

# Qualitätsmanagementhandbuch

der Praxen  
für Kieferorthopädie

**DR. MICHAEL DE CASSAN**



<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

**Dieses Qualitätshandbuch wurde für alle Praxis Mitarbeiterinnen als verbindliche Arbeitsanweisung am 29.08.2002**

**durch Dr. Michael de Cassan**

**In Kraft gesetzt.**



**erstellt am: 01.07.2002**

**in Kraft gesetzt durch: Dr. M. de Cassan am 29.08.2002**

**letztmals geändert / überprüft am: 09.04.2014**

**Qualitätsmanagementhandbuch**  
**Praxis Dr. Michael de Cassan**

Karmarschstr. 44  
30159 Hannover

Von -Alten-Strasse 21A  
30938 Burgwedel

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>0 Einführung .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Politik der Praxen von Dr. M. de Cassan .....</b>	<b>8</b>
1.1 Praxisphilosophie .....	8
1.2 Unsere Qualitätsziele .....	8
1.3 Unsere Patienten, unsere Mitarbeiterinnen und die Praxisleitung.....	9
<b>2 Das Qualitätsmanagementsystem .....</b>	<b>10</b>
2.1 Struktur des Qualitätsmanagementsystems .....	10
2.2 Nutzen eines QM- Systems für die Patienten, Praxen und Mitarbeiterinnen .....	12
2.3 Das Qualitätsmanagementhandbuch.....	14
2.4 Die Qualitätsmanagementbeauftragte .....	16
2.5 Verantwortung der Praxisleitung .....	16
<b>3 Praxisstruktur .....</b>	<b>17</b>
3.1 Organigramm .....	17

<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

## 0 Einführung

Dieses ist das Qualitätsmanagementhandbuch der kieferorthopädischen Fachzahnarztpraxen mit angeschlossenem zahntechnischen Praxislabor von Dr. Michael de Cassan in Hannover und Burgwedel.

Die Praxis und Labor in Hannover existiert seit dem 01.05.1989, die Praxis und Labor in Burgwedel seit dem 01.11.2007.

Die kieferorthopädischen Fachzahnarztpraxen werden von Dr. M. de Cassan geleitet.

Er ist seit 1988 Fachzahnarzt für Kieferorthopädie und weist somit die erforderlichen Qualifikationen auf, die Praxen fachgerecht zu leiten.

Die beiden Praxen haben die gleiche Qualitätsziele, das gleiche Qualitätsmanagement und sind auf dem elektronischem Wege miteinander verbunden.

Die Praxen behandeln Zahn-, Mund und Kieferfehlstellungen bei jugendlichen und erwachsenen Patienten. Dr. M. de Cassan besitzt die Approbation der Zahnärztekammer Niedersachsen.

Näheres über unsere Praxen, zum Beispiel: Sprechzeiten und alles über unsere Behandlungsmöglichkeiten finden Sie im Internet unter:

<http://www.decassan.de/>

Das Qualitätsmanagementhandbuch ist hauptsächlich für den internen Gebrauch der Praxen geschrieben. Für alle interessierten, nicht betriebszugehörigen Personen ermöglichen wir die Einsicht in unser Qualitätsmanagementhandbuch. Die typisch internen Abschnitte und Prozesse sind davon natürlich ausgenommen.

VERSION	11.0.0	vom	09.01.2014	4
---------	--------	-----	------------	---

<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

Begriffe und Abkürzungen, die in diesem Handbuch verwendet werden und nicht allgemeinverständlich sind, werden an dieser Stelle erläutert.

<b>QM- Handbuch</b>	Qualitätsmanagementhandbuch
<b>QMS</b>	Qualitätsmanagementsystem
<b>QM</b>	Qualitätsmanagement
<b>QMB</b>	Qualitätsmanagementbeauftragte
<b>KFO</b>	Kieferorthopädie
<b>Auditor</b>	Prüfer
<b>Audit</b>	Überprüfung

