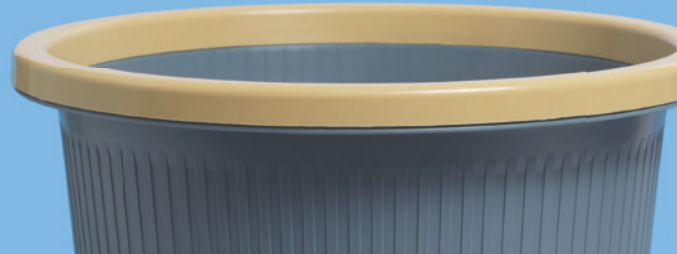


QM-Handbuch für Ihre Zahnarztpraxis

Einfach integrieren oder neu starten



Die BLZK geht mit dem QM-Handbuch (QMH) einen neuen Weg – komplett online, ohne CD-ROM und kostenfrei. Das neue Kapitel 5 „QM-Handbuch“ ersetzt die CD-ROM „QMH 3.0“. Die Dokumente sind kompatibel mit den Vorgängerversionen. Sie können ein bestehendes QMH ergänzen oder neu starten.

Aufbau des QM-Handbuchs im QM Online

Die QMH-Kapitel sind Muster und dienen der Erklärung der einzelnen Abschnitte des anzufertigenden QM-Handbuchs. Sie enthalten zusätzliche Informationen und Links, um die Bearbeitung der Word-Vorlagen des praxisinternen QM-Handbuchs zu vereinfachen. Die Links führen zu anderen Kapiteln im QM Online mit Downloads zu Checklisten, zum Schulungs- oder Risikomanagementplan oder zu weiteren nützlichen Dokumenten, um das eigene QM-Handbuch sinnvoll zu ergänzen.

Die Word-Vorlagen für das QM-Handbuch befinden sich immer am Ende jedes QMH-

Kapitels. So kann die Textvorlage Schritt für Schritt individuell an die Erfordernisse der Zahnarztpraxis angepasst beziehungsweise ausgearbeitet und vervollständigt werden. Die Passagen, die angepasst werden müssen, sind türkis hinterlegt und gut zu erkennen.

QM-Handbuch gemäß der QM-Richtlinie

Die Kapitel im QM-Handbuch sind entsprechend der Reihenfolge im Text der QM-Richtlinie (QM-RL) des G-BA aufbereitet. So ist die Abfolge der Bearbeitung

QM-Handbuch Praxis Dres. A und B

5.4.1. Messen und Bewerten von Qualitätszielen

Grundlegende Überlegung [siehe Q.5.4.1](#)

Qualitätsziele werden in unserer Praxis **mindestens jährlich** festgelegt. Dies geschieht durch die Praxisleitung. Oberstes Ziel unseres QMS ist die kontinuierliche Verbesserung der Praxisabläufe (Prozesse, etc.), um eine optimale Patientenzufriedenheit zu erreichen.

Unsere Zielplanung beginnt aufbauend auf der SWOT-Analyse und beschäftigt sich intensiv damit, die Stärken (S) weiter auszubauen und die Schwächen (W) zu reduzieren. Dazu werden Möglichkeiten (O) unter Berücksichtigung unserer vorhandenen Risiken (T) erarbeitet.

Um unsere Ziele sinnvoll zu gestalten, wird nach dem bewährten SMART-Prinzip vorgegangen. Die Ziele sollen stets spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert sein.

Für das folgende QM-Jahr _____ (das QM-Jahr beginnt mit Einführung des QMS, ist nicht mit dem Kalenderjahr identisch) angestrebte Ziele werden in nachfolgender Tabelle aufgeführt.

- _____
- _____
- _____

In regelmäßigen Abständen (**mindestens jährlich**) wird die Zielplanung und die Zielerreichung abgeglichen und bewertet. In unserer regelmäßig stattfindenden Teambesprechung werden alle Ergebnisse und Erkenntnisse berücksichtigt und besprochen. Dadurch wird sichergestellt, dass das gesamte QM-System kontinuierlich und konsequent verbessert wird.

Seite 1 von 1
© 2019 BLZK
Alle Rechte vorbehalten

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 5.4.1

Methoden und Instrumente

Messen und Bewerten von Qualitätszielen

Grundlegende Überlegung: Methoden und Instrumente helfen dabei, das Qualitätsmanagement praxisbezogen einzuführen und weiterzuentwickeln. Es werden nachfolgende Methoden und Instrumente angewendet, soweit konkretes personale und Sachausstattung (z.B. Sterilisations-Röntgen, Behandlungsstühle etc.) bzw. örtliche Gegebenheiten oder medizinisch-fachliche begründete Besonderheiten dem Einsatz offensichtlich nicht entgegenstehen. Auf das Risikomanagement, das Fehlermanagement und die Fehlermeldesysteme, das Beschwerdemanagement und die Nutzung von Checklisten kann nicht verzichtet werden.

Qualitätsziele werden in der Praxis mindestens jährlich festgelegt. Dies geschieht durch die Praxisleitung. Oberstes Ziel des QMS ist die kontinuierliche Verbesserung der Praxisabläufe (Prozesse etc.), um eine optimale Patientenzufriedenheit zu erreichen.

Die Zielplanung beginnt aufbauend auf der SWOT-Analyse und beschäftigt sich intensiv damit, die Stärken (S) weiter auszubauen und die Schwächen (W) zu reduzieren. Dazu werden Möglichkeiten (O) unter Berücksichtigung der vorhandenen Risiken (T) erarbeitet.

Um die Ziele sinnvoll zu gestalten, wird nach dem bewährten SMART-Prinzip vorgegangen. Die Ziele sollen stets spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert sein.

Für das folgende QM-Jahr _____ (das QM-Jahr beginnt mit Einführung des QMS, ist nicht mit dem Kalenderjahr identisch) angestrebte Ziele werden in nachfolgender Tabelle aufgeführt.

Wichtig: Die Liste ist mit individuellen praxisbezogenen Zielen zu erarbeiten. Im Folgenden ein kurzes Beispiel:

- In den nächsten 12 Monaten soll die Wartezeit der Patienten von derzeit durchschnittlich 25 Minuten auf durchschnittlich 10 Minuten gesenkt werden.
- _____
- _____

In regelmäßigen Abständen (mindestens jährlich) wird die Zielplanung und die Zielerreichung abgeglichen und bewertet. In einer Teambesprechung werden alle Ergebnisse und Erkenntnisse berücksichtigt und besprochen. Dadurch wird sichergestellt, dass das gesamte QM-System kontinuierlich und konsequent verbessert wird.

Word-Datei zum Bearbeiten: 5.4.1 - Messen und Bewerten von Qualitätszielen

Beispiel aus dem neuen QM-Handbuch: Kapitel 5.4.1 zum Thema „Messen und Bewerten von Qualitätszielen“ als Word-Vorlage (Abbildung links) und als Website-Text (Muster mit Erklärungen).

Screenshot: BLZK