

# 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 : 2008 erstellt.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Darstellung FA-Dent / Fachkolleg für Zahnarztpraxen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Fachkolleg FA-Dent .....	4
1.2 Dienstleistungen.....	4
<b>2 Dokumentation .....</b>	<b>5</b>
2.1 Qualitätsmanagementhandbuch Teil 1: Grundlagen .....	6
2.2 QualitätsmanagementhandbuchTeil 2: Prozessbeschreibungen .....	6
2.3 Checklisten, Formblätter, Arbeitsanweisungen .....	7
<b>3 Qualitätsmanagement des Fachkollegs .....</b>	<b>7</b>
3.1 Einführung .....	7
3.2 Qualitätsmanagementbeauftragte/r .....	8
3.3 Begründete Ausschlüsse .....	8
3.4 Qualitätspolitik .....	8
3.5 Qualitätsziele .....	9
<b>4 Management von Ressourcen.....</b>	<b>9</b>
4.1 Finanzielle Ressourcen.....	9
4.2 Personalressourcen.....	9
4.2.1 Organigramm / Stellenbeschreibungen .....	10
4.2.2 Personalentwicklung .....	10
4.2.3 Kommunikation intern.....	10
4.3 Infrastruktur .....	11
4.3.1 IT Ausstattung, Sicherheit, Sicherung .....	11
4.3.2 Ausstattung des Fachkollegs ( Büro, Seminarraum, Material) .....	11
4.4 Arbeitsumgebung / -sicherheit .....	11
<b>5 Überwachung, Bewertung und Verbesserung des QM-Systems .....</b>	<b>12</b>
5.1 Kundenzufriedenheit.....	12
5.2 Internes Audit .....	12
5.3 Managementbewertung .....	12
5.4 Korrekturmaßnahmen .....	12
<b>6 Lieferanten und Referenten .....</b>	<b>13</b>
<b>7 Gesetzliche Anforderungen .....</b>	<b>13</b>
7.1 Allgemeine und berufsrechtliche Vorschriften .....	13
<b>Anlage: Begriffsdefinitionen.....</b>	<b>14</b>

## 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 Zahnarztpraxen

## 1.1 Fachkolleg FA-Dent

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

Die Idee der Firmengründung entstand aus folgenden Überlegungen:

- Frauen, Beruf und Erfolg
- der eigenen persönlichen Lage, als berufstätige Ehefrau und Mutter mit großer Freude am Beruf, bestimmte Fortbildungen dadurch nicht wahrnehmen zu können
- wertgeschätzte Kolleginnen in ähnlichen Situationen
- Zahnärzte als Arbeitgeber, die ihre Mitarbeiter nur schwer entbehren können
- die 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 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
- PQM,dent (Praxis- und Qualitätsmanager/-in), angeboten seit 2009, FA-Dent, Der Markenname PQM,dent ist von FA-Dent markenrechtlich geschützt.

Alle Kurse werden in mehreren, jeweils 4-tägigen Präsenzphasen/Modulen (immer Mittwoch bis Samstag) abgehalten. Pro Monat werden in der Regel 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 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](http://www.fa-dent.de).