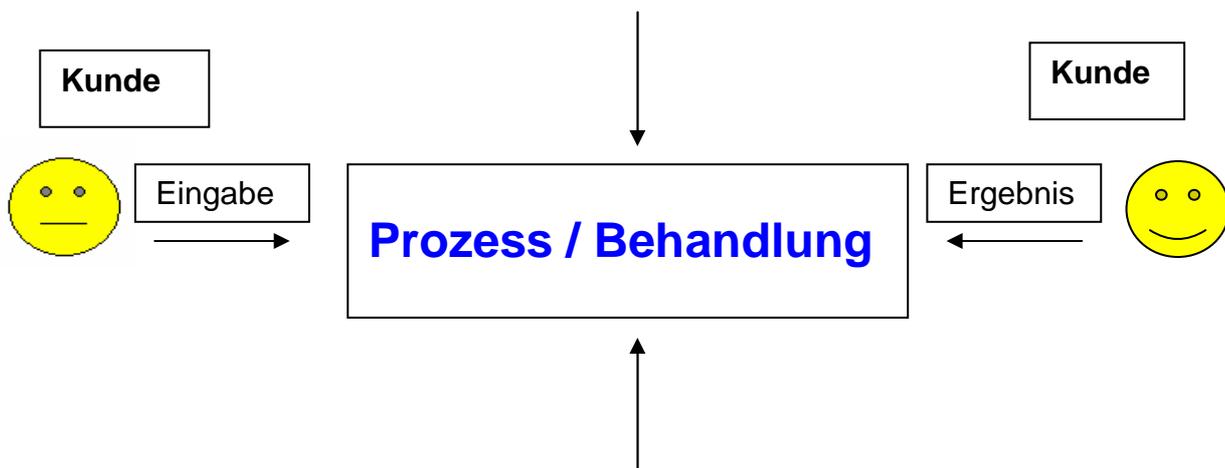
Begriffe und Abkürzungen für den internen Teil werden im Kapitel 14 des Buches erläutert.

## Prozesslandschaft der Praxen

### Dr. M.de Cassan

Behandlungsplanung  
Durchführung der Behandlung  
Leitung und Überwachung

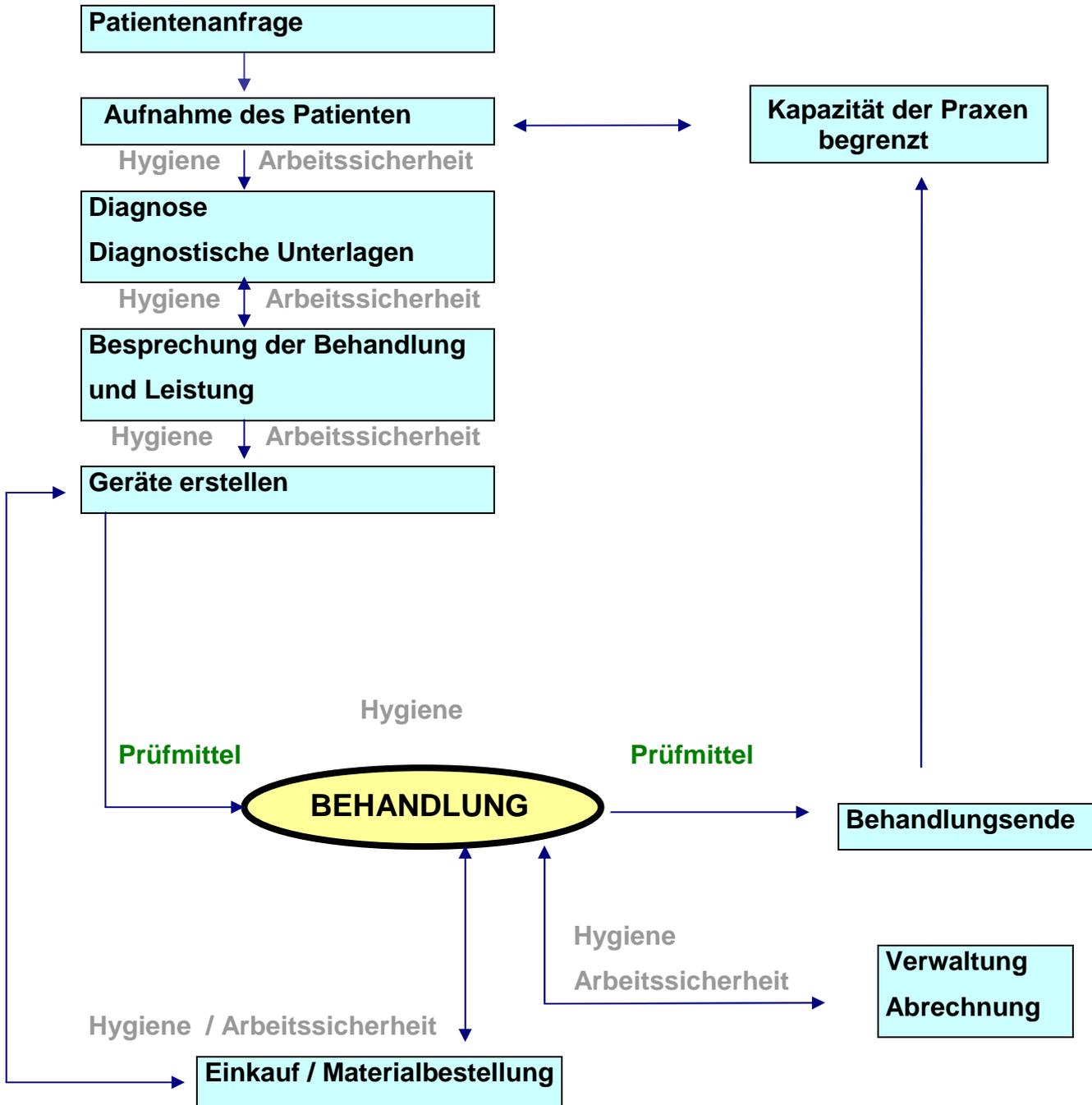
#### **Lenkender Prozess / Praxisleitung**



