



## PRAXIS- BERATUNG:

Ein Beitrag von Dr. Thomas Spielau

# Step-by-step zum optimalen QMS

© Blan-k/Shutterstock.com

Ein gutes Qualitätsmanagementsystem (QMS) ist das Ziel einer jeden Praxisberatung von Dr. Thomas Spielau. Als Zertifizierungsberater kennt er die vielfältigen Herausforderungen und persönlichen Ansätze, die es auf dem Weg zum perfekten QMS zu meistern gilt. Wie seine Beratung und die gemeinsame Zielfindung in der Praxis ganz konkret ablaufen können, beleuchtet der folgende Beitrag.

### Den gemeinsamen Nenner finden

Nach der Kontaktaufnahme erfolgt zunächst ein Telefontermin. Dabei lernen wir uns kennen und klären erste wichtige Fragen. Es werden Details wie das Vorhandensein eines bestehenden QMS, dessen Zertifizierung und der aktuelle Zertifizierer besprochen. Auch Probleme, die Praxisinhaber und Mitarbeiter sehen, werden thematisiert. Dieses Gespräch ermöglicht beiden Seiten einen ersten Eindruck voneinander und hilft, die Entscheidung für eine Zusammenarbeit zu treffen.

Beim anschließenden persönlichen Treffen wird das Gespräch vertieft und der Rahmen für die Beratung festgelegt. Dabei klären wir wichtige Fragen:

- Welches QMS benötigen die Praxis und ihre Mitarbeiter? Soll es beispielsweise nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert werden oder gibt es andere Präferenzen?
- Wird am Ende eine Zertifizierung angestrebt?
- Welche Prozesse sind bereits dokumentiert, und welche laufen aus Sicht der Mitarbeiter nicht optimal?
- Welcher Zeitrahmen steht für die Umsetzung zur Verfügung?

Der Berater lernt dabei nicht nur die Praxis, sondern auch die Mitarbeiter im laufenden Betrieb kennen, um mögliche Verbesserungspotenziale zu erkennen. Es wird eine erste Prozesslandkarte erstellt: Sie fasst alle laufenden Prozesse in der Praxis zusammen und stellt ihr Verhältnis zueinander dar. Diese Übersicht ist entscheidend, um sich später nicht im QMS zu verlieren.

Spezifische Anforderungen wie die des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) in Zahnarztpraxen werden natürlich berücksichtigt. Wir legen Wert auf transparente Angebote, die den gesamten Beratungsprozess umfassen, um spätere Diskussionen, Nachverhandlungen oder versteckte Kosten zu vermeiden.

## Es geht ans Eingemachte

Es werden regelmäßige Gespräche vereinbart, um den Fortschritt, Prozesse und Dokumente zu besprechen. Dabei machen wir Vorschläge zur Prozessdarstellung, welche ganz individuell an die Praxis angepasst werden. Oft reicht eine einfache Prozessdokumentation zur Optimierung aus. In der Zusammenarbeit von Berater und Personal entsteht so ein anwendbares System. Wichtig ist eine übersichtliche Prozesslandkarte, um sicherzustellen, dass kein Ablauf vergessen wird. Diese ist auch für zukünftige Auditoren oder Überarbeitungen relevant.

Alle Mitarbeiter sollten in den neuen Prozessen geschult werden, um sicherzustellen, dass das QMS vollständig verstanden wird und alle mit den optimierten Abläufen vertraut sind.

## Selbstcheck: Internes Audit

Um den Abschluss der Beratung gebührend zu feiern, wird ein Selbstcheck durchgeführt. Hier schauen wir uns an, wie die Prozesse in der Praxis genutzt werden. Der Berater übernimmt diese Aufgabe und vergleicht die dokumentierten Prozesse mit ihrer tatsächlichen Anwendung. Dabei beobachten wir den normalen Betrieb und führen Gespräche mit den Mitarbeitern, um zu sehen, ob alles reibungslos läuft oder noch Verbesserungsbedarf besteht. In einer abschließenden Besprechung teilen wir allen mit, wie gut die Prozesse mit dem Praxis-QMS übereinstimmen.

Nicht zu vergessen: Einmal im Jahr empfehlen wir, ein internes Audit und eine Managementbewertung durchzuführen, wie vom G-BA vorgeschlagen. Auch nach der Beratung stehen wir weiterhin in Kontakt und unterstützen bei Fragen, Veränderungen oder jährlichen internen Audits.



**Dr. Thomas Spielau** ist Qualitätsmanagementberater und Auditor. Er bietet seine langjährige Fachexpertise in verschiedenen Formaten an. Weitere Infos zu seinen vielfältigen Kursen und Beratungsangeboten finden Sie auf:

© Dr. Thomas Spielau

[www.din-institut.de](http://www.din-institut.de)

## mit und ohne Alkohol



**Oberflächenreinigung- und desinfektion mit den VAH zertifizierten ALPRO-Wipes.**

**PlastiSept eco Wipes:** Alkoholfreie, gebrauchsfertige und fusselfreie Feuchttücher zur schnellen und gründlichen Reinigung und Desinfektion empfindlicher Oberflächen von Medizinprodukten.

**MinutenWipes:** Alkoholische, gebrauchsfertige und fusselfreie Feuchttücher zur schnellen und gründlichen Reinigung und Desinfektion der Oberflächen von Medizinprodukten.

**In 3 Größen erhältlich**

- **Wipes** 30 oder 50 g/m<sup>2</sup>
- **JumboWipes** 30 oder 50 g/m<sup>2</sup>
- **MaxiWipes** 50 g/m<sup>2</sup>

