

Artikel sammeln, sinnvoll gliedern

# So legen Sie ein QM-Handbuch an

Birgit Sattler

Vor einem Jahr starteten wir die neue Rubrik Qualitätsmanagement in unserer Zeitschrift. Damit die jeweiligen Artikel nicht in Vergessenheit geraten, sollten Sie diese aus dem Heft heraustrennen und in einem QM-Ordner ablegen. (Bisher erschienene Beiträge senden wir gern nachträglich zu, s. Kasten 2). Wie Sie ein QM-Handbuch sinnvoll gliedern und anlegen, verraten wir Ihnen nachfolgend.

Als Gliederung für ein QM-Handbuch bieten sich die Elemente eines QM-Systems an.

1. Geltungsbereich/Praxis vorstellen
2. Gesetze und Verordnungen
3. Begriffe und Abkürzungen
4. Leitfaden zur Dokumentation
5. Aufbauorganisation der Praxis
6. Ressourcen (Personal, Geräte)
7. Praxis-Prozesse
8. Verbesserungsmaßnahmen
9. Anhang

Zu jedem Stichpunkt schreiben Sie einen kurzen Text, dessen Inhalt wir Ihnen nachfolgend genauer erklären. Gleichzeitig sammeln Sie alle entsprechenden QM-Artikel aus *Der Allgemeinarzt* samt ausgedruckten Internetangeboten. Ordnen Sie alles nach oben genannter Gliederung in einem handelsüblichen Ordner. Damit haben Sie ein effektives Ablagesystem für Informationen und die praktische Umsetzung aus einem Guß. Doch was verbirgt sich nun hinter den einzelnen Gliederungspunkten?

## Zu 1. Geltungsbereich/ Praxis vorstellen

In diesem Kapitel wird die Praxis kurz beschrieben. Gibt es Arbeitsschwerpunkte oder besondere Leistungen, die Ihre Praxis von anderen unterscheidet? Gilt



Übertragen Sie einer Helferin die Verantwortung, sämtliche QM-Artikel zuverlässig abzuheften.

**„Mit Hilfe dieser Gliederung können Sie sich auch bei zukünftigen Artikeln leicht orientieren und die Literatursammlung komplettieren.“**

Ihr im Aufbau befindliches Qualitätsmanagementsystem für die gesamte Praxis oder vielleicht nur für einen bestimmten Teil der Praxis (z. B. bei Gemeinschaftspraxen mit unterschiedlichen Schwerpunkten)?

Hier können Sie das Organigramm der Praxis ablegen (vgl. Artikel: Regeln Sie die Zuständigkeiten aus *Der Allgemeinarzt* 20/2004) oder auf Kapitel 5 verweisen.

## Zu 2. Gesetze und Verordnungen

An dieser Stelle werden alle für Ihre Praxis gültigen Gesetze und Verordnungen kurz gelistet, z. B. die auslegepflichtigen Praxisvorschriften, Hygienevorschriften etc.

Darunter heften Sie u. a. folgende Artikel ab: *Der Allgemeinarzt* 1/2005: Hygiene in der Arztpraxis, 13/2005: Instrumentenaufbereitung/ Flächendesinfektion, 14/2005: Haut- und Händedesinfektion, 15/2005: Entsorgung von Praxismüll.

## Zu 3. Begriffe und Abkürzungen

Unter diesem Kapitel werden grundlegende Begriffe und Abkürzungen aus der Welt des Qualitätsmanagement beschrieben, ergänzt um Praxisspezifika. Jede Praxis verwendet Begriffe, die man als Außenstehender nicht automatisch versteht. Diese „Praxissprache“ wird hier erläutert. Dies erleichtert z.B. neuen Mitarbeitern die Einarbeitung erheblich.

Hier könnten Sie z. B. den Artikel aus *Der Allgemeinarzt* 17/2004 ablegen: Das Grundprinzip.

## Zu 4. Leitfaden zur Dokumentation

In diesem Kapitel beschreiben Sie, wie Sie Dokumente und Aufzeichnungen in Ihrer Praxis lenken. Haben Sie den Überblick über die Aktualität Ihrer praxisinternen erstellten Unterlagen, die Sie Ihren Patienten und Patientinnen aushändigen, z. B. Broschüren, Schulungsunter-

lagen? Kennen alle Mitarbeiterinnen das Ablagesystem (Papier und elektronisch) und halten die Ordnungsregeln ein? Ein entsprechender Beitrag zu diesem Thema wird bald in unserer Zeitschrift erscheinen!

### Zu 5. Aufbauorganisation der Praxis

Unter diesem Punkt legen Sie alles ab, was die Verantwortlichkeiten Ihrer Praxis regelt, angefangen vom Leitbild über die Organisationsstruktur bis hin zu Funktionsbeschreibungen.

