere Kollegen/-innen, ist davon einer zu benennen, der für den gesamten QM-Bereich verantwortlich zeichnet.

- ▶ **Legen Sie zusätzlich eine(n) QM-Beauftragte(n) fest**

Wenn in der Praxis mehr als drei Arzthelferinnen beschäftigt sind, sollten Sie eine für das QM verantwortliche Mitarbeiterin (sog. QM-Beauftragte oder QMB) festlegen.

- ▶ **Definieren Sie einen QM-Projektplan sowie regelmäßige QM-Teamsitzungen (s. Folie 18)**

Praxis-Dokumentation für das Qualitätsmanagement-Handbuch

Fangen Sie mit den grundlegenden Aktivitäten an, die Bestandteil jedes QM-Systems sind:

- ▶ Erarbeitung des **Praxis-Stammbblatts** mit dem Leistungsspektrum (s. Folie 6)
- ▶ Abstimmung des **Praxis-Leitbilds** im Kollegen-/Mitarbeiterkreis (s. Folie 7)
- ▶ Durchführung einer **Praxis-Selbstbewertung** anhand eines Q-Zielkatalogs (s. Folien 8, 9)
- ▶ **Prozessbeschreibungen** der Patientenversorgungs- und Organisationsabläufe (s. Folien 10, 11)
- ▶ Festlegung von **Verantwortlichen** je Aufgabe bzw. Arbeitsschritt z.B. als Matrix (s. Folie 12)
- ▶ Ableiten von **Arbeitsplatz-** bzw. **Stellenbeschreibungen** (s. Folie 13)
- ▶ Erstellung eines **Praxis-Organigramms** (s. Folie 14)

Diese Unterlagen sollten Sie zusammen mit den zu beachtenden Gesetzen und Verordnungen^{*)} im QM-Handbuch (oder auch Praxis-Handbuch) vollständig ablegen und fortlaufend aktualisieren.

Zunächst erfahren Sie, welche und in welcher Reihenfolge Sie die erforderlichen Unterlagen erstellen sollten. Anschließend erhalten Sie hilfreiche Hinweise zum Aufbau des QM-Handbuchs in Papier- und/oder EDV-Form.

^{*)} Liste über Gesetze und Verordnungen: http://www.kbv.de/media/sp/Gesetzliche_Anforderungen_im_QEP_QZK_mit_Internetlinks.pdf

Erarbeitung des Praxis-Stamtblatts mit dem Leistungsspektrum

Im **Praxis-Stamtblatt**^{*)} mit dem Leistungsspektrum sind alle relevante Informationen enthalten:

Kassenzulassung:	1234567
Praxisname:	Gemeinschaftspraxis von Dr. Anton Muster und Frau Dr. Anne Meier
Anschrift:	Rosenweg 23, 80333 München Tel. 089 / 123456-71, Fax 089 / 123456-77
Tätigkeitsschwerpunkte:	Fachärzte für Allgemeinmedizin
Leistungsmerkmale:	Ultraschall, Langzeit-EKG, Belastungs-EKG 24-Stunden-Blutdruckmessung Kinder- und Jugendschutzuntersuchungen Krebsvorsorgeuntersuchungen bei Frauen und Männern
Kooperationspartner:	Laborgemeinschaft München

Ergänzend dazu können noch zusätzliche Informationen im Stamtblatt berücksichtigt werden:

- ▶ Weitere Merkmale, z.B. Belegarztstätigkeit, Lehrtätigkeit, Krankenkassen-Verträge, Disease-Management-Programme (DMPs), Medizinische-Versorgungs-Zentren (MVZs), Schulungsangebote, ambulante Entbindung, Mitarbeit in Hospiz-Einrichtungen.
- ▶ Weitere Daten, z.B. Zahl der Kassen- und Privatpatienten, Zahl der BG-Patienten.
- ▶ Weitere Angaben, z.B. Bankkonten, Anschrift des Steuerberaters.

^{*)} siehe QM der Kreisärzteschaft Ortenau, <http://www.aerztekammer-bw.de/10aerzte/05kammern/aerzteschaften/ortenau/qualitaetsmanagement.pdf>

Abstimmung des Praxis-Leitbilds im Kollegen-/Mitarbeiterkreis

Im **Praxis-Leitbild** halten Sie Ihre Werte fest, nach denen Sie täglich arbeiten wollen, zum Beispiel:

In unserem Praxis-Leitbild stehen Behandlungserfolg sowie Zufriedenheit unserer Patienten und Mitarbeiter. Die wirksame Umsetzung der Leitlinien in die tägliche Arbeit und ihre Weiterentwicklung wird regelmäßig in gemeinsamen Team-Gesprächen thematisiert.

