

## 5.1 Das Qualitätsmanagement in der Praxis

In der Kinder- und Jugendarztpraxis Dr. Kayser wurde im Jahre 2004 ein Qualitätsmanagementsystem (QM – System) eingeführt. Dieses QM System wurde an die Norm die DIN EN ISO 9001:2000 angelehnt und nach den Vorgaben dieser Norm zertifiziert. Dieses bedeutet, dass die Arbeit in der Praxis nach bestimmten Qualitätskriterien durchgeführt wird und dass diese in jährlichen Abständen geprüft wird. Die wichtigen Bestandteile des QM Systems wurden im QM Handbuch festgehalten, welches als Grundlage für diese ausführlichere Praxisinformationsschrift dient.

Das QM-Handbuch (Führungsteil der QM-Dokumentation) gibt einen allgemeinen Überblick über alle Bereiche des Qualitätsmanagements in unserer Arztpraxis. Es dient der Information für unsere Patienten und Mitarbeiter.

Gleichzeitig wird gegenüber Kunden und Geschäftspartnern sowie dem Begutachter dokumentiert, dass die Arztpraxis ein wirksames QM-System etabliert hat.

Es stellt außerdem die Verbindung zu den Prozessbeschreibungen (Anweisungen), in denen alle Abläufe beschrieben sind, dar.

### Glossar

#### Audit:

Eingehende Überprüfung und Beurteilung eines Ablaufs, einer Organisation oder von Bereichen der Organisation. Audits werden durch qualifiziertes Personal durchgeführt.

#### ISO 9000-Familie:

<b>DIN EN ISO 9000</b>	Qualitätsmanagement-Systeme Grundlagen und Begriffe („Übersicht“)
<b>DIN EN ISO 9001</b>	Qualitätsmanagement-Systeme Anforderung („Nachweisnorm“)
<b>DIN EN ISO 9004</b>	Qualitätsmanagement-Systeme Leitfaden zur Leistungsverbesserung („Bauanleitung“)

#### Management-Bewertung:

Regelmäßige Überprüfung (jährlich) des Qualitätsmanagement-Systems durch die oberste Leitung auf Umsetzung und Verwendbarkeit. Aus der Bewertung gehen Qualitätsziele für das folgende Jahr hervor.

#### Prozess:

Prozesse sind ein Zusammen- und Wechselspiel von Verfahren / Arbeitsabläufen. Die Darstellung eines Prozesses erklärt was gemacht wird.

**Qualität:**

Die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.

**Qualitätsmanagement-System:**

Management-System zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität.

**Verfahren:**

Festgelegte Art und Weise, eine Tätigkeit auszuführen.  
Die Darstellung eines Verfahrens erklärt wie es gemacht wird.

**Zertifizierung:**

Bescheinigung der Übereinstimmung eines Produkts, Verfahrens, einer Dienstleistung mit einer bestehenden Norm.

**Abkürzungen**

<b>Norm:</b>	lat. "norma", Richtschnur, Winkelmaß, Regel
<b>DIN:</b>	Deutsches Institut für Normung
<b>EN:</b>	Europa-Norm
<b>ISO:</b>	International Organization for Standardization
<b>QMB:</b>	Qualitätsmanagement-Beauftragter
<b>QMS:</b>	Qualitätsmanagement-System
<b>QS:</b>	Qualitätssicherung

**Dokumente:**

<b>QMH</b>	Qualitätsmanagement-Handbuch
<b>VA</b>	Verfahrensanweisung
<b>AA</b>	Arbeitsanweisung, Methodenarbeitsanweisungen
<b>GA</b>	Geräte-Arbeitsanweisung
<b>FB</b>	Formblatt
<b>CH</b>	Checkliste
<b>BA</b>	Betriebsanweisung