## 2 Dokumentation

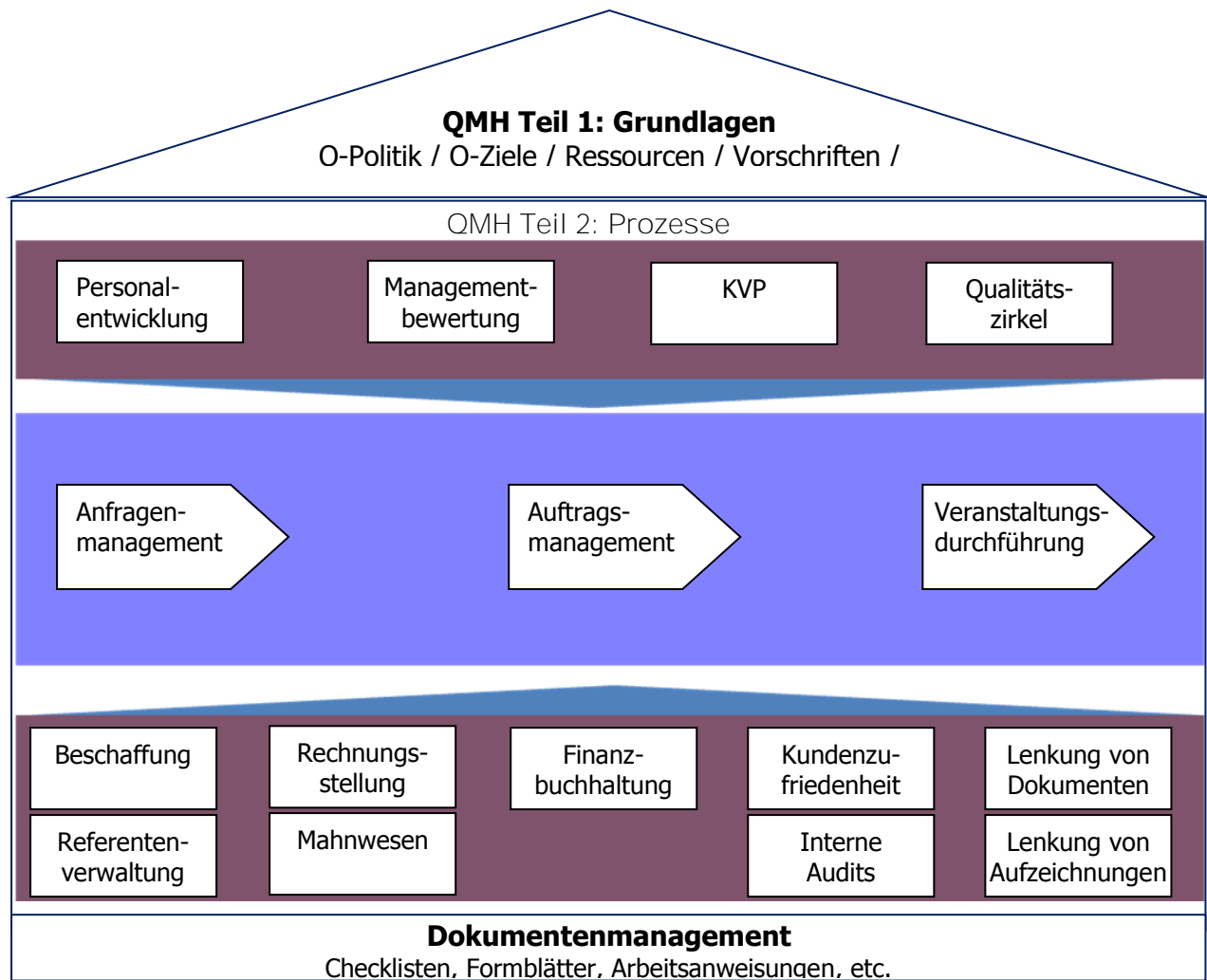
Unser QM-System ist zu einem Haus geworden das im Laufe der Zeit mit Leben gefüllt wurde und weiterhin mit Leben gefüllt werden soll. Unser Haus wird inzwischen von einer stabilen Basis getragen.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten QM-Systems dar.

Zur Darstellung unseres Instituts werden alle Abläufe durch dieses dokumentierte Managementsystem dokumentiert, standardisiert sowie nachvollziehbar und transparent gestaltet.

Seine Anwendung gewährleistet, dass alle Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Qualität haben, geplant, gesteuert, überwacht und vertraglich vereinbarte Forderungen erfüllt werden.

Verantwortlichkeiten sind eindeutig festgelegt. Dass die Qualitätskriterien unseres Instituts den selbst gestellten Anforderungen sowie den Erwartungen und Anforderungen unserer Teilnehmer/-innen entspricht, wurden, wo es notwendig ist, Prüfschritte in die Abläufe integriert und diese somit sichergestellt. Um den stetig steigenden Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, ist unser QM-System flexibel gestaltet, damit wir schnell und sinnvoll reagieren können, wo immer es notwendig ist.



## 2.1 Qualitätsmanagementhandbuch Teil 1: Grundlagen

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch enthält neben der Qualitätspolitik die grundlegenden Vorgaben zur Verwirklichung aus der Qualitätspolitik abgeleiteten Qualitätsziele wie Organigramm, Führungs- und Fortbildungsprinzipien des Instituts. Es beschreibt die grundsätzliche Aufbau- und Ablauforganisation sowie den Umgang des Instituts mit dem Thema Qualität. Das Handbuch wurde von der Leitung verbindlich in Kraft gesetzt und allen Mitarbeiter/-innen zur Kenntnis gebracht. Ferner soll es auch extern interessierten Personen einen schnellen Überblick über unser Qualitätsmanagementsystem ermöglichen.

