

# Anleitung zur Erstellung eines QM-Handbuches

für die Praxis

**Unter Mitarbeit von:**

Dr. med. Joachim Belz  
Dr. med. Gunnar Herberger  
Dr. med. Werner Presting  
Dr. med. Michael H Wagner

# MUSTER

## QM-Handbuch für Praxen

Praxis Dr. Musterfrau

---

### Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

Hiermit liegt Ihnen ein Muster - Qualitätsmanagement - Handbuch für Praxen vor. Wie Sie wissen, hat der Gesetzgeber Sie ab 1.1.2005 dazu verpflichtet, ein Qualitätsmanagementsystem in Ihrer Praxis einzurichten und weiter zu entwickeln.

Dieses Qualitätsmanagement - Handbuch basiert auf dem Zielkatalog des KBV-Qualitätsmanagementsystems QEP<sup>®</sup> (Qualität und Entwicklung der ärztlichen Praxis), welches die Selbstverwaltung speziell für die Anwendung in der Praxis des niedergelassenen Arztes entwickelt hat.

Dieses Handbuch gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Qualität gegenüber den Einrichtungen des Gesundheitswesens und der Politik selbstbestimmt darzulegen. Es ist dazu geeignet, Ihre Identität gegenüber zunehmender Beeinflussung durch die Gesundheitspolitik zu bewahren.

Die vorliegende Anleitung zur Erstellung eines Handbuchs befähigt Sie dazu, alle in Ihrer Praxis vorkommenden Prozesse - insbesondere die der Patientenversorgung - umfassend aufeinander abzustimmen und darzulegen.

Die einzelnen Kapitel entsprechen den Vorgaben des Qualitätsmanagementsystems QEP<sup>®</sup>. **Den Inhalt Ihres QM-Systems mit den erforderlichen Nachweisen müssen Sie individuell an Ihre Praxis anpassen.** Um Ihnen diese Arbeit zu erleichtern, enthält dieses Dateiverwaltungssystem DVS-QM eine Vielzahl von Vorschlägen zur Darlegung, wie z. B. Arbeitsanweisungen, Verfahrensanweisungen, Formulare, Checklisten, Prozessbeschreibungen, Dokumente und andere.

**Wir bitten Sie, Ihre Prozesse und Handlungen so darzulegen, wie sie in Ihrer Praxis ablaufen.** Sind bestimmte Prozesse in Ihrer Praxis nicht so beschrieben, wie sie das Qualitätsmanagementsystem QEP<sup>®</sup> durch die vorgegebenen Ziele und Kernziele von Ihnen fordert, sollten Sie entsprechende Abläufe in Ihrem Praxisgeschehen etablieren. Welche Form der Darstellung der Prozessbeschreibung Sie wählen, bleibt Ihnen überlassen. Überwiegend wird es sich hier um Checklisten, interne Regelungen in Form von Verfahrensanweisungen, Flowcharts oder auch um Festlegungen in Tabellenform handeln.

Ein wesentliches Kriterium der Qualität in Ihrer Praxis ist die systematische Planung und Umsetzung der Prozesse, die in Ihrer Praxis ablaufen (zum Beispiel Anmeldung und Aufnahme eines Patienten, Diagnostik und Therapie eines Patienten, Führung der Praxis, Fortbildung der Mitarbeiter, Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben, u.s.w.). Durch die Dokumentation der Prozesse werden diese überprüfbar, vergleichbar und transparent sowohl nach innen (Mitarbeiter, Patienten) als auch nach außen (zuweisende Kollegen, Krankenkassen).

Die Forderungen des Qualitätsmanagement - Handbuchs (der Zielkatalog des Qualitätsmanagementsystems QEP<sup>®</sup>) wird Sie dazu auffordern, bestimmte Verfahrensweisen in Ihrer Praxis zu überdenken und neu zu strukturieren. Hierdurch wird Ihnen ermöglicht, aus Schwachstellen bisheriger Prozesse zu lernen und diese neu zu gestalten. Die Änderung von Verfahrensabläufen in Ihrer Praxis stellt einen ständigen Verbesserungsprozess dar.

