

# 1-2-3-QM

## Auszüge aus den Dokumenten des QM-Systems 1-2-3-QM nach DIN EN ISO 9001:2000

- Inhaltsverzeichnis QM-Handbuch
- Nachweis Erfüllung der Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses
- Arbeitsanweisung Ruhe-EKG

### Weitere Fragen beantworten wir gerne:

time pro med® Unternehmensberatungs GmbH  
Dipl.-Kfm. Joachim Deuser (Geschäftsführer)  
Korrespondenzadresse: Postfach 450420, 12174 Berlin  
Hausanschrift: Schillerstraße 10A, 12207 Berlin

Telefon: 030-698158-61  
Mobiltelefon: 0172-4566452  
Telefax: 030-698158-63

E-Mail: [qm@praxismanager.de](mailto:qm@praxismanager.de)  
Internet: <http://www.praxismanager.de>

**Qualitätsmanagementhandbuch  
nach DIN EN ISO 9001:2000**

Praxis Dr. med. Max Mustermann  
Mustergasse 123  
12345 Musterhausen

<Auszug zu Informationszwecken>

Vertraulich – nur zum internen Gebrauch  
bestimmt

<b>Qualitätsmanagementhandbuch Praxis Dr. Mustermann</b>	
<b>Versionsnummer des Dokuments: 1</b>	<b>Seite 2 von 25</b>
<b>Dokumentenname:</b>	
<b>QM-Handbuch Max Mustermann.doc</b>	

## Inhaltsverzeichnis

1.	Profil der Praxis .....	4
1.1	Praxisdaten .....	4
1.2	Leistungsspektrum der Praxis .....	4
2.	Über dieses Handbuch .....	4
2.1	Weiterführende Dokumente .....	5
3.	Überblick über die Praxisorganisation .....	6
3.1	Aufbauorganisation und Zuständigkeiten .....	6
3.2	Ablauforganisation / Wechselwirkung der Prozesse.....	7
4.	Qualitätsmanagementsystem .....	8
4.1	Allgemeine Anforderungen.....	8
4.2	Dokumentationsanforderungen .....	8
4.2.1	Allgemeines.....	8
4.2.2	Beschreibung der Dokumente des QM-Systems .....	9
4.2.3	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen.....	10
4.2.4	Weiterentwicklung des QM-Systems.....	10
5.	Prozesse der Praxisleitung.....	11
5.1	Verpflichtung der Leitung .....	11
5.2	Kundenorientierung .....	11
5.3	Qualitätspolitik.....	12
5.4	Planung .....	13
5.4.1	Qualitätsziele.....	13
5.4.2	Planung des Qualitätsmanagementsystems .....	13
5.5	Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation.....	13
5.5.1	Verantwortung und Befugnisse .....	13
5.5.2	Qualitätsbeauftragte.....	13
5.5.3	Interne Kommunikation .....	14
5.6	QM-Bewertung .....	14
6.	Management von Ressourcen.....	15
6.1	Bereitstellung von Ressourcen.....	15
6.2	Personal .....	15
6.2.1	Allgemeines.....	15
6.2.2	Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung.....	15
6.3	Infrastruktur .....	16
6.4	Arbeitsumgebung .....	16

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\QM-Handbuch Max Mustermann.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 14:42 erstellt	

<b>Qualitätsmanagementhandbuch Praxis Dr. Mustermann</b>	
<b>Versionsnummer des Dokuments: 1</b>	<b>Seite 3 von 25</b>
<b>Dokumententname:</b>	
<b>QM-Handbuch Max Mustermann.doc</b>	

7.	Dienstleistungsrealisierung.....	17
7.1	Planung der Realisierung von diagnostischen / therapeutischen Maßnahmen/Dienstleistungen.....	17
7.2	Patientenbezogene Prozesse .....	18
7.2.1	Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung .....	18
7.2.2	Bewertung der Forderungen an die Behandlung/Dienstleistung .....	18
7.2.3	Kommunikation mit dem Patienten.....	19
7.3	Entwicklung neuer Behandlungs- oder Diagnosemethoden.....	19
7.4	Beschaffung .....	19
7.4.1	Beschaffungsprozess.....	19
7.4.2	Beschaffungsangaben .....	20
7.4.3	Wareneingangsprüfungen / Verifizierung von beschafften Produkten.....	20
7.4.4	Lieferantenauswahl und Überwachung .....	20
7.5	Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.1	Lenkung der Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.2	Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung.....	20
7.5.3	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	20
7.5.4	Eigentum und Daten des Kunden .....	21
7.5.5	Produkterhaltung.....	21
8.	Messung, Analyse und Verbesserung .....	21
8.1	Allgemeines.....	21
8.2	Überwachung und Messung.....	21
8.2.1	Kundenzufriedenheit .....	21
8.2.2	Internes Audit .....	22
8.2.3	Überwachung und Messung von Prozessen.....	22
8.2.4	Überwachung und Messung der Dienstleistung.....	22
8.3	Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen .....	23
8.4	Datenanalyse .....	23
8.5	Verbesserung.....	23
8.5.1	Ständige Verbesserung.....	23
8.5.2	Korrekturmaßnahmen .....	23
8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen.....	23
9.	Anhang.....	25
9.1	Arbeitsplatzbeschreibungen .....	25
9.2	Arbeitsanweisungen, Checklisten, Verfahrensanweisungen .....	25
9.3	Formulare, Nachweisdokumente.....	25
9.4	Aushänge, Patienteninformationen .....	25