#### **Unterstützender Prozess**

Hygiene  
Arbeitssicherheit  
Einkauf /Materialbestellung  
Vorbeugung und Korrekturmaßnahmen  
Weiterbildung und Schulung  
Wartung von Anlagen und Werkzeugen  
Buchhaltung und Zahlungsverwesen

## Wechselwirkung der Prozesse



## 1 Politik der Praxen von Dr. M. de Cassan

Unsere Qualitätspolitik ist ein fester Bestandteil unserer Praxisstrategie.

Unter Qualität verstehen wir die Erfüllung der Erwartungen und Forderungen unserer Patienten. Das heißt die best möglichen Behandlungsmittel mit der geringsten Fehlerrate anzuwenden um optimale Behandlungsergebnisse zu erreichen. Qualität ist für uns Voraussetzung zum Erreichen einer hohen Patientenzufriedenheit.

### 1.1 Praxisphilosophie

Gesunde Zähne und ein schönes Lachen sind ein wichtiger Faktor um sich rundherum wohl zu fühlen. Trotz guter Mundhygiene ist dies nicht jedem von Natur aus gegeben. Daher haben wir es uns in enger Zusammenarbeit mit dem Zahnarzt zur Aufgabe gemacht, unseren Patienten zu einem ästhetischen und gut funktionierenden Kausystem zu verhelfen. Die Kieferorthopädie hat in den letzten Jahrzehnten Fortschritte gemacht, die Patienten aller Altersklassen zugute kommen können.

Damit unsere Patienten mit unserer Praxis zufrieden sind, legen wir einen hohen Maßstab an Qualität und Service.

### 1.2 Unsere Qualitätsziele

Die Qualitätsziele der kieferorthopädischen Praxen Dr. M. de Cassan sind das Leitbild für die Ziele der Praxis und Grundlage für das Qualitätsmanagement.

- ❖ Großes Behandlungsspektrum und neueste Behandlungsmethoden
- ❖ Ausführliche und verständliche Aufklärung der Patienten über den geplanten und aktuellen Ablauf der Behandlung
- ❖ Modernste Geräte und Materialien

- ❖ Eine möglichst schnelle und schonende Behandlung
- ❖ Neuester Wissensstand durch ständige Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter und der Praxisleitung
- ❖ Kurze Wartezeiten und flexible Terminvergabe
- ❖ Freundliche Praxisatmosphäre

### **1.3 Unsere Patienten, unsere Mitarbeiterinnen und die Praxisleitung**

#### Die Zufriedenheit unserer Patienten ist unser oberstes Ziel

Alle Mitarbeiterinnen unserer Praxen sind an der Umsetzung der Wünsche unserer Patienten beteiligt. Qualität bedeutet für uns, die Patientenanforderungen unter Beachtung wirtschaftlicher Grundsätze und anderer äußerer Vorgaben vollständig zu erfüllen, wobei auftretende Probleme möglichst zur Zufriedenheit aller Beteiligten ausgeräumt werden.

#### Jede Mitarbeiterin repräsentiert mit der Qualität ihrer Leistung die Praxen von Dr. M. de Cassan.

Fehlerverhütung und Selbstprüfung der durchgeführten Arbeiten sind wesentliche Grundsätze in unserer Praxis. Grundlagen für die hohe Qualität unserer Arbeiten ist die Qualifizierung unseres Personals durch Ausbildung, Schulung und Unterweisung. Durch einen kooperativen Führungsstil werden unsere Mitarbeiterinnen zu stärkerer Eigenverantwortung und höherem Engagement motiviert, was schließlich zu höherer Zufriedenheit führt.