Dieses Handbuch ist sowohl für Einzelpraxen, Gemeinschaftspraxen und Praxisgemeinschaften anwendbar. **Überarbeitungen und Anpassungen im Kapitel**

# MUSTER

## QM-Handbuch für Praxen

Praxis Dr. Musterfrau

---

„**Praxisführung und Leitung**“ sind hier jedoch notwendig. Insbesondere sind Ausführungen zur Qualitätspolitik, zu den Qualitätszielen und zum Leitbild in Abstimmung der einzelnen Partner gefordert.

**Wir möchten nochmals darauf hinweisen, dass sie die Vorschläge dieses Handbuches auf ihre eigene Praxis adaptieren müssen.** Ein Qualitätsmanagement-Muster-Handbuch kann den unterschiedlichsten Gegebenheiten Berufsausübung nicht gerecht werden.

Dieses Musterhandbuch umfasst alle notwendigen Anforderungen, die der QEP®-Zielkatalog vorgibt. Die einzelnen Ziele und die daraus hergeleiteten Indikatoren werden mit den erforderlichen Nachweisen (Dokumente) hinterlegt.

Der Zielkatalog der KBV unterteilt sich in Kernziele und sonstige Ziele. Im Rahmen einer möglicherweise angestrebten Zertifizierung müssen alle Kernziele qualitätsmanagementgerecht dargelegt werden. Im Rahmen einer Exzellenz können dann im weiteren Verlauf die sonstigen Ziele bearbeitet werden. Auch für diese Ziele finden Sie im DVS-QM die entsprechende Nachweise (Dokumente).

Nur wenn sie sämtliche Indikatoren des QEP® Zielkataloges nachweisen, können Sie QEP®-Zertifikat entsprechender Zertifizierungsgesellschaften erhalten. Zusätzlich können Sie dieses Handbuch als Ideensammlung zur Gestaltung ihrer Praxis ansehen. In gut organisierten Praxen haben sich diese hinsichtlich Qualität und Wirtschaftlichkeit sowie auch Patientenorientierung bewährt.

Haben Sie sich bisher noch nicht mit einem Qualitätsmanagementsystem beschäftigt, so sollten Sie sich für dessen Aufbau genügend Zeit nehmen. Wir gehen davon aus, dass sie mindestens 24 Monate dafür benötigen.

Das Verzeichnis dieses Qualitätsmanagementhandbuches, welches den QEP®-Zielkatalog als Inhalt zu Grunde legt, erlaubt Ihnen, die systematische Bearbeitung sämtlicher Ziele. Es bleibt Ihnen unbenommen, ihr Qualitätsmanagementsystem entlang diesem Inhaltsverzeichnis aufzubauen.

Sie können jedoch auch einen anderen Weg beschreiten: Sie nehmen sich die Kapitel aus dem Zielkatalog vor, die sie bisher schon recht gut strukturiert haben und legen ihre bisherigen Vorgehensweisen schriftlich dar. Die in DVS-QM vorliegenden Dokumente können sie integrieren.

Eine weitere Möglichkeit zum Aufbau eines QM-Systems nach QEP® ist die, dass Sie sich zuerst mit dem Kapitel beschäftigen, welches Sie hinsichtlich einer Neustrukturierung in Ihrer Praxis für dringend erforderlich halten.

Neben der Darlegung der Prozesse Ihrer Praxis muss die Gestaltung Ihrer Dokumente qualitätsmanagementgerecht erfolgen. Das heißt: Alle Dokumente Ihres QM-Handbuches müssen das gleiche Erscheinungsbild aufweisen. In Kopf- oder/und Fußzeilen sollten der Name der Praxis, die Bezeichnung des Dokumentes und das Kapitel des Zielkataloges erfasst werden. Gleichfalls ist der Autor des Dokumentes zu benennen, ebenso das Datum der Freigabe, das Datum der Überprüfung (wie lange ist das Dokument gültig?) und die Versionsnummer des betreffenden Dokumentes.

# **MUSTER**

## **QM-Handbuch für**

### **Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

Dies lässt sich freilich ohne Kenntnisse eines Textverarbeitungsprogramms nur schwer realisieren. Deshalb bietet Ihnen die Mebeq eine CD an, die ein elektronisches Dateienverwaltungssystem enthält. Das Inhaltsverzeichnis dieses Verwaltungssystems entspricht dem QEP- Zielkatalog. Hinter jedem Indikator ist hier ein elektronisches, individuell zu bearbeitendes Muster - Dokument hinterlegt. Nach Eingabe der Stammdaten der Praxis werden hier automatisch die qualitätsmanagementgerechten Kriterien eines QM - Dokuments ausgefüllt.