## 2.2 Qualitätsmanagementhandbuch Teil 2: Prozessbeschreibungen

Das Qualitätsmanagementhandbuch Teil 2 ist nur für den internen Gebrauch bestimmt und allen Mitarbeiter/innen zugänglich. Es orientiert sich ausschließlich nach den Bereichen des Instituts und soll allen Mitarbeiter/-innen ein ausführliches Nachschlagewerk für die tägliche Arbeit sein und eine Hilfestellung und Unterstützung bieten. Es beinhaltet eine Auflistung aller Prozessbeschreibungen, die zusammen wirken und sich gegenseitig beeinflussen.

## 2.3 Checklisten, Formblätter, Arbeitsanweisungen

Zur Ausführung der im QMH und in den Prozessen vorgegebenen Abläufe sind Nachweise oder Aufzeichnungen erforderlich. Dazu dienen Checklisten, Arbeitsanweisungen und Formblätter. Diese Dokumente sind auf dem Server Schreibgeschützt jeden Mitarbeiter zugänglich und werden mind. einmal jährlich auf ihre Aktualität hin überprüft.

# 3 Qualitätsmanagement des Fachkollegs

## 3.1 Einführung

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, 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 9001:2008 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 der Teilnehmer/innen gerecht zu werden.

Dieses Qualitätsmanagementsystem wurde vom Fortbildungsinstitut FA-Dent mit dem Standort Kastanienweg 4, 84183 Niederviehbach nach DIN EN 9001:2008 erstellt.

Ab 07.03.2012 ist das aufgebaute Qualitätsmanagementsystem für alle Mitarbeiter verpflichtend.

Niederviehbach, den 07.03.2012

---

Ulrike Schröpfer Institutsleitung

## Qualitätsmanagementbeauftragte/r

Die Institutsleitung hat einen **Qualitätsmanagementbeauftragten** (siehe Organigramm) benannt. Er gehört zum Führungskreis und ist in dieser Funktion von anderen Stellen unabhängig.

Seine Aufgaben liegen darin, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse einzuführen, zu überwachen, kontinuierlich anzupassen und weiter zu entwickeln.

(Die Aufgaben einer Qualitätsmanagementbeauftragten sind in der DIN-EN ISO 9001:2008 geregelt und in der Stellenbeschreibung festgelegt.)

## 3.2 Begründete Ausschlüsse

In unserem Institut werden keine neuen Produkte entwickelt. Es werden die Fortbildungsordnungen und Richtlinien der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung ( SGB V) angewandt.

Es wird deshalb die Entwicklung, Kapitel 7.3 der Norm DIN EN ISO 9001:2008, ausgeschlossen. Zusätzlich kann das Norm Kapitel 7.6 „Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln“ ausgeschlossen werden, da das Institut Dienstleistungen erbringt, die keine überwachungsbedürftigen Messmittel benötigen.

## 3.3 Qualitätspolitik

Das Ziel unseres Fortbildungsinstitutes kann man im folgenden 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.



### **3.4 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 werden die beschriebenen Qualitätsziele der einzelnen Bereiche dokumentiert.

## **4 Management von Ressourcen**

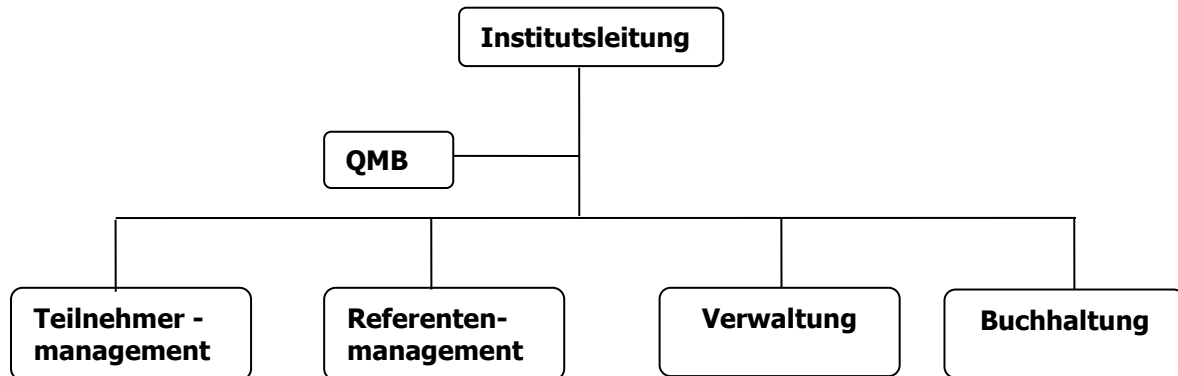
### **4.1 Finanzielle Ressourcen**

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.