Unser Wissen und unsere Ideen schaffen neue Therapiemöglichkeiten und sichern die Zukunft unserer Praxis. Wichtig sind uns Qualität und Zuverlässigkeit, optimale medizintechnische Ausrüstung der Praxis sowie umfassende Betreuung und Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen.

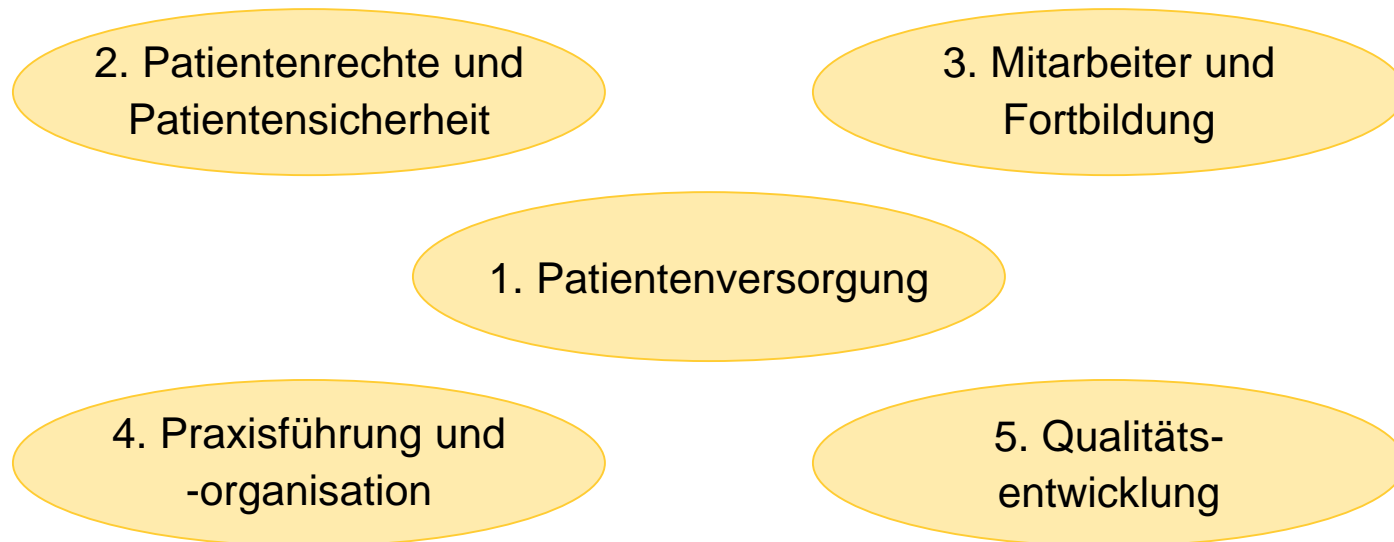
Die Praxiskultur ist geprägt durch eine offene Information und eine zielorientierte Zusammenarbeit. Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und Verbesserung. Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter ist grundlegende Voraussetzung für die Behandlungserfolge in unserer Praxis.



Halten Sie im **Praxis-Leitbild** Werte fest, für die Sie sich auch täglich einsetzen können/wollen. Denn nur so schaffen Sie ein klares und glaubhaftes Erscheinungsbild der Praxis bei Ihren Patienten und verbessern die Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen und Mitarbeitern.

Durchführung der Praxis-Selbstbewertung (1/2)

Bevor Sie sich der Dokumentation der einzelnen Abläufe widmen, sollten Sie eine **Praxis-Selbstbewertung** durchführen. Definieren Sie Ihre Praxis-Zielsetzungen oder verwenden Sie das Qualitätsmanagement-Verfahren „QEP-Qualität und Entwicklung in Praxen[®]“ mit dem QEP-Qualitätsziel-Katalog, der sich in ein Haupt- und vier weitere Kapitel gliedert:



Sie werden dabei feststellen, dass Sie und Ihr Team bereits mit definierten **Abläufen und Vorgaben** arbeiten, denn jede Praxis hat geregelte organisatorische Abläufe. Möglicherweise werden Sie auch erkennen, was Sie verändern und künftig verbessern wollen/sollten.