Sehen Sie die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems in Ihrer Praxis nicht als zusätzliche Last, sondern viel mehr als Möglichkeit, den Praxisablauf und die Prozesse effizienter zu gestalten. Die Einrichtung eines QM-Systems kann für alle Beteiligte - die Praxisleitung, die Mitarbeiter und die Patienten - ein Gewinn sein, dies um so mehr, als sich auch möglicherweise wirtschaftliche Ressourcen einsparen lassen. Durch die Beteiligung Ihrer Mitarbeiter an der Gestaltung von Arbeitsabläufen und Prozessen erhöhen sie deren Engagement und die Mitarbeiterzufriedenheit.

**QM-Handbuch**  
**der**  
**-Praxis**

**Dr. Musterfrau**  
**Dr. Mustermann**

**Musterstrasse xxx**  
**PLZ Musterstadt**

# **MUSTER**

## **QM-Handbuch für**

### **Praxen**

Praxis Dr. Musterfrau

---

## **Praxisleitbild**

Das Leitbild unserer Praxis wird in folgenden Grundsätzen verbindlich definiert. Es gilt für das gesamte Unternehmen sowie für alle Mitarbeiter und Dienstleistungen.

### ***Unsere Dienstleistung***

Unsere Dienstleistung - die medizinische Versorgung unserer Patienten - muss den wachsenden Anforderungen unserer Patienten an Qualität, Wirtschaftlichkeit, Zuverlässigkeit, Innovation und Service gerecht werden. Unser wichtigstes Ziel ist die Zufriedenheit der Patienten. Sie haben Anspruch auf eine hochwertige medizinische Versorgung. Durch die ständige Verbesserung unserer Leistung wollen wir unsere Patienten binden und neue Patienten gewinnen.

### ***Qualitätsverantwortung***

Es ist die Qualitätspolitik der Praxis, unsere Dienstleistung in höchster Qualität und Zuverlässigkeit unter Schonung von Ressourcen zu erbringen. Die angebotene medizinische Leistung soll notwendig, wirtschaftlich und sinnvoll sein.

Die Verpflichtung der Praxisleitung zur Sicherung einer hohen und gleich bleibenden Qualität, die Qualitätsarbeit aller Mitarbeiter und die Qualität der Dienstleistung stehen im Mittelpunkt aller Aktivitäten.

Die umfassende Versorgung der Patienten auf hohem wissenschaftlichen Niveau sehen wir als gesellschaftliche Verpflichtung.

### ***Umsetzung***

Eine für unsere Praxis angemessene Beschreibung unseres Qualitätsmanagements stellt unser Qualitätsmanagement-Handbuch dar. Seine Anwendung gewährleistet, dass die organisatorischen, medizinischen und technischen Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Qualität der Dienstleistung haben, geplant, gesteuert, überwacht und optimiert werden. Somit bemühen wir uns, dass vertraglich vereinbarte Anforderungen erfüllt werden. Hierzu werden die Verantwortlichkeiten und Befugnisse verbindlich festgelegt. Die Organisation des Qualitätsmanagementsystems ist entsprechend den eigenen Erfahrungen der Praxis auf der Grundlage des Systems „Qualität und Entwicklung in der Praxis“ der KBV festgelegt und integriert u.a. die gesetzlichen Forderungen und Richtlinien. Hierzu gehören insbesondere die berufsgenossenschaftlichen Vorschriften, das Infektionsschutzgesetz, die Röntgenverordnung, die Strahlenschutzverordnung, die Medizinprodukte-Betreiberverordnung, die Datenschutzverordnung.

Durch die ständige Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung unseres Managementsystems wollen wir eine langfristige Vertrauensbasis zwischen uns und unseren Patienten schaffen.

# MUSTER

## QM-Handbuch für Praxen

Praxis Dr. Musterfrau

---

### **Verpflichtung**

Die Praxisleitung trägt die unmittelbare Verantwortung für das gesamte Qualitätsmanagementsystem und die Überwachung der Wirksamkeit der festgelegten Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie für die Umsetzung der durch das Qualitätsmanagement-Handbuch festgelegten Qualitätsziele.

