

Qualitätsmanagement: Teil 6

QM-Richtlinie überschaubar?!

| Bernd Sandock

Die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) ist am 17. November 2006 beschlossen worden und mit der Veröffentlichung im Bundesanzeiger am 31. Dezember 2006 in Kraft getreten. Was beinhalten sie, wie können Praxen sie konkret umsetzen, welche Bedeutung haben sie für eine Praxis, die ihr Praxismanagement umfassend optimieren und ein systematisches QM-System aufbauen will?

Vertragszahnärztliche Praxen sind verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (QM) einzuführen und weiterzuentwickeln (§ 135a Abs. 2 Sozialgesetzbuch V). Die jetzt erlassene Richtlinie bestimmt nun die grundsätzlichen Anforderungen an ein Qualitätsmanagement (www.g-ba.de). Sie beschränkt sich dabei auf die Formulierung von Mindestanforderungen, um den Praxen den notwendigen Spielraum für die individuelle Ausgestaltung bei der Umsetzung zu geben. Viele Praxen werden sich deshalb vielleicht für eine QM-Minimalversion entscheiden, die ausschließlich die Richtlinie abdeckt. Ein Zahnarzt aber, der seine Praxis unternehmerisch führen will, wird ein QM-System wählen, das zwei Fliegen mit einer Klappe schlägt: die gesetzlichen Vorgaben erfüllen, aber vor allem und darüber hinausgehend die QM-Einführung wertschöpfend zur tatsächlichen Optimierung des Praxismanagements nutzen, wie es

z. B. ein an der ISO 9001:2000 orientiertes QM-System tut. So weit kann und will die Richtlinie bewusst nicht gehen.

Nach der Richtlinie ist das Ziel des QM die „kontinuierliche Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung und der Praxisorganisation“ und soll für den Zahnarzt, die Mitarbeiter und die Patienten „nützlich, hilfreich und unbürokratisch“ sein und deren Zufriedenheit erhöhen.

| QM-Grundelemente

Die Richtlinie definiert 7 „Grundelemente“ eines QM, die die Praxen einzuführen haben. Hierbei können die Praxen „auf vorhandene QM-Systeme zurückgreifen oder ein eigenes“ einsetzen:

- Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes

„Was sind Stärken unserer Praxis in der Patientenversorgung und der Praxisorganisation; wo sehen wir Verbesserungspotenziale?“ Das kann sich beziehen auf fachliche Behandlungsabläufe; auf die Ablauforganisation „rund um die Behandlung“, etwa auf das Ineinandergreifen von Empfang, Behandlungsvorbereitung, Behandlung und Verabschiedung; auf die Kommunikation mit dem Patienten; auf einzelne, arbeitsplatzbezogene Tätigkeiten etc. In die Erhebung des Ist-Zustandes ist auch gleich mit einzubeziehen, welche Anforderungen der Richtlinie Ihre Praxis bereits umgesetzt hat und was aufzubauen ist.

- Definition von Zielen

„Welche Ziele stecken wir uns, z. B. für das kommende Jahr, was wollen wir kurz- und mittelfristig erreichen?“ Die Bedeutung, die Ziele für die unternehmerische Entwicklung der Praxis und die Identifikation der Mitarbeiter mit der Praxis haben, ist im 2. Teil dieser Artikelserie dargestellt worden. Ziele werden maßgeblich durch Sie als

Praxisinhaber definiert, die Einbeziehung des Teams ist aber nicht nur aus motivationalen Gründen wichtig, sondern auch, weil schließlich das gesamte Team zur Zielerreichung beitragen muss.

- Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten

„Wie wollen wir bestimmte Abläufe effizient organisieren, wer soll wofür zuständig sein?“ Nicht das sinnarme Füllen von Papier ist hier gefragt, sondern eine tatsächliche Überprüfung und anschließende Optimierung von Abläufen durch das gesamte Team. Beginnen Sie mit den für Ihre Praxis besonders relevanten Prozessen oder mit denen, die immer wieder hohe Reibungsverluste aufweisen. Das sind in jeder Praxis andere. Wenn mehrere Mitarbeiter für eine Aufgabe verantwortlich sind, ist niemand so richtig verantwortlich. Durch die Festlegung von Verantwortlichkeiten weiß jeder, wofür er zuständig ist.

- Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten

„Durch welche Fortbildungen soll der Einzelne im Team sich weiterqualifizieren und soll die Praxis ein höheres Niveau erreichen?“ Ein abgestimmter Fortbildungsplan für das nächste Jahr, Berichte aus den Seminaren an das Team, die Festlegung eines Jahresbudgets sind hilfreiche Instrumente.

- Durchführung von Änderungsmaßnahmen

„Was wollen und sollten wir verbessern und wie setzen wir entsprechende Maßnahmen um, dass sie keine Eintagsfliegen bleiben?“ Grundlage hierfür sind die Ergebnisse der Erhebung des Ist-Zustandes.

- Erneute Erhebung des Ist-Zustandes

„Was haben wir – nach einiger Zeit – bereits optimiert, wo liegt aktueller und zukünftiger Handlungsbedarf?“ Die „Fahrt

| tipp

Weitergehende Informationen über die Unterstützung bei der Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagementsystems, entsprechend den QM-Richtlinien des G-BA oder der ISO 9001, können Sie gerne beim Autor oder per Mail über zwp-redaktion@oemus-media.de anfordern.

[kontakt]

Bernd Sandock

Dipl.-Psychologe
zahnarzt-beratung-sandock
Spindelmühler Weg 22, 12205 Berlin
Tel.: 0 30/81 29 40 63
Fax: 0 30/81 29 40 60
E-Mail: zahnarzt@beratung-sandock.de
www.zahnarzt-beratung-sandock.de