

FA-Dent

Fachkolleg für Dentalpraxen

Frau Ulrike Schröpfer
Inhaberin und Studienleitung

Kastanienweg 4
84183 Niederviehbach
Tel.: 08702/3369 Fax: 08702/3395

Qualitätsmanagement

Handbuch

Dieses Qualitätsmanagementsystem
wurde für das Fachkolleg für Dentalpraxen
nach DIN EN ISO 9001 : 2015 erstellt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Abkürzungsverzeichnis	3
1 Darstellung FA-Dent / Fachkolleg für Dentalpraxen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.1 Fachkolleg FA-Dent.....	4
1.2 Dienstleistungen	4
2 Organisation	5
2.1 Organigramm und Stellenbeschreibungen	5
2.2 Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen	6
3 Dokumentation	6
4 Das Institutsumfeld	7
4.1 Themen für eine erfolgreiches Institut.....	7
4.2 Anforderungen der Partner	7
5 Qualitätspolitik und -ziele	7
5.1 Qualitätspolitik.....	7
5.2 Qualitätsziele.....	8
6 Management von Ressourcen.....	8
6.1 Finanzielle Ressourcen	8
6.2 Personalressourcen	8
6.3 Infrastruktur.....	9
6.3.1 Ausstattung des Fachkollegs (Büro, Seminarräume, Material)	9
6.3.2 IT Ausstattung, Sicherheit, Sicherung	9
6.3.3 Überwachung und Messung	10
6.4 Arbeitssicherheit, Gefährdungsanalysen, Gefahrstoffe	10
6.5 Datenschutz	10
6.6 Erhaltung und Steigerung von Wissen	10
7 Interne und externe Kommunikation	10
8 Erbringung der Dienstleistung	11
8.1 Kundenorientierung / -anforderung / -zufriedenheit	11
8.2 Forschung und Entwicklung	11
8.3 Fremdes Eigentum	11
8.4 Lieferanten und externe Dienstleister	12
8.5 Referenten	12
8.6 Rückverfolgbarkeit	12
9 Bewertung u. Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems.....	12
9.1 Fehler- und Verbesserungsmanagementformular	12
9.2 Qualitätszirkel.....	12
9.3 Internes Audit	13
9.4 Risiko- und Chancenmanagement.....	13
9.5 Managementbewertung	13
10 Einführung des Praxis- und Qualitätsmanagements.....	13

Abkürzungsverzeichnis

IL	Institutsleitung
BAV	Beschwerden Anregungen Vorschläge
CL	Checkliste
DIN	Deutsches Institut für Normung
DL	Dienstleistung
EN	Europäische Norm
FB	Formblatt
IB	Informationsblatt
IV	Integrierte Versorgung §144 SGBV
ISO	International Standardisation Organisation
ISO	engl.: International Organisation for Standardisation
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
MA	Mitarbeiterin / Mitarbeiter
MD	Mitgeltende Dokumente
MTK	Messtechnische Kontrolle
MTV	Maßnahme-Termin-Verantwortlichkeit
MVZ	Medizinisches Versorgungszentrum
NN	Neuer Name
PB	Prozessbeschreibung
PL	Praxisleitung
PV	Prozessverantwortlicher
R	Referenten
T	Teilnehmer
Q	Qualität
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
SB	Stellenbeschreibung
STK	Sicherheitstechnische Kontrolle

1 Darstellung FA-Dent / Fachkolleg für Dentalpraxen

1.1 Fachkolleg FA-Dent

Die Fortbildungseinrichtung " FA-Dent" wurde 2003 von Frau Schröpfer gegründet und bietet seitdem am Firmensitz in Niederviehbach in den firmeneigenen Seminarhäusern verschiedene Fortbildungslehrgänge für zahnmedizinische Fachangestellte an.