Die Praxisleitung verpflichtet deshalb jeden Mitarbeiter dazu, seine Tätigkeit entsprechend dem Qualitätsmanagement-Handbuch auszuüben. Durch Motivation und Schulung aller Mitarbeiter soll gewährleistet werden, dass die Qualitätspolitik in allen Ebenen der Organisation verstanden, verwirklicht und gewahrt wird.

**Praxisleitung:** Dr. Musterfrau  
Dr. Mustermann

# MUSTER

## QM-Handbuch für Praxen

Praxis Dr. Musterfrau

---

### **Wir über uns**

Wir sind eine            Gemeinschaftspraxis, die im Rahmen der Patientenversorgung sowohl konservativ als auch operativ tätig ist. Eine            Praxis an diesem Standort existiert bereits seit 40 Jahren. 1987 wurde die Praxis durch Dr. xx vom Vorgänger übernommen, 1992 mit Dr. YY in eine Gemeinschaftspraxis überführt. Beide Praxisinhaber sind gleichberechtigt tätig.

Anfangs hatte die Praxis drei Mitarbeiter, durch die Zunahme der Patienten und Vergrößerung des Leistungsspektrums hat sich die Zahl der Mitarbeiter verdoppelt.

Die Praxisinhaber verfügen über eine umfassende und solide Ausbildung im Rahmen der            , die sie überwiegend an Universitätskliniken absolviert haben. Die Praxisinhaber sind als D-Ärzte zum berufsgenossenschaftlichen Heilverfahren, also zur Behandlung von Arbeitsunfällen und Berufserkrankungen zugelassen.

Die Praxis beschäftigt sich seit fünf Jahren mit dem Aufbau des Qualitätsmanagementsystems. Eine Zertifizierung ist zunächst nicht vorgesehen.

Das QM Handbuch lebt durch Kommentare und Vorschläge zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, aber auch von Hinweisen auf Fehler beziehungsweise Unklarheiten. Deshalb sind solche Informationen erwünscht und werden höflich erbeten.

Ihre Fragen richten Sie bitte an:

Gemeinschaftspraxis  
Dr. X. X. und Dr. Y. Y.

Bereich Qualitätswesen  
Musterstr. 3  
PLZ Musterstadt

Telefon: 0620 500015  
Fax: 0620 560003  
E-Mail:  
www.

**MUSTER**  
**QM-Handbuch für**  
**Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1 Patientenversorgung</b> .....	13
1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung.....	13
1.1.1 Leistungsspektrum.....	13

Liste der mitgeltenden internen Regelungen

Liste der mitgeltenden Formulare

Liste der mitgeltenden Datenbanken und Parteien

Liste der vorgegebenen Normen, Gesetze, Richtlinien und Verordnungen

Das Handbuch und die zugehörigen Dokumente werden elektronisch (DVS-QM) geführt. Die Revisionsverwaltung findet ebenfalls elektronisch statt, ebenso die Freigabe und Prüfung der Dokumente.

**MUSTER**  
**QM-Handbuch für**  
**Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

Exemplar Nr.:

Praxisleitung:

Ausgabedatum:

unterliegt dem Änderungsdienst

nur zur Information

Hiermit wird das vorliegende Handbuch für gültig und verbindlich erklärt.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift der Praxisleitung

# **MUSTER**

## **QM-Handbuch für Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

Dieses Handbuch ist Eigentum der Praxis Dr. Musterfrau und Dr. Mustermann. Das Handbuch ist vertraulich zu behandeln und darf ohne Genehmigung der Praxisleitung weder ganz noch auszugsweise kopiert oder an Unbefugte weitergegeben werden.

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt das Qualitätsmanagementsystem der Praxis

Dr. med. X. X. und Dr. Y. Y.  
Musterstraße  
PLZ Musterstadt

Das Qualitätsmanagementsystem gilt für alle Bereiche der Praxis. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, vom Inhalt der aktuellen Version einschließlich der betreffenden QM-Dokumente Kenntnis zu nehmen. Die entsprechenden Regelungen müssen umgesetzt werden.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch dieser Praxis ist vertraulich. Es darf jedoch Patienten und externen Kunden (Krankenkassen, KV, Ärztekammer, Physiotherapeuten, Kollegen, Zuweisern u.a.) als Nachweis unserer Qualitätsbemühungen teilweise oder ganz zur Einsichtnahme ausgehändigt werden. Vor der Herausgabe des QM Handbuches ist die Einwilligung der Praxisleitung einzuholen.