Durchführung der Praxis-Selbstbewertung (2/2)

Halten Sie den aktuellen Stand der Umsetzung fest und erkennen Sie Verbesserungspotenziale:

1. Patientenversorgung

1. Zugang zur ambulanten Versorgung
2. Untersuchung und Diagnostik
3. Therapie und Versorgung
4. Patientenunterlagen und Dokumentation
5. Kontinuität der Versorgung
6. Prävention und Gesundheitsförderung
7. Notfallmanagement

2. Patientenrechte und Patientensicherheit

1. Patientenorientierung und Patientensicherheit
2. Vertraulichkeit und Schweigepflicht

3. Mitarbeiter und Fortbildung

1. Mitarbeiterorientierung und personelle Ressourcen
2. Aus-, Fort- und Weiterbildung

4. Praxisführung und -organisation

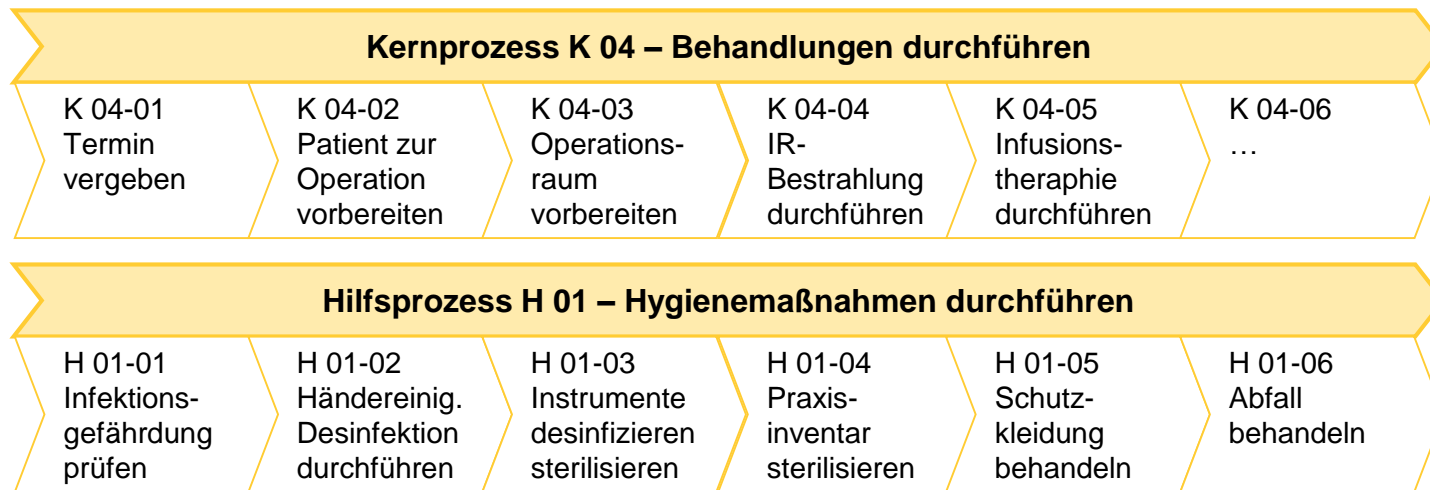
1. Praxisführung
2. Räumliche und materielle Ressourcen
3. Arbeitsschutz und Hygiene
4. Rechnungswesen und Controlling
5. Informationsmanagement

5. Qualitätsentwicklung/Qualitätsmanagement


Kernzielthema: Das Herrichten von Infusionen und Medikamenten in der Praxis Stand vom: 29.01.2011 (gemäß 1.3.3. des QEP-Qualitätsziel-Katalogs)		
Aufgabe	Ja/ Nein?	Wie erfolgte die Umsetzung?
Gibt es eine schriftliche interne Regelung für Medikamenten und Infusionszubereitungen?		
Gibt es Kontrollen bei der Zubereitung, um Fehler zu vermeiden? Ist die eindeutige Zuordnung zum Patienten gewährleistet? Ist die Verabreichung des richtigen Medikaments gewährleistet? Werden die Medikamente beschriftet?		
Sind die Mitarbeiter in die Zubereitung eingearbeitet? Besteht eine gezielte Schulung? Besteht ausreichende Qualifikation?		

Prozessbeschreibungen der Patientenversorgungs- und Organisationsabläufe (1/2)

In einer **Prozessbeschreibung** wird der Ablauf festgehalten, wie eine Dienstleistung in Ihrer Praxis erbracht werden soll. Dabei kann es sich um **medizinische Patientenversorgungs-** („Kernprozesse“) oder um **Organisationsabläufe** in der Praxis („Hilfsprozesse“) handeln, zum Beispiel:



Alle Prozesse können in Teilprozesse unterteilt und durch Verfahrens- (VA), Arbeits- (AA) und Prüfanweisungen (PA) detaillierter beschrieben werden. Für einzelne Aufgaben/Arbeitsschritte können auch Formulare (FO), Listen (LI) und Prüf-(Check)listen (PL) verwendet werden.

 Der Detaillierungsgrad der **Prozessbeschreibung** kann je nach Praxisgröße und Leistungsumfang voneinander abweichen. Wichtig sind klare eindeutige Regelungen für alle Mitarbeiter.