Die Idee der Firmengründung entstand aus folgenden Überlegungen:

- Frauen, Beruf und Erfolg
- Wegen der eigenen persönlichen Lage (berufstätige Ehefrau und Mutter mit großer Freude am Beruf) bestimmte Fortbildungen nicht wahrnehmen zu können
- wertgeschätzte Kolleginnen in ähnlichen Situationen
- Zahnärzte als Arbeitgeber, die ihre Mitarbeiter nur schwer entbehren können
- große Unterstützung der Zahnärzteschaft und Kolleginnen

Um die große Vielfalt der Fortbildungsmöglichkeiten in diesem interessanten Beruf nicht nur in Vollzeit, sondern auch berufsbegleitend absolvieren zu können, entstand mit Zustimmung der Bayerischen Landes Zahnärztekammer der erste Fortbildungsweg eines privaten Unternehmens zur ZMV (Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin) in berufsbegleitender Form in Bayern.

An dieser Stelle möchte ich mich bei der Bayerischen Landes Zahnärztekammer für die Zustimmung, für die Unterstützung „meiner“ Zahnärzte und für das Vertrauen meiner Kolleginnen sehr herzlich bedanken.

Mit Wertschätzung wollen wir unsere Teilnehmerinnen begleiten und sie bis zu ihrem gewählten Ziel, dem Bestehen der Prüfung, möglichst optimal unterstützen.

1.2 Dienstleistungen

Durch eine reibungslose und qualitativ hochwertige Durchführung der verschiedenen Fortbildungsmaßnahmen und eine zuvorkommende und freundliche Betreuung will FA-Dent eine anhaltende Zufriedenheit der Kursteilnehmer sicherstellen.

Die Seminarräume sind jeweils mit allen für den Unterricht nötigen und aktuellen technischen Geräten ausgestattet.

Im Einzelnen werden u.a. folgende Fortbildungsmaßnahmen angeboten:

- ZMV (Zahnmedizinsiche/r Verwaltungsassistent/-in), seit 2003, BLZK (Bayerische Landeszahnärztekammer) zertifiziert
- ZMP (Zahnmedizinische Prophylaxeassistent/-in), seit 2007, BLZK (Bayerische Landeszahnärztekammer) zertifiziert
- DH (Dentalhygieniker/-in), angeboten seit 2008, BLZK (Bayerische Landeszahnärztekammer) zertifiziert
- PQMdent (Praxis- und Qualitätsmanageme/-in), angeboten seit 2009, FA-Dent, der Markenname PQMdent ist von FA-Dent markenrechtlich geschützt.

Bis auf einzelne Tagesseminare werden alle Kurse in mehreren, jeweils 4-tägigen Präsenzphasen/Modulen (in der Regel Mittwoch bis Samstag) abgehalten. Pro Monat werden meist ein bis zwei Präsenzphasen abgehalten. Die bis zum Abschluss-Prüfungstermin erforderliche Anzahl der Präsenzphasen variiert je nach Fortbildungsmaßnahme von 5 (PQM), 8 (ZMP), 10 (ZMV) bis zu 14 Phasen (DH). Für die fachgerechte und kompetente Vermittlung der Lehrplaninhalte hat FA-Dent ausschließlich (hoch)qualifizierte Referenten/- innen aus den verschiedenen Fachbereichen gewinnen können, die auf freiberuflicher Basis tätig sind. Neben Zahnärzten, DHs, ZMFs, ZMPs und ZMVs zählen auch Rechtsanwälte, ein Steuerberater, ein Betriebswirtschaftler und Universitäts- und Hochschulprofessoren zum Referententeam.