Das Handbuch gliedert sich in entsprechende Kapitel, Ziele und die dazugehörigen Nachweise.

In der Fußzeile ist die Gültigkeit und Version des Handbuches beschrieben. Die QMB bewahrt alle Versionen des Handbuches auf. Den Erhalt des Handbuches bestätigt sie mit ihrer Unterschrift in der „Liste der Handbuchempfänger“.

Zur Einsichtnahme ausgegebene QM-Handbücher unterliegen nicht dem Änderungsdienst. Auf der ersten Seite ist die Nummer des Exemplars des Handbuches einzutragen. Die ausgegebenen QM-Handbücher enthalten den Vermerk: „nur zur Information“.

Die QMB dokumentiert den Empfänger eines QM Handbuches und die Version.

Änderungsvorschläge (Formblatt: Änderung in der QM Dokumentation) bezüglich des QM Handbuches werden der QMB schriftlich oder mündlich mitgeteilt. Die QMB ist dafür verantwortlich, dass die Änderung im QM Handbuch erfolgt. Die QMB ist außerdem für die Revisionierung des QM Handbuches und deren Verteilung an die Mitarbeiter verantwortlich.

Die jeweiligen Mitarbeiter sind angehalten, sich über Änderungen im QM-Handbuch selbständig zu informieren.

In internen Audits wird überprüft, ob die Mitarbeiter Kenntnis der Änderungen haben (Verfahrensanweisung "interne Audits").

Das QM-Handbuch wird vom beauftragten der Praxisleitung herausgegeben. Alle Änderungen des QM-Handbuches werden von ihm geprüft und durch Unterschrift auf der Seite „Inhaltsverzeichnis“ freigegeben.

# **MUSTER**

## **QM-Handbuch für**

### **Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

Alle Exemplare dieses QM-Handbuchs werden ausgegeben von der

Praxis Dr. X. X., Dr. Y. Y.  
Musterstraße 5  
PLZ Musterstadt

#### **Exemplare, die dem Änderungsdienst unterliegen**

Diese QM-Handbücher werden an registrierte Empfänger in der Praxis, an Behörden oder an Patienten ausgegeben. Sie werden in einer Verteilerliste registriert. Die Verteilerliste wird vom beauftragten der Praxisleitung erstellt, verwaltet und archiviert. Zur zuverlässigen Überwachung werden alle Exemplare nummeriert. Durch dieses System wird der Änderungsdienst für Ergänzungen oder Änderungen gewährleistet. Exemplare, die nicht mehr benötigt werden, müssen an die QMB zurückgegeben werden. Diese löscht den Namen aus der Verteilerliste.

#### **Exemplare, die nicht dem Änderungsdienst unterliegen**

Diese QM-Handbücher tragen den Vermerk "nicht im Änderungsdienst" und können nur für einen begrenzten Zeitraum außerhalb des Unternehmens genutzt werden. Ein solches Handbuch ist mit Ausgabedatum gültig, ist unterliegt jedoch nicht dem Änderungsdienst und ist mit dem Vorbuchstaben „N“ nummeriert.

#### **Änderungen und Verteilung**

Das QM-Handbuch lebt durch Kommentare und Vorschläge zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, aber auch von den Hinweisen auf Fehler beziehungsweise Unklarheiten. Deshalb sind solche Informationen erwünscht und werden höflichst erbeten. Für die Planung, Überwachung und Korrektur des Qualitätsmanagementsystems ist die Beauftragte (QMB) der Praxisleitung zuständig.

Änderungen dieses QM-Handbuchs werden abschnittsweise vorgenommen. Alle Änderungen werden im Dateienverwaltungssystem revisioniert. Wird eine Seite innerhalb des Abschnittes geändert, so wird die Revisionsnummer aller Seiten dieses Abschnittes erhöht. Gleichzeitig erhöht sich die Revision des Inhaltsverzeichnisses und damit des QM-Handbuches. Die Freigabe erfolgt mit Datumsangabe und Unterschrift durch die Praxisleitung im Inhaltsverzeichnis.

Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter werden einzeln überprüft und freigegeben, wobei die jeweilige Revisionsnummer automatisch im Dateien Verwaltungssystem (DVS-QM) generiert wird.