Prozessbeschreibungen der Patientenversorgungs- und Organisationsabläufe (2/2)

Die **Kernprozesse** beschreiben den Weg des Patienten durch die Praxis, vom Eintreffen bis zu seiner Verabschiedung ebenso wie die Behandlung und Betreuung zu Hause, zum Beispiel:

K 01 - Patient medizinisch versorgen

K 02 - Proband gutachterlich versorgen

K 03 - Untersuchungen / Messungen durchführen

K 04 - Behandlungen durchführen

K 05 - Patienten nach Behandlung betreuen

K 06 - Hausbesuche durchführen

K 07 - Notfalleinsatz durchführen

K 08 - Bereitschafts- / Notfalldienst durchführen

Die **Hilfsprozesse** beschreiben, wie das Praxisumfeld gestaltet und welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen, um die med. Versorgung erfolgreich zu erbringen, zum Beispiel:

H 01 - Hygienemaßnahmen durchführen

H 02 - Medizinprodukte und Geräte überwachen

H 03 - Gesundheits- / Arbeitsschutz sicherstellen

H 04 - Medizinische Dienstleistung überwachen

H 05 - Medizinische Dienstleistung kennzeichnen

H 06 - Warenwirtschaft steuern

H 07 - Medizinische Dienstleistung abrechnen

H 08 - Mitarbeiter qualifizieren und schulen

Festlegung von Verantwortlichen je Aufgabe bzw. Arbeitsschritt

Zur Regelung der **Verantwortlichkeiten** sollte eine Matrix-Darstellung verwendet werden, zum Beispiel:

K 03-01 Interne Laboruntersuchung	Arzthelferin 1	Arzt 1
Notwendigkeit Laboruntersuchung feststellen		X
Patienten über Maßnahmen aufklären	(X)	X
Blut oder Urin oder Stuhl gewinnen	X	X
Labormessungen vornehmen und eintragen	X	
Befund bewerten, ggf. weiteres veranlassen		X
Laborergebnisse mit Patienten besprechen	(X)	X
...		

Tragen Sie in den Spalten-Überschriften (z.B. „Arzthelferin 1“) die Namen der Praxismitarbeiter zur eindeutigen Verantwortungszuweisung ein und beschreiben Sie den (zeitlichen) Arbeitsablauf in der Zeile. Kennzeichnen Sie die Verantwortung „X“, die Mitarbeit „(X)“ und die Vertretung „V“.



Berücksichtigen Sie bei der **Verantwortungszuweisung** der Einzelaufgaben die Qualifikation und Auslastung der Mitarbeiter. Vermeiden Sie häufige Wechsel der Verantwortlichen.

Ableiten von Arbeitsplatz- bzw. Stellenbeschreibungen

Alle Aufgaben eines Mitarbeiters werden zu einer **Stellenbeschreibung** zusammengefasst:

Aufgabenliste der Arzthelferin 1

Patienten über Maßnahmen aufklären

Blut oder Urin oder Stuhl gewinnen

Labormessungen vornehmen und eintragen

Laborergebnisse mit Patienten besprechen

Rechnungen mit Eingangstempel erfassen

Verbrauchsmaterial bei Lieferanten bestellen

...

Gemeinschaftspraxis Dr. Anton Muster und Frau Dr. Anne Meier - Stellenbeschreibung

Name: Fr. Martina Müller	Eintrittsdatum: 01.01.2008	Position: Arzthelferin
---------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------

Zielsetzungen:

- ▶ Kundenfreundliche Führung des Empfangsbereichs samt Post- und Telefonabwicklung
- ▶ Führung und fortlaufende Aktualisierung der Patientenablage und -dokumentation
- ▶ Eigenverantwortliche Planung und Durchführung der internen Laboruntersuchungen
- ▶ Führung von vollständigen und aktuellen Buchhaltungsunterlagen und -ablage sowie Abwicklung eines fehlerfreien Zahlungsverkehrs
- ▶ ...

