



# **Prozessorientiertes Qualitätsmanagementhandbuch**

nach DIN EN ISO 9001: 2008

## **Kap.3 Unser Qualitätsmanagementsystem**



**Dr. med. dent. Anna-Maria Madlener-Selbert**  
**Fachzahnärztin für Kieferorthopädie**

Sollner Str. 65b  
81479 München

Telefon: 089-89328460  
Fax: 089-74945309

E-Mail : [kontakt@kfo-solln.de](mailto:kontakt@kfo-solln.de)  
Homepage: [www.kfo-solln.de](http://www.kfo-solln.de)

<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 1 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009



### **Inhaltsverzeichnis: Prozessorientiertes Qualitätsmanagement - Handbuch**

<b>3</b>	<b>Unser Qualitätsmanagementsystem .....</b>	<b>3</b>
3.1	Allgemeine Anforderungen .....	3
3.2	Unsere Prozessübersicht (Prozesslandschaft) .....	4
3.4	Unsere Vision .....	5
3.5	Qualitätsmanagementbeauftragte(r) der Praxis .....	5
3.6	Wie arbeiten wir zusammen? (Organisation) .....	5
3.7	Unsere Aufbauorganisation (Organigramm).....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
3.8	Nachweise und mit geltende Unterlagen.....	6

<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 2 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009