Das QM-Handbuch wird vom beauftragten der Praxisleitung jährlich überprüft und gegebenenfalls den neuen Gegebenheiten angepasst.

# MUSTER

## QM-Handbuch für Praxen

Praxis Dr. Musterfrau

---

## 1 Patientenversorgung

Unsere Patienten erhalten eine ihrem Versorgungsbedarfs entsprechende zeitnahe medizinische Versorgung und Beratung unter Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse.

### 1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung

#### 1.1.1 Leistungsspektrum

Übergeordnetes Ziel:

Alle Patienten erhalten eine ihrem Versorgungsbedarf entsprechende zeitnahe medizinische Versorgung und Beratung unter Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse.

#### Ziel 1 (Kernziel)

**Unsere Patienten werden über das Leistungsspektrum der Praxis und besondere Serviceangebote informiert.**

Erläuterung:

Jede Praxis hat ein individuelles Leistungsspektrum und hält spezifische Angebote zur Patientenversorgung vor, zu denen Fachgebiete, Schwerpunkte, Zusatzbezeichnungen und Praxisbesonderheiten gehören. Schriftliche Informationen müssen in sachlicher Art und Weise dargestellt sein, dürfen keine berufswidrige Werbung enthalten und müssen den Vorschriften der Berufsordnung, insbesondere § 27ff. der aktuell geltenden (Muster-) Berufsordnung, entsprechen. Siehe hierzu auch [www.baek.de](http://www.baek.de), "Arzt und Werbung". Vergleiche hierzu auch: 1.1.5. Hausbesuche, 1.2. Untersuchung und Diagnostik, 1.3. Therapie und Versorgung, 1.5.4. neue Versorgungsformen, 1.6. Prävention und Gesundheitsförderung, 4.1.1. Praxisführung und Planung, 4.1.2. Organisationsstruktur.

Das Leistungsspektrum umfasst die Versorgung  Patienten.

Das Behandlungskonzept umfasst alle vorgehaltenen Leistungs-/ Versorgungsangebote. Dies richtet sich gemäß der fachärztlichen Gemeinschaftspraxis an der Versorgung Patienten sowohl konservativ als auch operativ.

Das Leistungsspektrum orientiert sich ebenso an dem Anforderungsprofil der Hausärzte, die gezielte Überweisungsaufträge erteilen.

1. Es liegt eine aktuelle tabellarische Gesamtübersicht des Leistungsspektrums vor, die Informationen zur Bezeichnung der Leistung enthält.
2. Für Leistungen, die von besonderer Wichtigkeit für die Praxis sind, liegt jederzeit schriftliches Informationsmaterial vor, das bei Bedarf den Patienten überreicht wird.
3. Alle Mitarbeiter kennen das aktuelle Leistungsspektrum. Sollte ein Mitarbeiter Fragen zum Leistungsspektrum haben, sind diese an die Praxisleitung zu stellen oder bei einer Teambesprechung anzusprechen.
4. Alle Mitarbeiter informieren die Patienten über das Leistungsspektrum, wenn diese hierzu Fragen haben. Sollte eine Frage eines Patienten zum Leistungsspektrum nicht direkt beantwortet werden können, erkundigt sich der Mitarbeiter bei Kollegen oder der Praxisleitung und informiert anschließend den Patienten. Sollte eine sofortige Lösung nicht möglich sein, wird der Patient später, bzw. durch Rückruf informiert.
5. Bei Änderungen des Leistungsspektrums werden die entsprechenden Unterlagen innerhalb von einem Monat aktualisiert.
6. Die Änderungen werden in der folgenden Teambesprechung bekannt gegeben.

# **MUSTER**

## **QM-Handbuch für Praxen**

*Praxis Dr. Musterfrau*

---

Das Leistungsangebot ist auf der Homepage unserer Praxis unter der Adresse: [www.xxx.de](http://www.xxx.de) dargestellt und für die Patienten einsehbar.

Ebenso wird das Leistungsspektrum in der Praxis-Broschüre beschrieben.

### **Mitgeltende Dokumente sind:**

- Tabelle Leistungsspektrum Diagnostik
- Tabelle Leistungsspektrum Therapie
- Tabelle Leistungsspektrum Begutachtung
- Tabelle Leistungsspektrum Igel
- Tabelle Leistungsspektrum Prävention