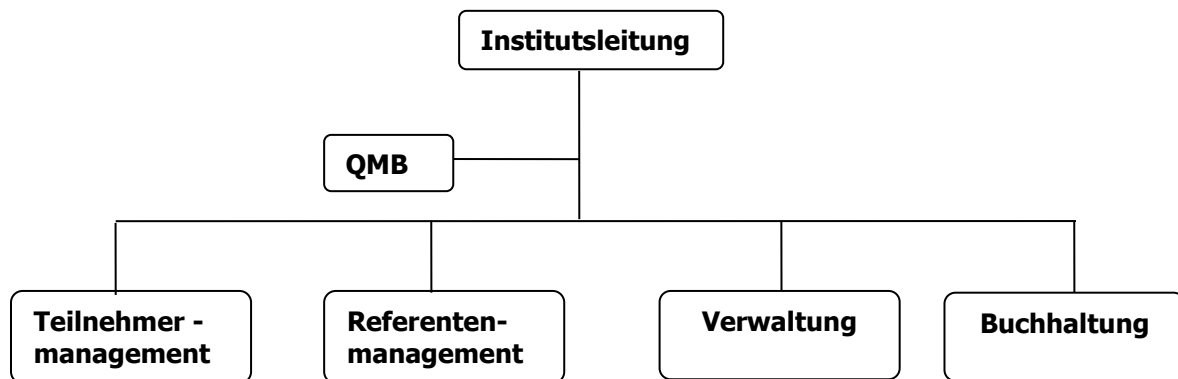
In Zusammenarbeit mit dem Klinikum Harlaching und der LMU München absolvieren die Teilnehmer/innen der DH- und ZMP-Fortbildung den ausbildungsrelevanten praktischen Teil in München.

Alle notwendigen Detailinformationen wie z.B. Zulassungsvoraussetzungen, Lehrplaninhalte, Dauer der Fortbildungsmaßnahme sowie Lehrinhalte findet der/die Interessent/-in auf der Unternehmens-Homepage unter www.fa-dent.de.

2 Organisation

2.1 Organigramm und Stellenbeschreibungen

Unser Institut ist klar strukturiert. Das nachfolgende Organigramm zeigt die einzelnen Bereiche mit den dazugehörigen Stellen. Im Intranet sind die Stellen mit Namen und in den dazugehörenden Stellenbeschreibungen die jeweiligen Aufgaben hinterlegt.



2.2 Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Klar geregelte und stabile Abläufe sind für den Erfolg eines Instituts enorm wichtig. Für die wichtigsten standardisierten Abläufe, die für die Qualität der Dienstleistungserbringung notwendig sind, hat das Institut schriftliche in Verfahrensanweisungen festgelegt. Die Wechselwirkungen zwischen den Prozessen und den unterstützenden Dokumenten wie Arbeitsanweisungen, Checklisten usw. sind auf den Verfahrensanweisungen vermerkt. Arbeitsanweisungen und Checklisten beschreiben bestimmte Schritte noch detaillierter. Im praxiseigenen Intranet können die Mitarbeiter auf die verschiedenen Verfahrensanweisungen zugreifen.

3 Dokumentation

Die Anzahl der Dokumente und Aufzeichnungen sind durch die vielen Anforderungen an die Dokumentation an ein Institut sehr hoch. Die Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen ist sehr wichtig. Durch die Verfahrensanweisungen „Lenkung von Dokumenten“ und „Lenkung von Aufzeichnungen“ ist der Umgang für alle im Team festgelegt.

Server / Netzwerk / E-Mail

Die einzelnen PCs des Instituts sind mit einem Netzwerk verbunden. Am Server sind die vom Institut verwendeten Verzeichnisse angelegt. Die MS-Office-Produkte werden für die in der Verwaltung anfallenden Aufgaben genutzt.

Intranet

Des Weiteren unterhält das Institut ein Intranet, das auf u.a. dieses Qualitätsmanagement-Handbuch, das Organigramm mit den Stellenbeschreibungen, die Prozesse, die Qualitätsziele, Anforderungen der Partner und eine Vielzahl von mitgeltenden Unterlagen (Arbeitsanweisungen, Checklisten, Formblätter etc.) beinhaltet. In einer Übersicht sieht der Mitarbeiter u.a., welche Dokumente und Aufzeichnungen wo zu finden sind bzw. abgelegt werden.