### 3 Unser Qualitätsmanagementsystem

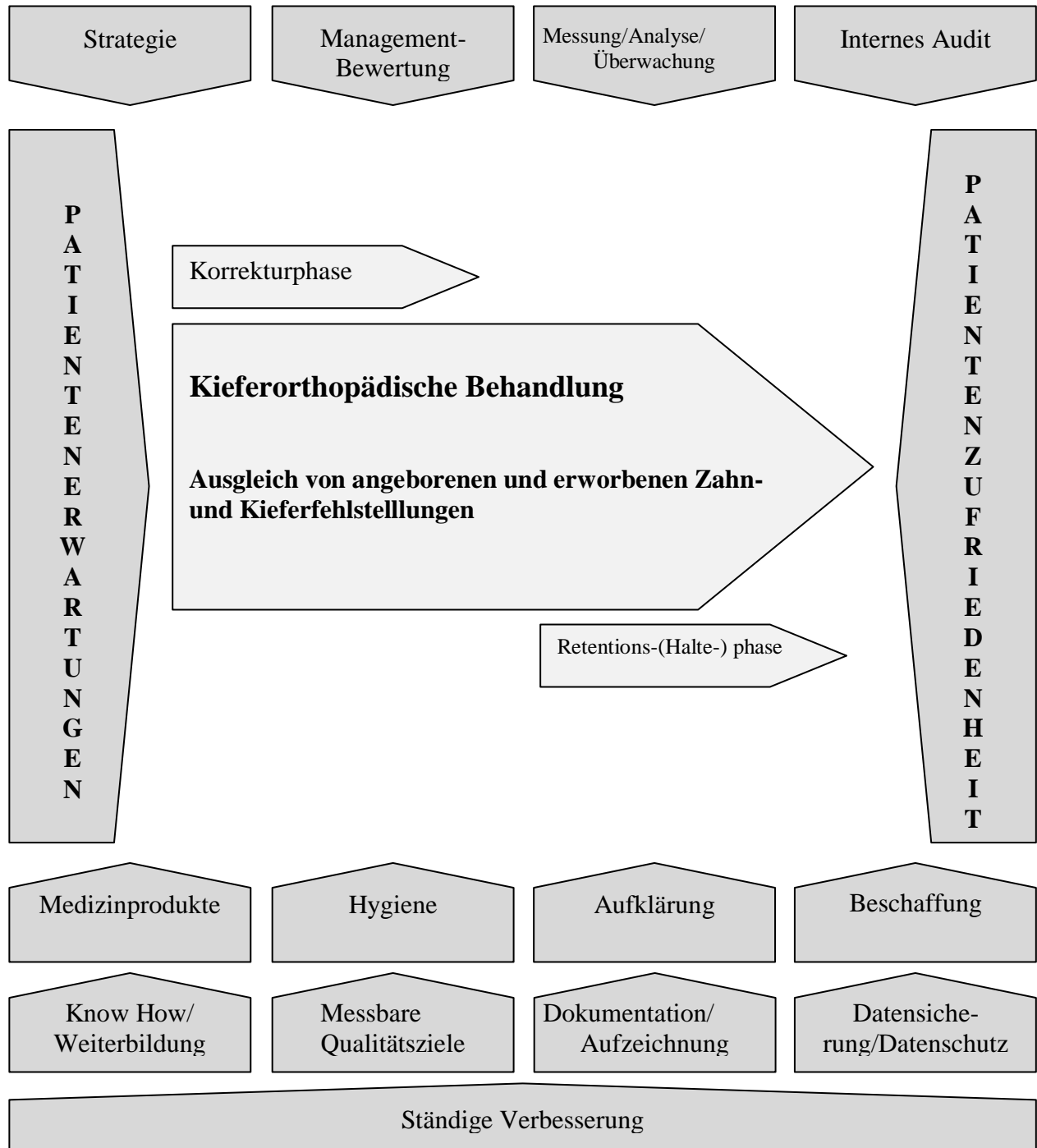
#### 3.1 Allgemeine Anforderungen

Damit das Qualitätsmanagementsystem nach der ISO Norm wirksam in unserer Praxis eingeführt und gelebt werden kann, müssen die Management-, Kern- und Unterstützungsprozesse identifiziert werden, und es muss deren gegenseitige Bedingung, Abfolge und Wechselwirkungen festgelegt werden. Dazu ist es erforderlich, Methoden und Kriterien zu definieren, die sicherstellen, dass die Prozesse auch wirksam und sicher durchgeführt werden. Gleichzeitig müssen die notwendigen Ressourcen (Personal, Infrastruktur, Arbeitsumgebung) bereitgestellt werden, um die Prozesse durchführen, analysieren, messen und überwachen zu können. Aufgrund dieser Analysen und Messungen müssen notwendige Maßnahmen ergriffen werden, um die vorab geplanten Unternehmensziele und eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen.

<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 3 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009



**3.2 Unsere Prozessübersicht (Prozesslandschaft)**



<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 4 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009



### 3.4 Unsere Vision

Mit Hilfe unseres ganzheitlichen Therapiekonzepts möchten wir einen dauerhaften Ausgleich von angeborenen oder erworbenen Zahn- und Kieferfehlstellungen schaffen.

### 3.5 Qualitätsmanagementbeauftragte(r) der Praxis

Gemäß den Vorgaben der DIN EN ISO 9001: 2008 wird von der Praxisleitung ein Qualitätsbeauftragter (QMB), mit allen Aufgaben die das Qualitätsmanagementsystem betreffen, betraut. In unserer Praxis ist Frau Kathrin Schlampp für diesen Aufgabenbereich zuständig. Das QM-Aufgabenspektrum setzt sich folgendermaßen zusammen:

- Durchsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung des QM-Systems
- Schulung des Bewusstseins der Mitarbeiter in Bezug auf die Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Tätigkeit sowie ihres Beitrags zur Erreichung der Qualitätsziele
- Verbesserung der Qualitätsmethoden und -verfahren
- Planung, Vorbereitung und Durchführung interner Audits
- Einleitung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen bei entdeckten Fehlern und Mängeln
- Organisation von Patientenbefragungen (Durchführung, Auswertung)
- Regelmäßige Berichterstattung an die Praxisleitung über den Stand und die Entwicklung des QM-Systems, über Qualitätsprobleme-, trends und Maßnahmen
- Sicherstellung der Aktualität des Qualitätsmanagementhandbuchs und anderer Qualitätsmanagementdokumente

Da Frau Kathrin Schlampp kein Leitungsmitglied ist, bezieht sich der Kompetenzbereich lediglich auf Revisionsaufgaben in formaler Hinsicht, inhaltliche Revisionsaufgaben obliegen der Praxisleitung.

### 3.6 Wie arbeiten wir zusammen? (Organisation)

Der therapeutische und wirtschaftliche Erfolg unserer Praxis resultiert hauptsächlich aus dem Ergebnis einer reibungslosen Zusammenarbeit aller unserer Mitarbeiter. Aus diesem Grund haben wir die Zuständigkeitsbereiche unserer Mitarbeiter festgelegt, denn es ist von elementarer Bedeutung, dass hierüber eine einheitliche Auffassung herrscht und die Mitarbeiter Ihre Befug-

<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 5 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009



nisse, Kompetenzen und Verantwortungen kennen. Eine Übersicht hierüber ist unserer Aufbauorganisation zu entnehmen. Detaillierte Beschreibungen sind in den Stellenbeschreibungen und in der Aufgabenverteilung aufgeführt. (siehe Unterordner Stellenbeschreibungen\_Zuständigkeiten)

### 3.8 Nachweise und mit geltende Unterlagen

Mit geltenden Unterlagen	Wo zu finden?
SB 01.0_Praxisleitung_Kieferorthopäden	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 02.0_IT_Technik	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 03.0_Empfang_Verwaltung	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 04.0_Qualitätsmanagement	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 05.0_Behandlung_Assistenz	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 06.0_Labor	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten
SB 07.0_Aufgabenverteilung	Unterordner Stellenbeschreibungen_Zuständigkeiten

<b>Stand:</b>	Sept. 2013	<b>Erstellt:</b>	Julia Pagel	<b>Seite:</b>	S. 6 von 6
<b>Version:</b>	2.0	<b>Freigegeben:</b>	Dr. Madlener-Selbert	<b>Gültig ab:</b>	Dez. 2009