#### Konkrete Ziele und Delegation der delegierbaren Arbeiten bedeuten für uns eine gute Praxisführung

Dr. M. de Cassan überträgt delegierbare Arbeiten an die dazu qualifizierten Mitarbeiter durch ausführliche und fachliche Informationen.

<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

Die Praxisleitung verfolgt die Umsetzung und die stetige Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems. Die Qualitätspolitik wird von unserer Praxisleitung, Dr. M. de Cassan konsequent umgesetzt. Er ist Vorbild im Umgang mit Patienten. Durch Anerkennung der Leistung unserer Mitarbeiterinnen erfolgt die Motivation zu kontinuierlichen Verbesserungen auf allen Arbeitsgebieten.

## 2 Das Qualitätsmanagementsystem

### 2.1 Struktur des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem der Praxen Dr. M. de Cassan beruht auf den bestehenden Arbeitsschritten und der Struktur der Praxen.

Das QMS ist niedergelegt in einem Qualitätsmanagement-Handbuch, das als elektronische Datei existiert. ( S:\QM )

Am Ende des betreffenden Kapitels befindet sich ein Verweis auf mitgeltende Unterlagen, wichtige Dokumente und Aufzeichnungen. Alle Dokumente sind, wenn möglich, als Hyperlink eingerichtet.

Alle Dokumente und Aufzeichnungen werden nach Möglichkeit gescannt und als PDF Datei archiviert. Im Original (wegen Unterschrift) werden im Ordner (in der Anmeldung) nur Schriftstücke archiviert die aus rechtlichen Gründen (BGB) aufbewahrt werden müssen.

Strukturen und Prozesse werden in der Regel mit Hilfe von Organigrammen dargestellt.

**Das QMS gilt für :**

**Kieferorthopädische Fachzahnarztpraxen mit angeschlossenem  
zahntechnischen Laboren.**

VERSION	11.0.0	vom	09.01.2014	10
---------	--------	-----	------------	----

<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

Das Produkt der kieferorthopädischen Behandlung ist die korrigierte Zahn- und Kieferposition, die individuell optimale Funktion des Gebisses, sowie die Stabilisierung des Behandlungsergebnisses. Die verwendeten Apparaturen und Materialien unterstützen diesen Prozess.

Die Überprüfung des Behandlungsprozesses obliegt dem Fachzahnarzt für Kieferorthopädie Dr. M. de Cassan und ist Voraussetzung für den jeweiligen individuellen Behandlungsfortschritt. Jede Mitarbeiterin ist für Ihre Arbeitsabläufe laut Stellenbeschreibung verantwortlich. Im Rahmen des „Audits“ (siehe Kapitel 4.2) werden alle diese Arbeitsabläufe überprüft.

Für alle in diesem QM Handbuch beschriebenen Abläufe verwendet die Praxis Dr. M. de Cassan nur zwei Kennzahlen : gut und nicht ausreichend. Alles was nicht als gut bezeichnet wird, muss überprüft und entsprechende Gegenmaßnahmen müssen getroffen werden.

Eine besondere Rolle im Qualitätsmanagementsystem kommt der Praxisleitung (Dr. M. de Cassan) zu, welche für die Rahmenbedingungen verantwortlich ist. Voraussetzung für ein funktionierendes Qualitätsmanagement ist der wirtschaftliche Erfolg unserer Praxen. Auf dieser Basis werden auch die finanziellen und personellen Ressourcen für das eingeführte Qualitätsmanagementsystem zur Verfügung gestellt. Dr. M. de Cassan ernennt eine Qualitätsmanagementbeauftragte Frau Klinkert zur Umsetzung des QMS in den Praxen.

Das QMS wird regelmäßig durch interne Audits überprüft.