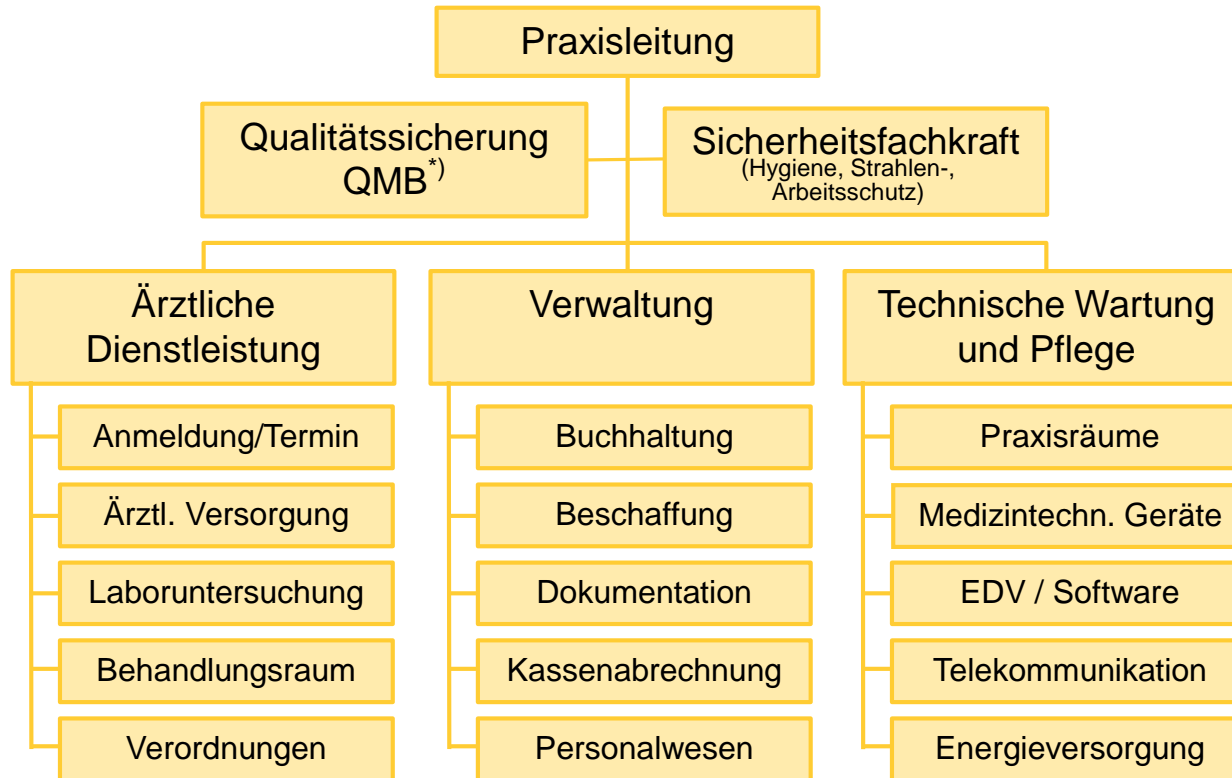
Aufgabenbeschreibung:	Unterlagen / Tools
<ul style="list-style-type: none"> • Koordination und Planung von Empfangsbesetzung, Telefonbelegung, Postabholservice und Kurierdiensten • Überwachung von Reinigung, Instandhaltung und Ausstattung von Aufenthalts-, Praxis- und Behandlungsräumen • Überwachung der Bestände an Verbrauchsmaterialien sowie Abwicklung der Bestellungen • Blut oder Urin oder Stuhl gewinnen sowie Labormessungen durchführen und Patientenakte eintragen • Laborergebnisse in Abstimmung mit dem behandelndem Arzt mit dem Patienten besprechen • ... • • • • 	<p>Abwesenheits-/Tel.liste</p> <p>Verbrauchsmittelliste</p>

Sonstige Aufgaben / Verantwortungsbereiche:	Bestätigung der Kenntnisnahme:
<ul style="list-style-type: none"> • ... • • • • 	<p>Datum und Unterschrift</p>

→ Die **Stellenbeschreibung** beinhaltet neben den Aufgaben aus allen Prozessen auch die zu verwendenden Unterlagen/Hilfsmittel sowie individuelle Zielsetzungen, die der Mitarbeiter erreichen sollte. Letztere dienen künftig als Anhaltspunkt, um den persönlichen Entwicklungsfortschritt beurteilen und ggf. Mitarbeiter-Schulungen und -Qualifizierungen einleiten zu können.

