

Das Qualitätsmanagement-Handbuch 9001 (QMH) von *dental-qm*[®] wurde speziell für Zahnarztpraxen entwickelt. Es ist leicht verständlich geschrieben und individuell auf die Bedürfnisse der Praxis anpassbar. Das QMH besteht aus einem Ordner als Loseblattsammlung und einer CD-ROM mit allen Dateien.

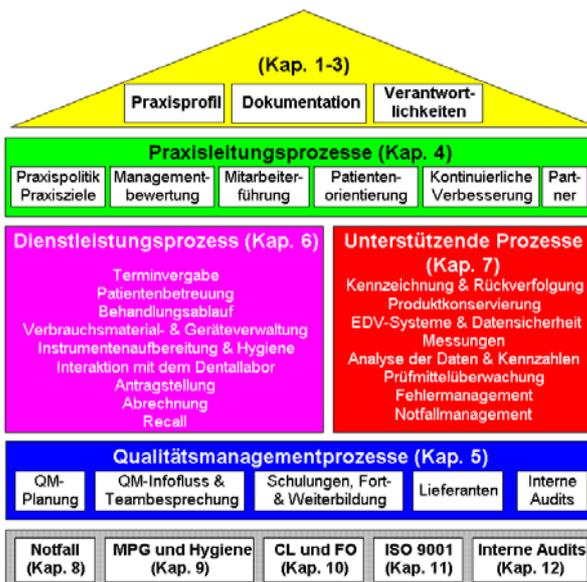


- Erfüllt alle Anforderungen der neuen DIN EN ISO 9001:2008 und enthält eine **lizenzierte Version der ISO-Norm** in deutscher Sprache, gültig für einen Arbeitsplatz. Lizenzgebühr wird an Beuth Verlag abgeführt.
- Enthält **Anleitung zur systematischen Einführung von QM** mit Checklisten zu allen wichtigen Themengebieten, z.B. Zielfindung, Teambesprechung, Fehlermanagement
- Profitiert von **über 10 Jahren Erfahrung** mit QM in Zahnarztpraxen und wird bereits in über 600 Praxen erfolgreich eingesetzt.
- Arbeitet mit **Farben und Symbolen**, wodurch der Umgang für das Praxisteam erleichtert wird.
- Praxisorientierter Aufbau des QM-Handbuchs wurde bereits im Jahr **2005 wissenschaftlich untersucht** und der Nutzen für die Praxis belegt.

Voraussetzung für die Veränderung der Dateien auf die Bedürfnisse der Praxis ist Microsoft[®] Word ab Version 97 oder OpenOffice.org[®] und für die Flussdiagramme Microsoft[®] Excel. Zum Betrachten der Dokumente reicht der kostenlose Microsoft[®] Word Viewer.

Fordern Sie gerne unseren 21-seitigen Auszug von Originaldokumenten aus dem QM-Handbuch 9001 als Ausdruck oder im pdf.-Format per E-Mail an!

Die „Villa QMH“ stellt das Inhaltsverzeichnis des **QMH 9001** dar:



7. Unterstützende Prozesse

7.7 Fehlermanagement

Das Fehlermanagement in unserer Zahnarztpraxis umfasst folgende Bereiche:

- 7.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte
- 7.7.2 Korrekturmaßnahmen
- 7.7.3 Vorbeugungsmaßnahmen
- 7.7.4 Beschwerdemanagement

Definition Fehler: Nichterfüllung von Anforderungen.

Ein Fehler ist dementsprechend ein Sachverhalt, der die Anforderungen der Praxis oder der Patienten nicht erfüllt. Mit anderen Worten **das Gegenteil von Qualität**, da die Definition von Qualität die Erfüllung von Anforderungen ist. Es gibt beispielsweise Materialfehler, Fehler im Arbeits- oder Behandlungsablauf, Organisationsfehler, Dokumentationsfehler, Informationsfehler.

Das in diesem Kapitel festgelegte Verfahren soll gewährleisten, dass

- die **versehentliche Fortsetzung** von fehlerhaften Leistungen,
- die **Weitergabe** von fehlerhaften Produkten
- oder die **Weiterführung** eines fehlerhaften Prozesses

möglichst frühzeitig verhindert oder gar ausgeschlossen wird.

Beim Umgang mit Fehlern ist es wichtig, dass Fehler als **Chance für Verbesserungen** gesehen werden und **nicht** die Suche nach dem Schuldigen im Vordergrund steht.

Alle Teammitglieder haben das gleiche Ziel: Das Auftreten von Fehlern in der Zukunft zu vermeiden. Dies gilt auch für Fehler, die nicht im eigenen unmittelbaren Arbeitsumfeld auftreten. Jeder Mitarbeiter ist deshalb verpflichtet, von ihm entdeckte Fehler in die Fehlerlisten einzutragen.

Bei Entdeckung eines Fehlers befolgen alle Teammitglieder folgendes Verfahren:

Nr.	Verhalten	Methode
1.	Wenn möglich, Fehler sofort korrigieren. Falls notwendig andere Mitarbeiter oder Chief informieren.	
2.	Betrifft der Fehler einen Außenstehenden (insbesondere einen Patienten) abklären, ob dieser informiert werden muss und dann umgehend informieren.	
3.	Fehler immer dokumentieren	Eintrag in die Fehlerliste und ggf. in die Patientenkartei
4.	Fehlerhafte Produkte müssen aus dem Verkehr gezogen werden, um die versehentliche Weitergabe zu verhindern	Als Sperrlager dient die rote Fehlerkiste
5.	Fehlerhafte Geräte müssen gekennzeichnet werden	z.B. Schild am defekten Gerät anbringen
6.	Wenn möglich die Ursache des Fehlers ermitteln	Eintrag in die Fehlerliste
7.	Regelmäßige Besprechung der aufgetretenen Fehler, damit gleiche oder ähnliche Situationen nicht wieder vorkommen	in der Teambesprechung anhand der Fehlerlisten
8.	Angemessene Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers und seiner Folgen werden beschlossen	Fehlerlisten, Teambesprechungsprotokoll

- Hiermit bestelle ich das **QM-Handbuch** (Ordner + CD-ROM) zum Preis von **750,- € + MwSt.** (alle PC-Arbeitsplätze inklusive)

Sonderkonditionen: Ich erhalte 10% Rabatt, da ich

- Mitglied im FVDZ bin. Mitgliedsnr. _____
- Dampfsoftkunde bin. Anwender-Nr. _____

Rückgaberecht: Das QM-Handbuch 9001 von dental-qm kann bis **14 Tage** nach Erhalt zurückgeschickt werden, sofern der Kopierschutz nicht entfernt wurde (Ordner + CD-ROM).

(Datum / Unterschrift)

Bitte an *dental-qm* faxen: **0431-9710-309**

Praxisstempel (**bitte gut lesbar**)