

# Das QM-Handbuch als Gebrauchsanleitung für Ihre Praxis?

Christoph Jäger/Stadthagen

Viele Praxen haben die Zeit genutzt und innerhalb der vierjährigen Übergangszeit ein internes QM-System eingeführt und in einem QM-Handbuch beschrieben. Leider stellt sich bei etlichen Praxen im Nachhinein heraus, dass die QM-Handbücher überfrachtet und vom Handling eher hinderlich und nicht fördernd sind. Es gibt auch noch zahlreiche Praxen, die bislang noch nicht die freien zeitlichen Kapazitäten aufbringen konnten, um ein QM-System zu beschreiben und einzuführen. Mit diesem QM-Tipp möchten wir die Betrachtung und den Sinn eines QM-Handbuches einmal von einer anderen Seite beleuchten.

Jeder von Ihnen hat sich schon einmal ein technisches Gerät gekauft. Bei der Inbetriebnahme des Gerätes verzichten wir meistens aus Bequemlichkeit oder Zeitnot, die mitgelieferte Gebrauchsanleitung vor der eigentlichen Inbetriebnahme zu lesen. Wir versuchen mit unserem technischen Verstand, das Gerät ohne diese technischen Anleitungen in Betrieb zu nehmen. Wir versuchen und tüfteln, probieren aus, stecken die Kabel um, drücken die Schalter in anderer Reihenfolge und wollen nicht aufgeben, das Gerät ohne diese wichtigen Informationen der Inbetriebnahme zu starten. Erst nachdem wir alles versucht und viel Zeit verloren haben, nehmen wir meist genervt die mitgelieferten Unterlagen zur Hand. In den meisten Fällen finden wir schon in den ersten Zeilen wichtige Lösungsansätze für unser – selbstgeschaffenes – Inbetriebnahme-Problem. Nach weiteren Zeilen haben wir die Lösung und das gekaufte Gerät kann nun seinen vollen Bestimmungszweck erfüllen.

## Leichtere Eingewöhnung für neue Mitarbeiter

Ähnlich ist es doch auch, wenn eine neue Mitarbeiterin in Ihrer Praxis ihren Dienst antritt. Meist muss die neue Mitarbeiterin sich über mehrere Monate in Ihrer individuellen Praxisorganisation zurechtfinden und integrieren. Selbstverständlich handelt es sich bei der eingestellten Mitarbeiterin um eine fachlich ausgebildete Person, aber gerade die organisatorischen Belange sind in jeder Praxis doch sehr vielseitig und unterschiedlich. Gibt es nun innerhalb der Praxisorganisation keine schriftlichen Anleitungen, die einen organisatorischen Ablauf innerhalb der Praxis beschreiben, oder geeignete Praxisabläufe, die die Vorbereitung z.B. eines Behandlungszimmers darstellen – so wie Sie es immer gewohnt sind –, kann die Einarbeitung der neuen Mitarbeiterin, bis sie auf dem gleichen Wirkungsgrad der schon vorhandenen Belegschaft ist, doch mehrere Monate in Anspruch nehmen und somit sehr viel Geld verschlingen. Ein internes und auf die Praxisbelange abgestimmtes Manage-

mentsystem soll hier für dauerhafte und effiziente Abhilfe sorgen. Sicherlich hat jeder Praxisinhaber ein großes Interesse daran, die Einarbeitungszeit der neuen Mitarbeiterin so gering wie möglich zu halten. Die internen Regeln und organisatorischen Abläufe einer Praxis werden in einem QM-System in Form eines einfachen und verständlichen QM-Handbuches beschrieben. Das Handbuch beinhaltet alle wichtigen Praxisabläufe, organisatorische Regeln, die einzelnen Verantwortlichkeiten und weitere wichtige Spielregeln der Praxis.

## QM-Handbuch als Gebrauchsanleitung

Mit etwas Phantasie können wir jetzt das QM-Handbuch doch auch als eine verständliche Gebrauchsanleitung Ihrer eigenen Praxisorganisation ansehen. Liest die neue Mitarbeiterin nun dieses Handbuch bzw. die Gebrauchsanleitung vor Aufnahme ihrer Tätigkeit, so wird sie sich schneller in die neue Organisation Ihrer Praxis einfinden. Das spart für die Praxis wertvolle Zeit und erhöht die Arbeitsqualität für alle Mitarbeiter. Die Einführung der neuen Kollegin läuft für alle Mitarbeiterinnen und den Praxisinhaber in einer entspannten Atmosphäre ab. Fragen können gezielt beantwortet werden und vielleicht ergibt es sich ja auch, dass die ein oder andere organisatorische Anleitung Ihres QM-Systems noch verbessert werden kann, da sie nun durch eine praxisfremde Person beurteilt wurde. Durch die zeitliche Einsparung der Einarbeitung werden auch die finanziellen Ressourcen Ihrer Praxis geschont.

**Fazit:** Das Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt die Abläufe und den Aufbau Ihrer Praxisorganisation und ist somit eine geeignete Gebrauchsanleitung Ihrer eigenen Praxis.

*Weitere Informationen über die Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung für die Einführung eines internen QM-Systems aus Mitteln des Bundes und des Europäischen Sozialfonds (ESF) nach den Richtlinien des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zur Beratungsförderung erhalten Sie von der Qualitäts-Management-Beratung Christoph Jäger.*

## KONTAKT

### Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger  
Am Markt 12–16  
31655 Stadthagen  
E-Mail: info@der-qmberater.de  
**Web: www.der-qmberater.de**



# PATIENTENFLYER für Ihre Praxis!

PATIENTENGERECHT • ZUVERLÄSSIG • AKTUELL • HOCHWERTIG

## LASER IN DER ZAHNMEDIZIN

25,- €\* für  
100 Flyer

1. Motiv auswählen
2. Anzahl angeben
3. Kontaktdaten ausfüllen und faxen

Motiv 1

Motiv 2

### Für jedes Schwerpunktthema zwei Patientenflyer!

Sie möchten Ihre Patienten über die Möglichkeiten der Zahnheilkunde informieren und über verschiedene Themen aufklären? Am besten einheitlich und aufeinander abgestimmt? Bestellen Sie ganz einfach unser neues, patientengerechtes Informationsmaterial. Passend zu Ihrer Zielgruppe stehen Ihnen hochwertige Patientenflyer in zwei verschiedenen Layouts zur Verfügung.

\*zzgl. MwSt. und Versandkosten

**Tipp:** Überreichen Sie jedem Patienten im Beratungsgespräch den passenden Flyer und tragen Sie den nächsten Termin auf der Rückseite ein. Ein besonderer Service für Ihre Patienten und wenig Aufwand für Sie.

## FAXANTWORT

03 41/4 84 74-2 90

oder bestellen Sie per Mail:  
[grasse@oemus-media.de](mailto:grasse@oemus-media.de)

Hiermit bestelle ich verbindlich:

Motiv 1

Motiv 2

100 Flyer/25 Euro\*

200 Flyer/50 Euro\*

300 Flyer/75 Euro\*

Name, Vorname

Praxis

Straße

PLZ, Ort

Telefon

Hinweis: Versand und Rechnungslegung erfolgt über nexilis Marketing.

Datum

Unterschrift/Stempel

\*zzgl. MwSt. und Versandkosten