Erstellung eines Praxis-Organigramms

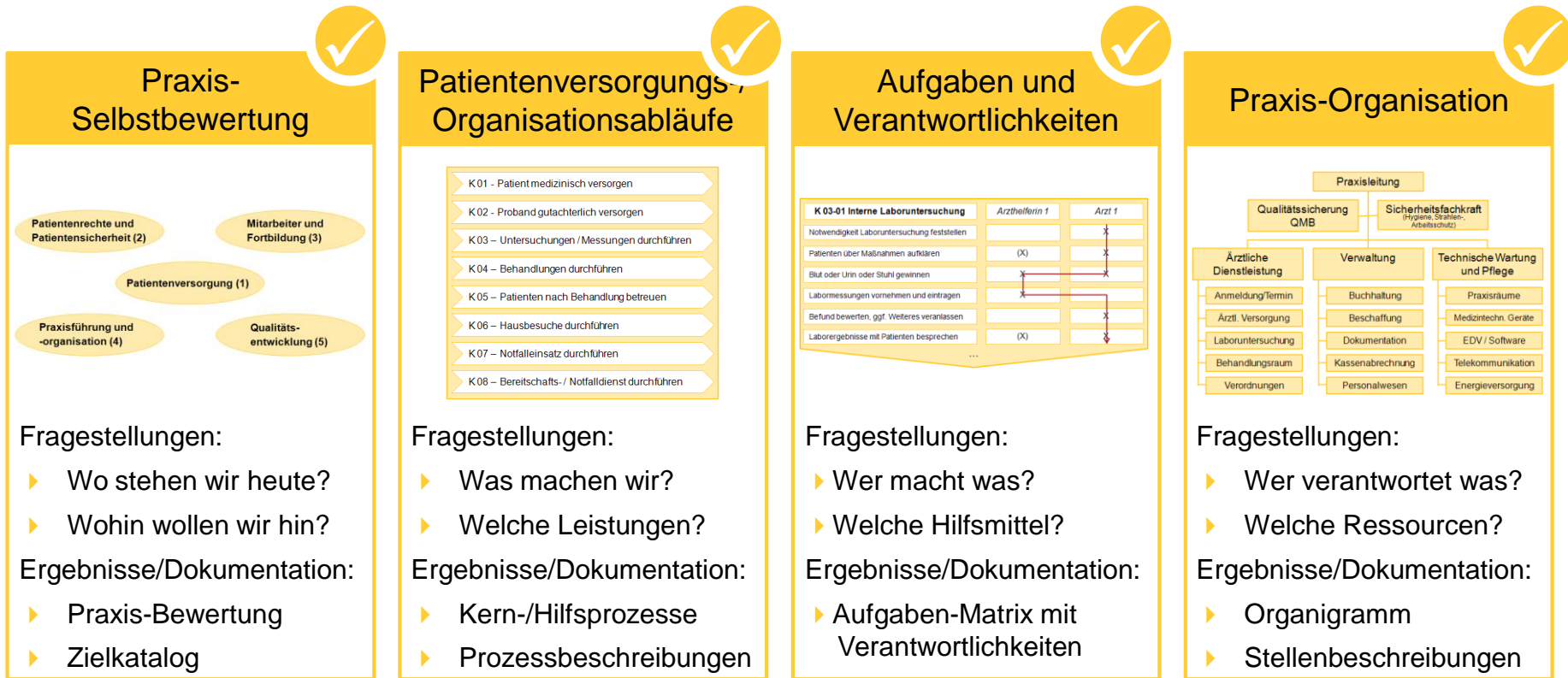
Ein **Organigramm** ist die graphische Darstellung der Organisationsstruktur Ihrer Praxis, zum Beispiel:



Im Organigramm sind die Zuständigkeitsbereiche den verantwortlichen Personen zugeordnet. Es ist sinnvoll, die einzelnen Bereiche nach funktionalen Schwerpunkten bzw. Themen zu sortieren.

*) QMB= Qualitätsmanagement-Beauftragter

Zusammenfassung: Von der Selbstbewertung bis zur Organisation



Sie entscheiden, in welcher Reihenfolge Sie Ihre **Praxis-Dokumentation** erstellen. Folgen Sie dem hier vorgestellten Weg, werden die Ergebnisse aufeinander aufbauen und untereinander konsistent sein.

Qualitätsmanagement-Handbuch: Aufbau und Struktur

Alle Ergebnisse werden fortlaufend im **Qualitätsmanagement-Handbuch** abgelegt:

- ▶ Legen Sie einen Ordner für das Qualitätsmanagement-Handbuch/Praxis-Handbuch an
- ▶ Wählen Sie eine einfache Struktur bzw. Gliederung Ihres Ordners
- ▶ Verwenden Sie Trennblätter und nutzen Sie eine leicht erweiterbare Nummerierung
- ▶ Ordnen Sie alle vorhandenen Praxismaterialien dem jeweiligen Gliederungspunkt zu
- ▶ Legen Sie weitere relevante Unterlagen im Anhang des Qualitätsmanagement-Handbuchs ab

Das „Herzstück“ des QM-Handbuchs sind die Beschreibungen von Patientenverordnungs- und Organisationsabläufen. Je Kern-/Hilfsprozess gehören hier die Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen sowie auch Flussdiagramme, Checklisten, Protokolle, Muster, Hinweise auf intern geltende Unterlagen (z. B. Bedienungsanleitungen) und Hinweise auf externe Unterlagen (Gesetzestexte, Leitlinien) hinein. Bei Letzteren reicht es meist aus, einen Verweis (oder Link) darauf in das Qualitätsmanagement-Handbuch mit aufzunehmen und regelmäßig zu aktualisieren.



Das **Qualitätsmanagement-Handbuch** wird permanent wachsen und kann in weiterer Folge je nach Praxisgröße und Detaillierungsgrad in Papierform durchaus einige Ordner umfassen. Das könnte ein guter Grund sein, das QM-Handbuch von Beginn an per EDV zu führen.