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\QM-Handbuch Max Mustermann.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 14:42 erstellt	

<b>Qualitätsmanagementhandbuch Praxis Dr. med. Max Mustermann</b>	
Versionsnummer des Dokuments: 1.0	Seite 1 von 3
Dokumententname: <b>Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA Anforderungen des QM-Systems.doc</b>	

## Hintergrund / Bedeutung

Dieses Dokument zeigt, welche Kapitel im QMH und Dokumente des QM-Systems den Anforderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie für die Vertragsärztliche Versorgung des gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) vom 18.10.2005 entsprechen. Dieses Dokument dient unter anderem als Nachweis.

<b>GBA Anforderung</b>	<b>Relevante Kapitel im QM-Handbuch / Relevante QM-Dokumente</b>
1) Zweck der Richtlinie: 1 a) Definition der Anforderungen an internes QM	siehe Kapitel 4
2) Ziele eines einrichtungsinternen QMs: 2 a) Qualitäts-Sicherung und -Verbesserung	siehe Kapitel 4.2.2, 5.1, APB QMB
2 b) Systematische Patientenorientierung	siehe Kapitel 5.2, 7.2, 8.2.1
2 c) Erhöhung der Arbeitszufriedenheit von Praxis-Leitung und -Mitarbeitern	siehe Kapitel 5.3, 6.4, 9.1, 9.2
2 d) Identifikation und Darlegung relevanter Abläufe	siehe Kapitel 5
2 e) Erkennen von Risiken, Vermeidung von Problemen	siehe Kapitel 8.3, 8.5.3
2 f) Objektivierung, Messung von Versorgungsergebnissen	siehe Kapitel 8.1, 8.2
2 g) Einbeziehen von Beteiligten: strukturierte Kooperation an den Nahtstellen der Versorgung	siehe Kapitel 5.2, 5.3
3) Bereich „Patientenversorgung“: 3 a) Ausrichtung der Versorgung an aktuellen fachlichen Standards und Leitlinien	siehe Kapitel 5.3, CL Literatur und Internet-Links

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\Formulare Nachweise\Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA Anforderungen des QM-Systems.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 14:40 erstellt	

Dokumentenname:

**Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA  
Anforderungen des QM-Systems.doc**

<b>GBA Anforderung</b>	<b>Relevante Kapitel im QM-Handbuch / Relevante QM-Dokumente</b>
3 b) Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation und -beratung	siehe Kapitel 5.2, 7.2
3 c) Strukturierung von Behandlungsabläufen	siehe Kapitel 3.2
4) Bereich Praxisführung/ Mitarbeiter/ Organisation: 4 a) Regelung von Verantwortlichkeiten	siehe Kapitel 3.1, APB Personalreferentin, APB Praxisleitung, weitere APB im Anhang, Formular Verantwortlichkeiten
4 b) Mitarbeiterorientierung (z. B. Arbeitsschutz, Fort- und Weiterbildung)	siehe Kapitel 6.2, 9.1, 9.2, CL Einarbeitung neuer Mitarbeiter
4 c) Praxismanagement (z.B. Terminplanung, Datenschutz, Hygiene, Fluchtplan)	siehe Kapitel 3.1, 4.2.1, 5.5, 7.5.4, VA Terminplanung, VA Dokumentenmanagement, Formular Hygieneplan, Fluchtplan
4 d) Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern) und Informationsmanagement	siehe Kapitel 5.5.3, 6.2.2, 7.2.3, APB Telefon
4 e) Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen in das interne Qualitätsmanagement	siehe Kapitel 4.2.4

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\Formulare Nachweise\Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA Anforderungen des QM-Systems.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 14:40 erstellt	

Dokumentenname:

**Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA  
Anforderungen des QM-Systems.doc**

<b>GBA Anforderung</b>	<b>Relevante Kapitel im QM-Handbuch / Relevante QM-Dokumente</b>
5) Instrumente eines einrichtungsinternen QM: 5 a) Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis, Ergreifen von Umsetzungsmaßnahmen, systematische Überprüfung der Zielerreichung und erforderlichen Falls Anpassung der Maßnahmen	siehe Kapitel 5.3, 5.4.1, 8.2
5 b) Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen	siehe Kapitel 5.5.3
5 c) Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen	siehe Arbeits und Verfahrensanweisungen im Anhang
5 d) Patientenbefragungen, nach Möglichkeit mit validierten Instrumenten	siehe Kapitel 8.2.1, VA Patientenorientierung & Beschwerdemanagement
5 e) Beschwerdemanagement	siehe VA Patientenorientierung & Beschwerdemanagement
5 f) Organigramm, Checklisten	siehe Kapitel 3.1, 9.2
5 g) Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen	siehe Kapitel 8.5.2, 8.5.3, VA Patientenorientierung & Beschwerdemanagement
5 h) Notfallmanagement	siehe VA Notfallmanagement
5 i) Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung	siehe Arbeitsanweisungen und Verfahrensanweisungen im Anhang
5 j) Qualitätsbezogene Dokumentation (z.B. Qualitätsziele, Umsetzungsmaßnahmen, Zielerreichung)	siehe Kapitel 5.3, 5.4, 7.1, 7.2

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\Formulare Nachweise\Nachweis Erfüllung der gesetzlichen G-BA Anforderungen des QM-Systems.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 14:40 erstellt	

<b>Qualitätsmanagementhandbuch Praxis Dr. med. Max Mustermann</b>	
Versionsnummer des Dokuments: 1.0	Seite 1 von 2
Dokumentenname: <b>Arbeitsanweisung Ruhe-EKG.doc</b>	

## Hintergrund / Bedeutung

Diese Arbeitsanweisung regelt die Durchführung eines Ruhe EKGs.

## Qualitätsziel(e):

- Sicherstellung einer lesbaren, validen Aufzeichnung

## Beschreibung der Maßnahmen:

Ein EKG wird durchgeführt:

- Auf Anweisung des Arztes
- Laut Termin durch Anweisung des Arztes
- Wenn Patienten in der Praxis oder am Telefon über Beschwerden im Brustbereich (ggf. ausstrahlend in den Arm) oder Oberbauchbereich klagen.
- Bei Check Ups bei Vorliegen einer entsprechenden Indikation oder bei Vorliegen einer IGeL-Einverständniserklärung.

Vorbereitung und Durchführung des EKG

- Patient zur Messung direkt vor der Messung entkleiden lassen
- Kontrolle der Messpunkte auf Verletzungen, ggf. Messpunkte rasieren mit Einmalrasierer
- Anlegen der Elektroden nach Standard
  - Brustwandableitungen nach Wilson
  - Extremitätenableitungen nach Eindhoven und Goldberger
- Durchführung und Kontrolle der Messergebnisse

Dokumentation:

- Lesbarkeit des Ausdrucks kontrollieren
- In der EDV Namenskürzel eintragen
- Ergebnisse dem Arzt vorlegen

Nachbereitung:

- Säuberung des Gerätes und des Arbeitsplatzes
- #xPatienten ggf. an Folgetermin erinnern

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\Arbeitsanweisungen Checklisten Verfahrensanweisungen\Arbeitsanweisung Ruhe-EKG.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 13:36 erstellt	

<b>Qualitätsmanagementhandbuch Praxis Dr. med. Max Mustermann</b>	
<b>Versionsnummer des Dokuments: 1.0</b>	<b>Seite 2 von 2</b>
<b>Dokumentenname: Arbeitsanweisung Ruhe-EKG.doc</b>	

### **Verantwortung:**

- Verantwortlich für die Durchführung ist die Stelle Multifunktion

### **Nachweis:**

- EKG Ausdruck / EKG-Dokumentation in PC

### **Relevante Unterlagen, Checklisten und Dokumente**

- Bedienungsanleitung EKG
- Gerätebuch

Erstellt am:	erstellt von:
Geprüft am:	geprüft von:
Freigegeben am:	freigegeben von:
Dokumentenpfad: D:\tpm\Beratung\KUNDEN\Mustermann QM\Arbeitsanweisungen Checklisten Verfahrensanweisungen\Arbeitsanweisung Ruhe-EKG.doc	
Dieser Ausdruck wurde am 23.09.2008 13:36 erstellt	