Papier/Archiv

Die Dokumente und Aufzeichnungen in Papierform werden im Büro des Instituts aufbewahrt. Des Weiteren unterhält das Institut ein Archiv, welches sich im Bürokomplex und in der Garage neben dem großen Seminargebäude befindet.

4 Das Institutsumfeld

4.1 Themen für ein erfolgreiches Institut

Das Institut beschäftigt sich regelmäßig mit den Themen, die für die Qualitätserbringung und den Erfolg eines Instituts notwendig sind. Neue Technologien, Methoden, gesetzliche und berufsrechtliche Vorschriften, die ein Institut betreffen, sind ein Teil der Themen, mit denen sich das Institut auseinandersetzt.

Durch regelmäßige Betrachtung der Fachpresse, durch Rundschreiben und der Teilnahme an Seminaren und Vorträgen werden Neuerungen und Änderungen rechtzeitig erkannt. Die daraus entstehenden Auswirkungen auf das Institut werden auf Risiken und Chancen betrachtet.

4.2 Anforderungen der Partner

Auch die Anforderungen der mit dem Institut in Kontakt stehenden Partner wurden erarbeitet und im Intranet den Mitarbeitern kommuniziert. Das Institut überprüft die Anforderungen mind. einmal im Qualitätszirkel auf ihre Aktualität. Ändern sich die Anforderungen der Partner, werden diese im Intranet angepasst und sich ergebende Auswirkungen auf den Institutsablauf berücksichtigt.

5 Qualitätspolitik und -ziele

5.1 Qualitätspolitik

Das Ziel unseres Fortbildungsinstitutes kann man mit folgendem Satz formulieren:

„Wer andere führen will, muss ihnen vor allem ein Vorbild sein.“

Deshalb ist es uns sehr wichtig, kompetente Mitarbeiter/innen für die moderne, zukunftsorientierte Zahnarztpraxis fortzubilden. Das stetig steigende Anforderungsniveau im Gesundheitswesen - besonders in der Zahnheilkunde - bedingt vermehrte Angebote von Prophylaxe-, Parodontologie- und Implantologieleistungen, vor allem aber auch im Praxis- und Qualitätsmanagement. Der Umgang mit anspruchsvollen Patienten erfordert ein

Höchstmaß an Qualifikation, die im Rahmen der regulären Ausbildung bzw. in der Hektik des Praxisalltags nur ansatzweise vermittelt werden kann. Die Erwartungen an Führungskräfte sind hoch. Praxen erwarten daher eine Führungskraft, die ihr Fachwissen und Organisationstalent effektiv einbringen kann und kompetente Entscheidungen trifft. Erwartet wird vor allem, dass eine erfolgreiche Führungskraft fachliche und soziale Kompetenzen in sich vereint.

Durch unser curriculares, praktisches und didaktisches Konzept streben wir danach, diesem breiten Spektrum an Qualifikationen gerecht zu werden. Gut ausgebildete Mitarbeiter und Dozenten mit einem ausgeprägten Qualitätsgedanken sind dabei für den Erfolg des Instituts ausschlaggebend. Die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe ist eine ständige Aufgabe der Leitung und der Mitarbeiter.

Wir verpflichten uns, die an uns gestellten Anforderungen zu erfüllen und unser Qualitätsmanagement kontinuierlich weiter zu entwickeln.

5.2 Qualitätsziele

Die aus der Qualitätspolitik entwickelten Ziele werden jährlich neu im Qualitätszirkel auf ihre Angemessenheit überprüft und aktualisiert. Bei Abweichungen werden geeignete Maßnahmen erarbeitet und durchgeführt. Diese definierten, quantitativen und qualitativen Zielvorgaben werden von der Institutsleitung erarbeitet. Die festgelegten Qualitätsziele werden danach an alle Mitarbeiter kommuniziert. Die Institutsleitung überprüft in zweckmäßigen Abständen, ob die Ziele erreicht werden bzw. korrigierende Maßnahmen ergriffen werden müssen. Im Qualitätszirkelordner des Fortbildungsinstituts sowie im Intranet werden die beschriebenen Qualitätsziele der einzelnen Bereiche dokumentiert.