Qualitätsmanagement-Handbuch: Inhaltsverzeichnis

Das **Inhaltsverzeichnis** des Qualitätsmanagement-Handbuchs kann wie folgt aussehen:

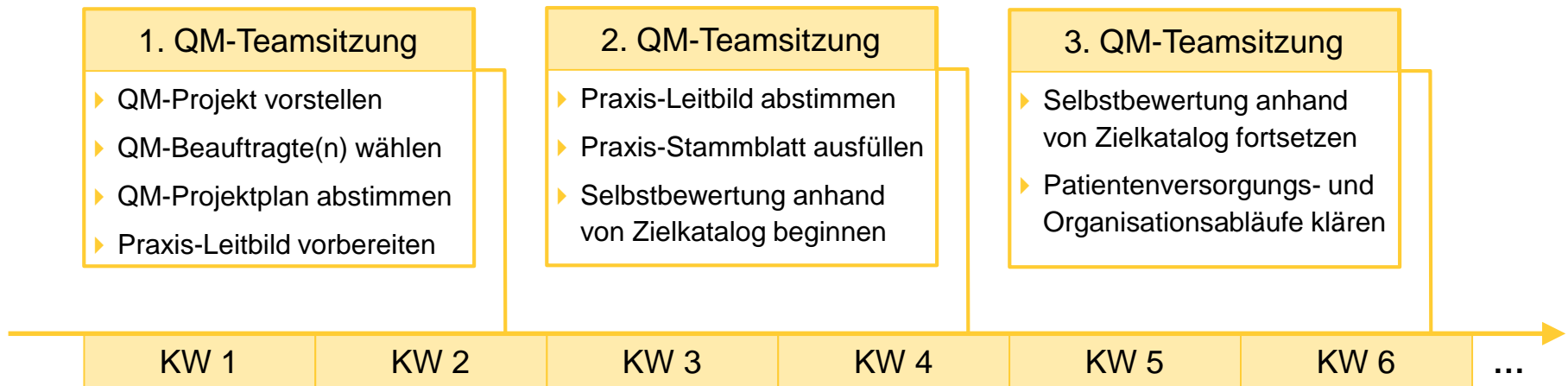
Kapitel/Bezeichnung	Unterkapitel	Anlagen (beispielhaft)
1. Vorstellung der Praxis	1.1 Die Praxis und Ihre Dienstleistungen 1.2 Das Praxisleitbild	<i>Stammdatenblatt, Leistungsspektrum Praxis-Leitbild</i>
2. Medizinische Dienstleistungen	2. Die Patientenversorgungsabläufe	<i>Prozessbeschreibungen, Formulare</i>
3. Unterstützende Dienstleistungen	3. Die Organisationsabläufe	<i>Prozessbeschreibung, Checklisten</i>
4. Praxis-Organisation	4.1 Aufbau- und Führungsstruktur der Praxis 4.2 Stellenbeschreibungen 4.3 Schulung der Mitarbeiter	<i>Organigramm, Mitarbeiter-Kurzprofile Stellenbeschreibungen Schulungsplan, Qualifikationsmöglichkeit</i>
5. Das QM-System	5.1 Qualitätspolitik, Qualitätszirkel 5.2 QM-Beauftragter, QM-Teamsitzungen 5.3 Fehlermanagement	<i>Qualitätsziele, Qualitätszielkatalog Aufgabenbeschreibung, Protokolle Fehlermeldeblatt, Verbesserungsblatt</i>
6. Mitgeltende Unterlagen / Anlagen	6.1 Zuordnungstabelle zum QM-System 6.2 Beschwerdemanagement 6.3 Notfallmanagement 6.4 Leitliniensammlung 6.5 Gesetze und Verordnungen	<i>Tabellar. Übersicht QM-Dokumente Problemlösungsbogen Merkblatt, Sicherheitsanweisungen Leitlinien, Flussdiagramme Liste gesetzlicher Vorgaben (Links)</i>




Ein detailliertes **Inhaltsverzeichnis** sollte in jedem QM-Handbuch vorhanden sein. So lässt sich jedes Dokument schnell, einfach und sicher identifizieren und finden. Bei der elektronischen Version können zusätzlich Hyperlinks auf die entsprechende Stelle im Handbuch verweisen.

Qualitätsmanagement-Teamsitzungen

In den **QM-Teamsitzungen** wird die Vorgehensweise besprochen sowie die QM-Unterlagen erarbeitet, inhaltlich abgestimmt und für das QM-Handbuch freigegeben, zum Beispiel:



Auch (Behandlungs-)Fehler mit Fehlerquelle und -ursache sowie Ideen zur Steigerung von Dienstleistungs- und Prozessqualität werden in den Qualitätsmanagement-Teamsitzungen behandelt. Die Ergebnisse und Lösungsansätze werden in Kurzprotokollen dokumentiert und ihre Umsetzung/ interne Kommunikation vom Qualitätsmanagement-Beauftragten sichergestellt.

