



Arbeitsanweisung (AA)

Die Arbeitsanweisung beschreibt mit dem höchsten Detailgrad, wie genau etwas Schritt für Schritt durchgeführt wird.

Sie enthält keine Arbeitsgrundlagen oder ein Arbeitsergebnis, da sie wie Puzzleteile zu einem Gesamtprozess gehören, in dem die Grundlagen und Ergebnisse festgelegt sind.

In der Regel ist nur eine Person an diesem Ablauf beteiligt.

Prozess (P)

Der Prozess stellt den organisatorischen Ablauf mit den Schnittstellen und Verantwortlichen dar.

Er beschreibt was gemacht werden muss, in welcher Art und Weise eine Aufgabe oder ein Ablauf durchgeführt wird, wer für den einzelnen Teilprozess verantwortlich ist und verweist ggfs. auf weitere Dokumente.

Es sind i.d.R. mehrere Personen an dem Prozess beteiligt.

Checkliste (CL)

In Checklisten werden standardisierte Fragen/Prüfinhalte zu einem bestimmten Thema zusammengestellt. Sie dient als Kontrollliste zum Abhaken oder Ankreuzen um Vorgänge zu überprüfen bzw. um den Ist-Zustand zu ermitteln.

Auch bei täglich durchzuführenden Aufgaben werden sie eingesetzt, um Wichtiges nicht zu vergessen und so die Konzentration auf das Wesentliche richten zu können. Um Routineaufgaben mit geringstem Aufwand wiederholbar zu machen.

Checklisten werden bspw. eingesetzt für:

- Tägliches Vorbereiten von Behandlungszimmer
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Soll-Ist-Abgleich
- Prozesse der QM-Systems

Formular (FO)

Formulare sind entweder standardisierte Textvorlagen zur Erfassung und Aufbereitung von Daten oder statische Dokumente mit Informationen über spezifische Themen.

Der Vorteil für die Nutzung liegt in seiner Gestaltung in Form von Checkboxen oder Listenfelder und eignet sich daher besonders effektiv für wiederkehrende Vorgänge.



Formulare werden bspw. eingesetzt für:

- Beschwerdemanagement
- Befragungen
- Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- Protokolle

Nachweisdokument

In der neuen ISO-Norm 9001:2015 wird nicht mehr von Nachweisdokumenten, sondern von dokumentierter Information gesprochen.

Gleichwohl handelt es sich bei Nachweisdokumenten um eine Form der dokumentierten Information. Dabei zeigen Nachweisdokumente das Ergebnis eines Ablaufs (auch als Qualitätsaufzeichnungen bezeichnet).

Sie dürfen nicht verändert werden und sind für die Rückverfolgbarkeit wichtig. Dies können u.a. sein: Ziel-, Maßnahmenpläne, Empfangsnachweise, Qualifikationsnachweise, Konformitätserklärungen, Protokolle, Auditpläne und -berichte, Prüfpläne und -nachweise.

Dokumentenlenkung

Dokumentenlenkung ist ein dokumentiertes Vorgehen, in dem festgelegt ist, wie Dokumente erstellt, kontrolliert, genehmigt, gekennzeichnet, veröffentlicht und aktualisiert werden.

Du möchtest Impulse und Lösungen für dein Qualitätsmanagement erhalten? Diese Tipps haben wir für dich:

Welche Aufgaben habe ich als QMB? Wie erstelle und pflege ich des Qualitätsmanagementsystem in der Praxis?

Auf diese und viele weitere Fragen erhältst du professionelle Antwort in der 2-tägigen QMB-Ausbildung.

QMB-Ausbildung ansehen

Du hast individuelle Fragen zu QM? Vereinbare einen Telefontermin mit unseren Expert:innen und lasse dich beraten.

Gesprächstermin vereinbaren

Du bist auf der Suche nach einem vorgefertigten QM-Handbuch für die Arzt/Dentalpraxis? Hier findest Du das passende QM-System für Dich:

Zu mindmaxx