6 Management von Ressourcen

6.1 Finanzielle Ressourcen

Um eine qualitativ hochwertige Fortbildung zu garantieren, werden dazu die erforderlichen Mittel zur Verfügung gestellt. Um die finanziellen Ressourcen im Auge zu behalten, werden von der Institutsleitung die betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) regelmäßig analysiert und mit dem Steuerberater besprochen. Durch ein zeitnahes und konsequentes Abrechnungs- und Mahnsystems wird die Sicherstellung der finanziellen Ressourcen gewährleistet.

6.2 Personalressourcen

Personalbeschaffung

Die Auswahl des Personals und dessen Kriterien legt die Institutsleitung fest. Die Anzahl der Beschäftigten orientiert sich aus der laufenden Personalplanung. Bei der Personalbeschaffung wird darauf geachtet, dass qualifiziertes und kompetentes Personal eingesetzt wird, das die Anforderungen der jeweiligen Stellenbeschreibung erfüllt. Auf die

persönliche und fachliche Eignung unserer Mitarbeiter/ -innen legen wir besonderen Wert. Gute Umgangsformen, gepflegtes Erscheinungsbild, Teamfähigkeit und die Bereitschaft zur Fortbildung sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in unserem Team. Diese Grundlage wird durch eine konsequente Qualifikationsplanung für alle Mitarbeiter/-innen und die Praxisleitung geschaffen. Für Prüftätigkeiten sind besonders geeignete Mitarbeiter/-innen ausgewählt worden.

Personalentwicklung

Zur Sicherstellung und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Mitarbeiter wird mindestens einmal jährlich der Weiterbildungsbedarf ermittelt, besprochen und dokumentiert. Zudem tragen alle Mitarbeiter/-innen selbst zur eigenen Weiterbildung bei. Dabei werden auch persönliche Wünsche berücksichtigt und mit den betrieblichen Erfordernissen in Einklang gebracht.

6.3 Infrastruktur

FA-Dent liegt im Zentrum von Niederviehbach und kann gut durch die Bundesstrassen und Autobahnanbindung erreicht werden. Auf ausreichende Parkplätze wurde geachtet. Für die Abholung und Rückfahrt zum Flughafen oder Bahnhof wurde ein Shuttle - Service eingerichtet.

6.3.1 Ausstattung des Fachkollegs (Büro, Seminarräume, Material)

Auf eine moderne und angenehme Atmosphäre wurde bei der Einrichtung unserer Räume Wert gelegt. Die Praxisleitung achtet bei Neuanschaffung besonders auf eine gute Qualität und Funktionalität.

6.3.2 IT Ausstattung, Sicherheit, Sicherung

Abgestimmt wurde unser IT-System auf die Größe des Unternehmens. Das Ermöglichen einer schnellen, effizienten Arbeit wurde geplant, eingerichtet und freigegeben. Die Wartung der EDV-Einrichtungen oder die Beseitigung von auftretenden Fehlern erfolgt durch einen ausgewählten und geprüften externen Dienstleister. Dadurch wird die Sicherheit der Datenaufbewahrung gewährleistet und sorgfältig bedient. Unser Institut ist mit einem Mehrplatzsystem ausgestattet und bietet höchsten Sicherheitskomfort. Mit einem Antivirenprogramm auf unserem Server werden alle PCs mit Internetzugang geschützt. Die Datensicherung des Servers erfolgt mind. zweimal wöchentlich.

Der Server hat zur zusätzlichen Absicherung gegen Stromausfall noch eine USV (Unterbrecherfreie Stromversorgung) vorgeschaltet.

Die Daten der Teilnehmer werden an keine unbefugten Dritten weitergegeben und von uns sehr diskret behandelt.

Der Internet-WLAN Zugang für die Teilnehmer ist vom FA-Dent Netz getrennt, was sicherstellt, dass die Teilnehmer nicht auf die Daten von FA Dent zugreifen können.