## **2.2 Nutzen eines QM- Systems für die Patienten, Praxen und Mitarbeiterinnen**

### Nutzen eines QM- Systems für die Praxen

- ❖ Klare Gliederung und Überschaubarkeit der Abläufe und Prozesse in den Praxen
- ❖ Überprüfung und Verbesserung von Arbeitsabläufen und der Qualität der Abläufe
- ❖ Zeit und Kosteneinsparung durch Optimierung von Arbeitsabläufen
- ❖ Zuordnung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- ❖ Beweiskräftige Behandlungsunterlagen
- ❖ Einsatz optimaler Methoden
- ❖ Patientenzufriedenheit und verbesserte Patientenbindung

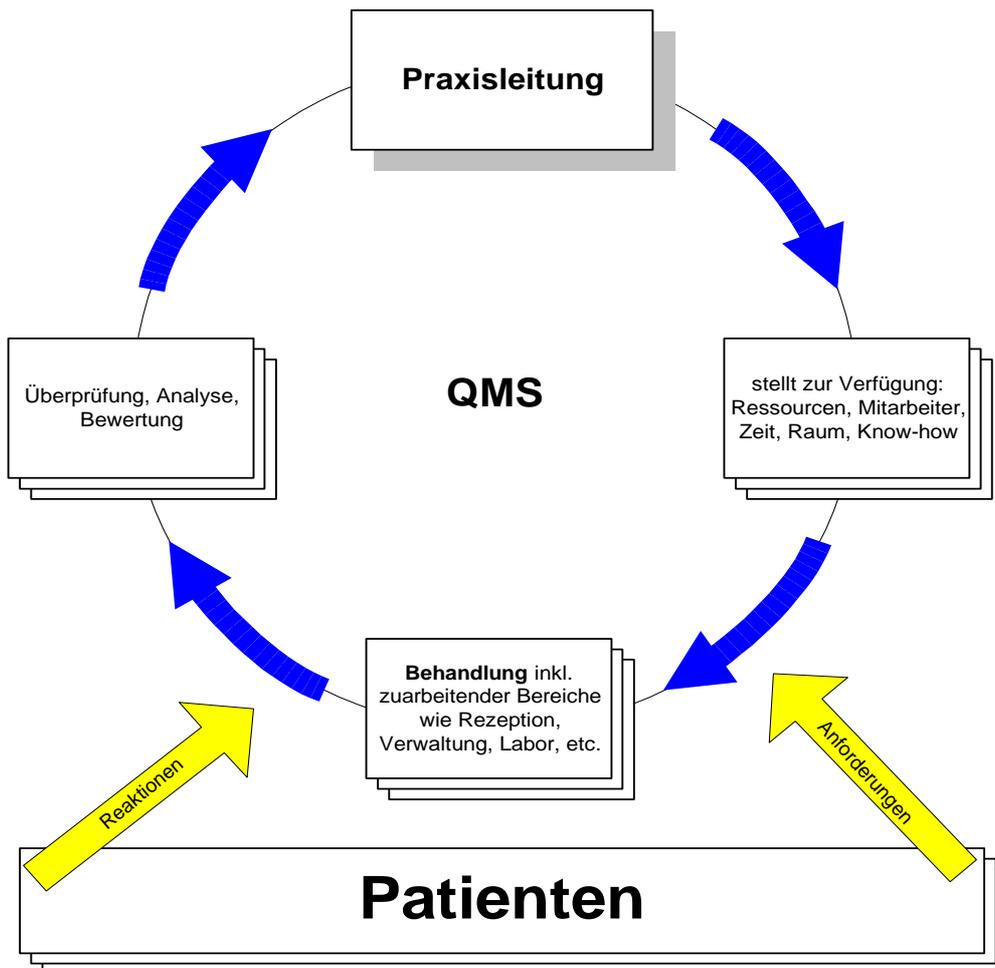
### Nutzen eines QM- Systems für Patienten

- ❖ Steigerung der Patientenzufriedenheit
- ❖ Servicequalität durch Ausrichtung der internen Prozesse auf die Anforderungen und Wünsche der Patienten

### Nutzen eines QM- Systems für die Mitarbeiterinnen

- ❖ Schaffung von Transparenz in Aufbau- und Ablauforganisation
- ❖ Bessere interne Kommunikation und Information
- ❖ Steigerung der Mitarbeiterinnenmotivation und Mitarbeiterinnenzufriedenheit durch klare Festlegung von Verantwortlichkeiten
- ❖ Frühzeitige Erkennung von Schwachstellen und Fehlern

## Das Qualitätsmanagementsystem im Schema: Der Weg zur kontinuierlichen Verbesserung



<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> Praxis Dr. Michael de Cassan	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

## 2.3 Das Qualitätsmanagementhandbuch

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem der Praxen Dr. M. de Cassan in seiner jeweils gültigen Form: Praxisgrundsätze, Praxisstruktur, Zuständigkeiten, Kernprozesse, unterstützende Prozesse, Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen, Dokumentation und Lenkung der verwendeten Dokumente.