Abzulegen ist hier aus *Der Allgemeinarzt* 20/2004: Regeln Sie die Zuständigkeiten, 3/2005: Optimieren Sie die Abläufe in Ihrer Praxis

### Zu 6. Ressourcen

Die wesentliche Ressource der Praxis sind Ihre Mitarbeiter! Deshalb sind den Themen rund um Mitarbeiterorientierung mehrere Artikel und ein großer Abschnitt im QM-Handbuch gewidmet.

Entsprechende Artikel wären: *Der Allgemeinarzt* 19/2004: Befragen Sie Ihr Praxisteam, 2/2005: Gedächtnisstütze für die Helferin, 5/2005: Fahrplan für Fortbildungen entwickeln, 7/2005: Zum Kritisieren motivieren, 11/2005: Fortbildung für die Helferin.



Die auslegungspflichtigen Praxisvorschriften 2005 sind Grundlage jedes Praxisbetriebs. Für 23 Euro + Versandgebühr anzufordern beim Kirchheim Verlag, Tel. 06131/ 960 70 28.

#### Checkliste Organisation ☑

**Morgens:**

- Anrufbeantworter ist abgehört und abgeschaltet, E-Mails und Fax gesichtet
- Räume sind gelüftet
- Pflanzen je nach Bedarf versorgt
- Sauberkeit und Hygiene der Toilette ist überprüft (Handtücher, Seife, Toilettenpapier)
- Wartezimmer ist in Ordnung (Stühle, Tisch, Zeitschriften)

**Abends:**

- Anrufbeantworter (mit richtigem Text) ist eingeschaltet
- Datensicherung ist durchgeführt
- Geräte (welche?) sind ausgeschaltet
- Fenster sind geschlossen
- Post wird mitgenommen
- Licht ist ausgeschaltet
- Eingangstür

**Zahlreiche QM-Artikel bieten praxisrelevante Formulare oder Tabellen an.**

Andere wichtige Ressourcen sind Ihre Praxisausstattung und alle Materialien. Deshalb werden wir zu gegebener Zeit auch diese Thematik in unserer Zeitschrift abhandeln.

### Zu 7. Praxis-Prozesse

Hier werden alle praxisrelevanten Prozesse der eigentlichen Dienstleistungserbringung dargelegt. Dazu gehören alle Teilschritte des Kernprozesses einer Praxis: Vom ersten Schritt der eventuellen Terminvergabe über die Patientensteuerung, sobald der Patient an der Anmeldung steht bis hin zur Diagnose und Therapie durch den Arzt. Mit dem Verlassen der Praxis endet der Prozeß bzw. die Schleife beginnt erneut.

Hilfestellungen hierfür bietet *Der Allgemeinarzt* 3/2005: Optimieren Sie die Abläufe.

### Zu 8. Verbesserungsmaßnahmen

Wie organisieren Sie, daß Sie ständig und stetig an der Qualitätsverbesserung arbeiten? Wie kann man das sozusagen systemimmanent verankern? Woher kennen Sie die Anforderungen und Wünsche Ihrer Patienten?

Zu dieser Thematik legen Sie z. B. diese Artikel ab: *Der Allgemeinarzt* 10/2005: Aus eigenen und fremden Fehlern lernen, 17/2005: Sinnvolle Patientenbefragung.

### Zu 9. Anhang

Hier sammeln Sie Artikel aus anderen Rubriken, die für QM interessant sind. Für letztere finden Sie zukünftig immer einen Kasten mit Tips unter der Rubrik Qualitätsmanagement.

#### Für den Anhang im QM-Ordner

Interessant in dieser Ausgabe:

- Praxisalltag: Grippeimpfstoff-Kühlung
- Unternehmen Arztpraxis: Betriebliche Altersversorgung für Mitarbeiter

### Helferinnen einbinden

Mit Hilfe dieser Gliederung können Sie sich auch bei künftigen Artikeln leicht orientieren und Ihre „Literatursammlung“ leicht komplettieren. Ihr Handbuch kann Schritt für Schritt wachsen. Bitte denken Sie aber vor allem an eines: Binden Sie Ihre Mitarbeiterinnen ein, indem Sie ihnen z. B. Verantwortung für das zuverlässige Sammeln und Abheften aller Artikel übertragen. ■

*Birgit Sattler  
Dr. Hillenbrand und Partner GbR  
69493 Hirschberg*

#### QM in Der Allgemeinarzt



Zum Thema sind zuletzt erschienen:

- Sinnvolle Patientenbefragung: 17/2005
- Entsorgung von Praxismüll: 15/2005
- Haut-/Händedesinfektion: 14/2005
- Flächendesinfektion: 13/2005
- Instrumentenaufbereitung: 13/2005

Eine Liste aller bisher erschienenen QM-Artikel bzw. fehlende Beiträge samt Internetangeboten anfordern unter [info@der-allgemeinarzt.com](mailto:info@der-allgemeinarzt.com) oder Fax 09404- 95 20 20.