6.3.3 Überwachung und Messung

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Funktion der Geräte werden regelmäßig E-Check-Prüfungen durchgeführt. Die dazugehörigen Aufzeichnungen werden im Ordner Arbeitssicherheit abgelegt.

6.4 Arbeitssicherheit, Gefährdungsanalysen, Gefahrstoffe

Die Sicherheit von Team und Teilnehmern steht bei uns an erster Stelle. Um dies zu gewährleisten, wurden Gefährdungsbeurteilungen durchgeführt. Jährlich werden die Mitarbeiter im Bereich der Arbeitssicherheit unterwiesen. Um den Brandschutz in unserem Institut gewährleisten zu können, befinden sich mehrere gewartete Feuerlöscher in den einzelnen Gebäuden. Die Mitarbeiter werden regelmäßig geschult, wie diese zu benutzen sind.

6.5 Datenschutz

Der Bereich Datenschutz ist für das Institut sehr wichtig. Eine Vielzahl von Maßnahmen wurden in diesem Bereich umgesetzt wie z.B. eine Datenschutzerklärung auf der Homepage, die Einwilligung bezüglich Informationen per Email, die Erstellung von Verzeichnissen über Verarbeitungstätigkeiten und von Auftragsverarbeitungsverträgen. Des Weiteren werden die Mitarbeiter einmal jährlich zu diesem Thema unterwiesen. Beim jährlichen Audit wird darauf geachtet, dass die Datenschutzvorgaben eingehalten werden.

6.6 Erhaltung und Steigerung von Wissen

Das Wissen im Institut ist für die Erfüllung der Dienstleistungen sehr wichtig. Die Institutsleitung ist bestrebt, das Wissen zu erhalten und zu steigern. Um dies zu erreichen, werden u.a. wichtige Abläufe dokumentiert und die Kommunikation zwischen dem Team gefördert. Ferner wird versucht, dass nicht nur ein einziger Mitarbeiter die Kenntnisse und Fähigkeiten für wichtige Arbeitsschritte beherrscht. Das gegenseitige voneinander Lernen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor in unserem Institut.

7 Interne und externe Kommunikation

Interne Kommunikation

Um die Kommunikation aufrecht zu erhalten, findet bei Bedarf ein kurzer persönlicher Austausch von Montag bis Freitag vor Arbeitsbeginn statt.

Aktuelle Probleme, kurz- und mittelfristige Qualitätsziele, Änderungen in der Fortbildungsordnung und im Qualitätsmanagementsystem sowie ausgewählte und aktuelle Themen finden Fall bezogen statt, um den Ablauf des Instituts sicherzustellen.

Um qualitätsbewusstes Denken, Anregungen und Verbesserungen für das Institut zu fördern, wird zweimal jährlich ein Qualitätszirkel durchgeführt.

Externe Kommunikation

Fa-Dent informiert auf der eigenen Homepage über die Leistungen des Instituts. Die Kursteilnehmer erhalten kursbezogene und relevante Informationen auf der eigens eingerichteten Lernplattform www.fadent-moodle.de.

8 Erbringung der Dienstleistung

8.1 Kundenorientierung / -anforderung / -zufriedenheit

Um bei den ständigen Änderungen im Gesundheitswesen aktuell zu bleiben und der sich ständig verändernden Medizin gerecht zu werden, orientieren wir uns nach den Bedürfnissen unserer Kunden. Wir wollen ein zuverlässiger und beständiger Partner der Wissensvermittlung sein. Daher ist es unser oberstes Gebot, unsere Kunden freundlich und zuvorkommend zu behandeln und die Anliegen, Wünsche und Ziele unserer Kunden zu ihrer Zufriedenheit zu erfüllen.

Zu Beginn der Kurse wird über die Erwartungen der Teilnehmer recherchiert, um diese so gut wie möglich erfüllen zu können.