 **QM-Teamsitzungen** fördern die schnelle Fehlererkennung und -beseitigung, die Entwicklung neuer Ideen und vorbeugender Maßnahmen. Davon profitieren Arbeitsklima und Teamgeist.

Umsetzung und Einhaltung des Qualitätsmanagement-Systems

Die wirksame **Umsetzung und Einhaltung des Qualitätsmanagement-Systems** basiert auf der Qualifikation und Information aller Praxis-Mitarbeiter. Praxisleitung und Qualitätsmanagement(QM)-Beauftragter stellen sicher, dass

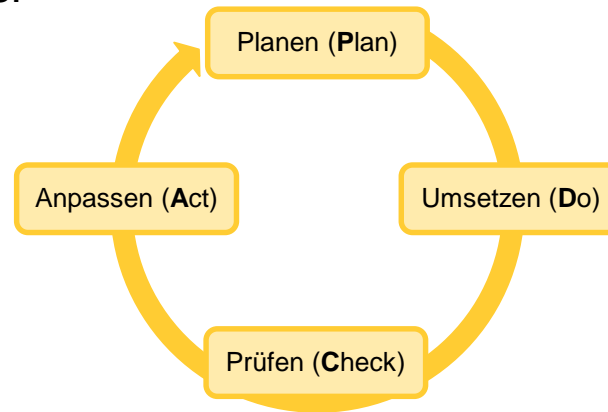
- ▶ das Praxisleitbild allen Mitarbeitern bekannt ist,
- ▶ die Mitarbeiter die Qualitätsziele und den aktuellen Stand der Umsetzung kennen,
- ▶ das QM-Handbuch und ggf. die elektronische Version an den Arbeitsplätzen verfügbar sind,
- ▶ die festgelegten Arbeitsanweisungen und Verantwortungszuweisungen verstanden und befolgt werden,
- ▶ alle Arbeitsunterlagen verfügbar, aktuell und angemessen sind und
- ▶ die Ideen der Praxis-Mitarbeiter zur Steigerung der Dienstleistungs- und Prozessqualität in den QM-Teamsitzungen aufgenommen, beurteilt und umgesetzt werden.

Vergessen Sie nicht, Ihre **Patienten** über das QM-System in Ihrer Praxis zu informieren:

- Erstellen Sie eine Patienteninformationsbroschüre
- Führen Sie regelmäßig Patientenbefragungen durch und nutzen Sie die gewonnenen Erkenntnisse

Qualitätsmanagement - ein ständiger Veränderungsprozess

Das Qualitätsmanagement-System und das Qualitätsmanagement-Handbuch unterliegen einem ständigen **Veränderungsprozess**:



Es lohnt sich, das Inhaltsverzeichnis und die Vorlagen für die QM-Dokumente per EDV zu erstellen, weil sich Änderungen so leichter durchführen und aktualisieren lassen.

Das bringt noch weitere Vorteile: Alle Mitarbeiter können jederzeit das QM-Handbuch von jedem Arbeitsplatz aus im Computer aufrufen und nachschlagen, das spart Zeit und vermeidet Fehler.



Das QM-Handbuch soll „leben“ und wird ständig weiterentwickelt. Es empfiehlt sich, alle Mitarbeiter in den QM-Prozess mit einzubinden. Sie sind direkt in den täglichen Praxisabläufen involviert und können diese meist besser als der Praxisinhaber bewerten und beurteilen.



Vielen Dank für die Bearbeitung dieses Vortrages aus der Fortbildungsserie der Commerzbank AG

Im Anschluss erhalten Sie mit der Durchführung des folgenden Testes Ihre CME-Punkte in Abhängigkeit der von Ihnen richtig beantworteten Fragen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Wissenstest im Single-Choice-Verfahren

- ▶ Bewertung bundesweit einheitlich bezogen auf die richtig beantwortete Fragen:
 - ab 70% ergeben 2 CME-Punkte
- ▶ Nicht bestandene Tests sind mit geänderten Fragen nach 14 Tagen wiederholbar.
- ▶ Das Zertifikat als Bestätigung für den erfolgreich abgeschlossene Wissenstest zu dieser Fortbildung wird automatisch generiert und ist ihrem Punktekonto von MedLearning abrufbar.
- ▶ Mit diesem Zertifikat zeigen Sie Ihren Mitarbeitern und Patienten Ihr Engagement und Ihre Initiative zum Thema „Qualitätsmanagement“.