### **4.2 Personalressourcen**

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, das die Anforderungen der jeweiligen Stellenbeschreibung erfüllt, eingesetzt wird. 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.

#### 4.2.1 Organigramm / Stellenbeschreibungen



Das oben abgebildete Organigramm stellt die Funktionsbereiche und die Beziehung untereinander dar. Dadurch sind in unserem Institut die qualitätsbezogenen Aufgaben klar geregelt. Im Zusammenhang mit den dazugehörigen Stellenbeschreibungen wird sowohl ein zielorientierter als auch reibungsloser Ablauf innerhalb des Instituts gewährleistet.

#### 4.2.2 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 sowohl persönliche Wünsche berücksichtigt und mit den betrieblichen Erfordernissen in Einklang gebracht.

#### 4.2.3 Kommunikation intern

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

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

Um das qualitätsbewusste Denken, Anregungen und Verbesserungen für das Institut zu fördern, wird halbjährlich ein Qualitätszirkel durchgeführt.

### **4.3 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 Bundesbahn wurde ein Shuttle - Service eingerichtet.

#### **4.3.1 IT Ausstattung, Sicherheit, Sicherung**

Abgestimmt wurde unser IT-System auf die Größe des Unternehmens. Der Zweck 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 zweimal wöchentlich alternierend auf vier externen Festplatten.

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.

#### **4.3.2 Ausstattung des Fachkollegs (Büro, Seminarräume, Material)**

Um eine effektive und gesunde Arbeitsweise zu ermöglichen wurde das Büro als Gemeinschaftsbüro mit einem Ausweichbüro im Seminarhaus installiert. Die Institutsleitung sorgt dafür, dass Geräte und Materialien für den vorgesehenen Einsatz gewährleistet sind.

### **4.4 Arbeitsumgebung / -sicherheit**

Um den Teilnehmerinnen ein möglichst angenehmes Umfeld zu schaffen wurde darauf geachtet, dass der Seminarraum jeweils hell und warm gestaltet ist.

Das gleiche gilt für das Büro der Mitarbeiter/innen. Die Gefährdungsanalysen wurden für jede einzelne Stelle erstellt und in der Stellenbeschreibung dokumentiert.

Es wird darauf geachtet, dass die gesetzlichen Arbeitsschutzbedingungen eingehalten werden.

## **5 Überwachung, Bewertung und Verbesserung des QM-Systems**

### **5.1 Kundenzufriedenheit**

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. Reklamationen und Anregungen werden durch regelmäßige Kommunikation mit den Teilnehmern während der jeweiligen Fortbildungskurse positiv angenommen und, wenn nötig, durch die Verteilung von Referentenbewertungsbögen angenommen und ausgewertet. Um ein ehrliches Feedback unserer Kunden nach den jeweiligen Fortbildungskursen zu erhalten, wird am letzten Tag der jeweiligen Fortbildungskurse ein Institutsbogen an die Kunden verteilt.

### **5.2 Internes Audit**

Einmal jährlich wird durch ein internes Audit unser QM - System überprüft. Die Durchführung erfolgt durch den QMB. Diese internen Audits dienen uns dazu, um Schwachstellen zu ermitteln und Verbesserungsmöglichkeiten im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu gewährleisten. Das Ergebnis wird im Audit-Bericht festgehalten und dient der Institutsleitung für die jährliche Bewertung des QMS.

### **5.3 Managementbewertung**

Das Qualitätsmanagementsystem des Instituts wird einmal jährlich von der Institutsleitung bewertet, um so dessen Wirksamkeit sicherzustellen und um ggf. Maßnahmen einleiten zu können. Der für die Bewertung herangezogene Managementbericht wird einmal jährlich durch den QMB erstellt. Berücksichtigung finden dabei u.a. Referenten- und Seminarbewertungen durch die Teilnehmer, die KVP Aufzeichnungen, das Qualitätszirkelprotokoll und die Ergebnisse aus den internen Audits.

### **5.4 Korrekturmaßnahmen**

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, bei fehlerhafter Dienstleistung die Institutsleitung zeitnah zu informieren. Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung werden je nach Priorität sofort ergriffen oder im Qualitätszirkel analysiert. Die daraus resultierenden Korrekturmaßnahmen werden in den Institutsablauf integriert.

## 6 Lieferanten und Referenten

Ein zentraler Erfolgsfaktor des Instituts sind die Referenten und kooperierenden Bildungseinrichtungen. Für die Sicherstellung der Qualität werden die Referenten regelmäßig durch die Teilnehmer bewertet und bei schlechter Bewertung durch andere Dozenten ersetzt. Einmal jährlich werden zusätzlich die kooperierenden Bildungseinrichtungen und die restlichen Lieferanten im Qualitätszirkel bewertet.