Reklamationen und Anregungen werden durch regelmäßige Kommunikation mit den Teilnehmern während der jeweiligen Fortbildungskurse positiv angenommen und berücksichtigt. Die Institutsleitung führt nach eigenem Ermessen Referentenevaluationen durch. Um ein ehrliches Feedback unserer Kunden nach den jeweiligen Fortbildungskursen zu erhalten, wird am letzten Tag des jeweiligen Fortbildungskurses ein Institutsbewertungsbogen zum Ausfüllen verteilt.

8.2 Forschung und Entwicklung

In unserem Institut werden keine neuen Produkte im Sinne der Norm entwickelt. Es werden die Fortbildungsordnungen und Richtlinien der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (SGB V) angewandt. Das Kapitel Entwicklung, Kapitel 8.3 der Norm DIN EN ISO 9001:2015 findet aus diesem Grund keine Anwendung und wird ausgeschlossen.

8.3 Fremdes Eigentum

Mit dem Eigentum von Kunden, Lieferanten etc. wird in unserem Institut sorgfältig umgegangen. Fremdes Eigentum wie u.a. Originalunterlagen von Teilnehmer (z.B. Zeugnisse) werden sorgfältig behandelt, falls notwendig gekennzeichnet und wieder dem Eigentümer zurückgegeben.

8.4 Lieferanten und externe Dienstleister

Der Lieferant ist ein wichtiger Faktor für eine gute Qualitätserbringung. Eine Verfahrensweisung für den Beschaffungsprozess ist im praxiseigenen Intranet hinterlegt. Mindestens einmal jährlich wird im Qualitätszirkel eine Lieferantenbewertung durchgeführt, bei negativen Bewertungen werden ggf. Maßnahmen ergriffen. Bestehende und neue Lieferanten werden von der Institutsleitung unter anderem im Hinblick auf Qualität, Service, Leistung und Zuverlässigkeit ausgewählt.

8.5 Referenten

Das Institut beauftragt unterschiedliche Experten als Referenten in den Kursen. Die Qualität der Referenten ist sehr wichtig für die Zufriedenheit der Kunden. Die Institutsleitung holt sich mehrfach im Kurs die Rückmeldung der Teilnehmer. Die Teilnehmer haben zusätzlich zum Abschluss eines Kurses die Möglichkeit, im Institutsbewertungsbogen Punkte aufzuführen, mit denen Sie nicht zufrieden waren (u.a. mit Referenten). Stichprobenartig oder bei Bedarf werden Fragebögen zur Referentenbewertung verteilt. Die Rückmeldungen werden sehr ernst genommen und, wenn notwendig, Korrekturen vorgenommen, z.B. Gespräche mit dem Referenten, bis hin zum Referentenwechsel.

8.6 Rückverfolgbarkeit

Durch die erstellten Aufzeichnungen kann Rückverfolgt werden, wann welcher Teilnehmer an welchem Kurs teilgenommen und welcher Referent in welchem Kurs doziert hat.

9 Bewertung u. Verbesserung des Qualitätsmanagement-systems

9.1 Fehler- und Verbesserungsmanagementformular

In unserem Institut verwenden wir ein Fehler- und Verbesserungsmanagementformular, in dem Beschwerden, Fehler, Beinah-Fehler, Verbesserungsvorschläge ... aufgenommen werden. Im Anschluss daran werden entsprechende Maßnahmen bzw. Lösungen erarbeitet, umgesetzt und auf ihren Erfolg hin kontrolliert.

9.2 Qualitätszirkel

Mindestens zweimal jährlich findet in unserem Institut eine Besprechung statt, in dem der Schwerpunkt auf dem Bereich Qualität liegt und von der Qualitätsmanagement-beauftragten in enger Rücksprache mit der Institutsleitung geführt wird. Jedes Teammitglied bringt Ideen und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ein. Dabei werden u. a. auch durchgeführte Qualitätsmanagementmaßnahmen besprochen und ggf. neue geplant.