Jede Mitarbeiterin ist dafür verantwortlich, in ihrem Verantwortungsbereich die Regelungen dieses QM -Handbuches und die daraus folgenden Handlungsanweisungen einzuhalten.

Die Grundlage für das QM -Handbuch bilden die tatsächlichen Abläufe in den Praxen Dr. M. de Cassan. Nach ihnen gliedert sich auch der Aufbau der Beschreibung der Kernprozesse. Die Grundlagen des Qualitätsmanagementsystems und die unterstützenden Prozesse bilden den Rahmen für das Funktionieren der Kernprozesse.

Dieses Handbuch entspricht den Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem, wie es in der DIN EN ISO 9001:2008 beschrieben wird. Im Sinne der ISO Norm 9001:2008 wird der Bereich Entwicklung ausgeschlossen, da diese in unseren Praxen nicht angewendet werden.

Verantwortlich für die Herausgabe des QM -Handbuches und der mitgeltenden Unterlagen ist Dr. M. de Cassan ( Praxisleitung).

Das QM -Handbuches beinhaltet immer den aktuellen Stand des QMS, es unterliegt dem Änderungsdienst und es ist für alle Mitarbeiter in der Praxis zugänglich.

Ein nicht dem Änderungsdienst unterliegendes Handbuch befindet sich beim

VERSION	11.0.0	vom	09.01.2014	14
---------	--------	-----	------------	----

<b>Qualitätsmanagementhandbuch</b> <b>Praxis Dr. Michael de Cassan</b>	
Karmarschstr. 44 30159 Hannover	Von -Alten-Strasse 21A 30938 Burgwedel

QM -Auditor.

Änderungen des QM -Handbuches dürfen nur Dr. M. de Cassan oder Frau Klinkert vornehmen.

Dr. M. de Cassan und die Qualitätsmanagementbeauftragte Frau Klinkert überwachen ständig das Handbuch und aktualisieren es bei Bedarf. Wird von Mitarbeitern erkannt, dass Änderungen notwendig sind, teilen sie dies der Praxisleitung oder der Qualitätsmanagementbeauftragten mit.

Das veraltete QM -Dokument wurde bis zum 31.12.2007 mit einem Ungültigkeitsvermerk versehen und im Ordner in der Anmeldung archiviert. Ab dem 01.01.2008 nur im PC als PDF Datei im Ordner „Ungültige QM Dokumente“. Gleiches gilt für mitgeltende Unterlagen. Der aktuelle Revisionsstand wird auf der Seite 2 vermerkt.

**Anlagen** [Hyperlink s. unten](#)

[Ungültige QM Dokumente](#)

Alle internen QMS -Unterlagen sind vertraulich und als solche zu behandeln. Sie sind dritten Personen nur mit Genehmigung der Praxisleitung zugänglich zu machen. Gleiches gilt für die Vervielfältigung.

## 2.4 Die Qualitätsmanagementbeauftragte

Dr. M. de Cassan benennt Frau Klinkert zur Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und übernimmt die Verantwortung für die Funktion des QM - Systems.

Der QMB obliegt die Durchführung von Installation, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS.

Die QMB berichtet der Praxisleitung regelmäßig über den Zustand des QMS.

Die QMB plant die internen Audits und bereitet sie vor. Sie wertet die internen Audits aus und legt Vorschläge zur Verbesserung des QMS vor.

## 2.5 Verantwortung der Praxisleitung

Die Praxisleitung gibt die Rahmenbedingungen vor, um das QMS zu entwickeln, einzuführen und aufrechtzuerhalten und. Die Praxisleitung sorgt dafür, dass

- sich alle Mitarbeiterinnen der Praxis verpflichten, die Anforderungen der im Qualitätsmanagementhandbuch niedergelegten Handlungs- und Verhaltensgrundsätze einzuhalten.
- die Qualitätsziele und die Qualitätspolitik im Rahmen der internen Audits von der Praxisleitung und Qualitätsbeauftragten überprüft, bewertet und weiterentwickelt werden.
- das Qualitätsmanagementsystem ständig auf seine Wirksamkeit und auf Verbesserungsmöglichkeiten überprüft wird.
- die notwendigen Ressourcen zur Durchführung des Qualitätsmanagementsystems zur Verfügung gestellt werden.

### 3 Praxisstruktur

#### 3.1 Organigramm

Die Praxisstruktur zeigt die hierarchische Gliederung der Praxen in Form eines Organigramms.