## 7 Gesetzliche Anforderungen

### 7.1 Allgemeine und berufsrechtliche Vorschriften

Die fortbildungsrechtlichen Vorschriften sind uns bekannt und werden durch die fachlichen Schreiben der BLZK aktualisiert und durch die interne Kommunikation sichergestellt. Hierfür liegt die Verantwortung bei der Leitung, die sich durch den QMB und die Fachkraft unterstützen lässt.

Eine Auflistung der wichtigsten Vorschriften, Verordnungen und Gesetze ist in der institutseigenen EDV vorhanden.

Allgemeine gesetzliche Vorschriften: [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de) / [www.bgw.de](http://www.bgw.de)

Berufsrechtliche Vorschriften: [www.blzk.de](http://www.blzk.de) / [www.kzvb.de](http://www.kzvb.de)

## Anlage: Begriffsdefinitionen

Begriff	Beschreibung
<b>Qualitätsmanagement</b>	Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation im Bezug auf Qualität. Alle Tätigkeiten des Managements, die im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, die Ziele und Verantwortung festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung verwirklichen.
Qualitätsmanagement-Beauftragter, QMB	Von dem Praxisinhaber beauftragte Person, die für die Einführung und normkonforme Aufrechterhaltung des QM-Systems verantwortlich ist. Beauftragte(r) der obersten Leitung
Qualitätsmanagement (QM-) Bewertung	Die QM-Bewertung ist die Prüfung der Eignung des QM-Systems im Hinblick auf definierte Ziele und externe Erfordernisse.
Qualitätsmanagement-Dokumente (QM-Dokumente)	Als QM-Dokumente werden solche Unterlagen verstanden, die Qualitätsvorgaben und Qualitätsforderungen sowie ablauf- bzw. aufbauorganisatorische Regelungen zum QM-System enthalten.
Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch, QMH)	Das QM-Handbuch enthält neben der Qualitätspolitik die grundlegenden Vorgaben zur Verwirklichung der aus der Qualitätspolitik abgeleiteten Qualitätsziele wie Begrifflichkeiten, Organigramm, Führungs- und Behandlungsprinzipien. Insofern beschreibt es die grundsätzliche Aufbau- und Ablauforganisation der Praxis und des QM-Systems. Es dient als ständige Referenz für die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM-Systems
Qualitätsmanagementreview	Bewertung der Tätigkeit, zur Ermittlung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit festgelegte Ziele zu erreichen. Die Bewertung kann sich auch auf die Effizienz beziehen. (Review = Bewertung)
Qualitätsmanagementsystem (QM-System, QMS)	System zum Leiten und Lenken einer Organisation im Hinblick auf Qualität durch das Festlegen von Politik und Zielen sowie von Maßnahmen zum Erreichen dieser Ziele. / Zur Verwirklichung des Qualitätsmanagements erforderliche Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse und Mittel.
Qualitätspolitik	Die umfassenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung beschrieben werden.
Qualitätssicherung	Teil des Qualitätsmanagements, der auf das Erzeugen von Vertrauen gerichtet ist und damit sichert, dass Qualitätsanforderungen erfüllt werden.
Qualitätszirkel	Qualitätszirkel sind zeitlich begrenzte Sitzungen von zumeist funktionsübergreifend zusammengesetzten Arbeitsgruppen zur Durchführung bestimmter Verbesserungsprojekte.
Validierung	Bestätigung durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass die Anforderungen für einen spezifischen beabsichtigten Gebrauch oder eine spezifische beabsichtigte Anwendung erfüllt worden ist. (Prüfung auf Gebrauchstauglichkeit)
Verifizierung	Bestätigung aufgrund einer Untersuchung und durch Bereitstellung eines Nachweises, dass festgelegte Forderungen erfüllt worden sind. (auf Richtigkeit prüfen und freigeben)
Zertifizierung	Bestätigung aufgrund einer externen Untersuchung durch eine Zertifizierungsgesellschaft und durch Bereitstellung eines Nachweises, dass festgelegte Forderungen erfüllt worden sind. –oder- Verfahren, in dem ein (unparteiischer) Dritter schriftlich bestätigt, dass ein Erzeugnis, ein Verfahren, eine Dienstleistung oder eine Organisation in ihrer Gesamtheit vorgeschriebene Anforderungen erfüllt.