9.3 Internes Audit

Im einmal jährlich durchgeführten Audit wird überprüft, ob die festgelegten Verfahren und Richtlinien (Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Qualitätsmanagementhandbuch) eingehalten werden bzw. noch auf dem aktuellsten Stand sind.

9.4 Risiko- und Chancenmanagement

Mindestens einmal jährlich findet im Qualitätszirkel eine Risiko- und Chancenbetrachtung statt. Dabei werden die verschiedenen Bereiche des Instituts, die Anforderungen an die Partner und aktuelle Themen, vor allem hinsichtlich geplanter Veränderungen, auf Risiken und Chancen hin bewertet.

Neben der jährlichen Bewertung betrachtet die Institutsleitung vor jeder wichtigen Entscheidung (z. B. bei Personalveränderungen, Neuanschaffungen) die daraus entstehenden Risiken und Chancen.

9.5 Managementbewertung

Einmal jährlich wird von der Institutsleitung das vorhandene Qualitätsmanagementsystem auf Wirksamkeit und Eignung überprüft. Mit Hilfe der vorhandenen Unterlagen (Auditbericht, Patientenzufriedenheitsauswertung, ausgefüllte KVP-Formulare, Qualitätszirkel, Protokolle, Qualitätsziele, letzter Managementbericht...) wird das System bewertet und eventuell notwendige Maßnahmen erarbeitet. Im Protokoll des Qualitätszirkels wird das Ergebnis festgehalten und kommuniziert.

10 Einführung des Praxis- und Qualitätsmanagements

Von unserem Qualitätsmanagementsystem (=QMS) versprechen wir uns eine kontinuierliche Verbesserung unserer Fortbildungsabläufe. Bei allen getroffenen Maßnahmen im Rahmen des QMS steht dabei der Erfolg der sich uns anvertrauenden Teilnehmer/-innen an erster Stelle. Diese Maßnahmen haben das Ziel, zu einer qualitativ optimalen Dienstleistung zu führen.

Gleichzeitig muss die Effektivität des Handelns in unserem Institut bei sinkenden Ressourcen im Gesundheitssystem und damit im Fortbildungsbereich weiter verbessert werden. Unser QMS soll den Ablauf für alle Beteiligten transparenter machen und immer wieder vorkommende Arbeitsabläufe definieren und standardisieren. Die zu erwartende Transparenz grundlegender Arbeitsabläufe soll die Arbeit aller Mitarbeiter erleichtern und die Motivation steigern.

Das Ziel aller Mitarbeiter/-innen unseres Instituts ist es, den Wunsch der Teilnehmer/-innen zu erfüllen, nämlich den erfolgreichen Abschluss der Fortbildung, zu erfüllen. Dazu ist es notwendig, die Erwartungen der Teilnehmer zu ermitteln.

Mit der Zertifizierung unseres Instituts nach DIN ISO 9001:2015 zeigen wir auch nach außen belegbar unseren Anspruch an das hohe Qualitätsniveau unseres Fortbildungsinstituts und unserer Mitarbeiter/-innen.

Dieses Handbuch wird durch Unterschrift der Inhaberin in Kraft gesetzt und ist damit verbindliche Grundlage der täglichen Arbeit für uns und für alle Mitarbeiter/- innen unseres Instituts. Wir stellen einen hohen Anspruch an unsere Arbeit, um den Anforderungen eines modernen Qualitätsmanagements in der medizinischen Fortbildung zur ständigen Verbesserung für die Teilnehmer/innen gerecht zu werden.

Dieses Qualitätsmanagementsystem wurde vom Fortbildungsinstitut FA-Dent mit dem Standort Kastanienweg 4, 84183 Niederviehbach nach DIN EN 9001:2015 erstellt. Ab 19.06.2018 ist das aufgebaute Qualitätsmanagementsystem für alle Mitarbeiter verpflichtend.

Niederviehbach, den 19.06.2018

Ulrike Schröpfer Institutsleitung