

# Bedienungsanleitung selbst schreiben

## Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-Handbuch

*Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-H) ist das wichtigste Instrument zur Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagement-Systems (QM-S). Es ist die sogenannte „Bedienungsanleitung“ des Qualitätsmanagement-Systems in der Zahnarztpraxis. Wer ein QM-H für seine Zahnarztpraxis erstellt, sollte bezüglich Inhalt und Aufbau einigen Regeln folgen.*

Das QM-H muss sowohl die Qualitätspolitik als auch die Qualitätsziele der Zahnarztpraxis beinhalten. Im QM-H wird das gesamte Qualitätsmanagement-System dokumentiert, es beschreibt die Aufbau- und Ablauforganisation der Praxis, mit der die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten festgelegt und geregelt werden. Das QM-H sollte auch den Anforderungen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (GB-A) vom 17. November 2006 entsprechen, da diese bis zum 31. Dezember 2010 umgesetzt werden muss.

Die GB-A-Richtlinie steht auf der Homepage der Bayerischen Landeszahnärztekammer unter [www.blzk.de](http://www.blzk.de) > Referate > Referat Qualitätsmanagement > Aktuelles zum Herunterladen bereit.

### **Praxisteam mit einbeziehen**

Der Aufbau eines QM-H sollte für alle Beteiligten nachvollziehbar sein, die Gliederung so einfach wie möglich erfolgen. Empfehlenswert für ein QM-H ist eine Loseblattsammlung. Dadurch können Dokumente jederzeit beliebig ausgetauscht beziehungsweise ergänzt werden. Anhand einer Kopf- und Fußzeile ist jede Seite des QM-H identifizierbar.

Folgende Angaben sind hierbei erforderlich:

- Name der Praxis
- Datum, ab dem das QM-H gültig ist
- Versionsnummer
- Seitenzahl

Die Inhalte des QM-H sowie die dazugehörigen Dokumente sind so zu formulieren und zu bezeichnen, dass sie allgemein verständlich sind. Zudem soll das gesamte Praxisteam bei der Erstellung des QM-H mit einbezogen werden, da dadurch die vor-

handenen Praxiskenntnisse aller berücksichtigt werden. So erhöht sich auch die Akzeptanz des gesamten Qualitätsmanagement-Systems und die niedergeschriebenen Anweisungen werden von allen Beteiligten besser angenommen.

### **Handbuch weiterentwickeln**

Im QM-H wird entweder auf alle für die jeweilige Praxis notwendigen Prozesse, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Checklisten und Formblätter verwiesen oder diese werden im QM-H an entsprechender Stelle hinterlegt. Das QM-H sollte so aufbewahrt werden, dass alle Mitarbeiter jederzeit Zugang haben. Zudem müssen allen Mitarbeitern der Praxis die Dokumente, für die sie verantwortlich sind, zugänglich gemacht werden. Insbesondere Arbeitsanweisungen, Checklisten, Pläne und Nachweisdokumente sollten zusätzlich an den entsprechenden Arbeitsplätzen vorliegen. Durch regelmäßige, praxisinterne Bewertungen (in der Regel einmal jährlich) wird gewährleistet, dass ein einmal erstelltes Qualitätsmanagement-Handbuch beziehungsweise ein eingeführtes Qualitätsmanagement-System nicht zum Stillstand kommt, sondern ständig weiterentwickelt werden kann. Diese Bewertungen führt in der Regel der/die Qualitätsmanagementbeauftragte durch. Die Freigabe der überarbeiteten Dokumente erfolgt durch die Praxisleitung.

Christa Weinmar  
Referat Qualitätsmanagement der BLZK

Die Bayerische Landeszahnärztekammer erstellt in Zusammenarbeit mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns (KZVB) ein QM-H, das allen niedergelassenen Zahnarztpraxen in Bayern voraussichtlich noch im Herbst 2008 zur Verfügung gestellt wird. Schulungen zur Umsetzung dieses Musterhandbuchs bietet die Europäische Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK GmbH (eazf) in Zusammenarbeit mit den Zahnärztlichen Bezirksverbänden und den KZVB-Bezirksstellen an. Ein Rundschreiben mit weiteren Informationen wird im Herbst 2008 versandt.