

Bestandsaufnahme

Qualitätsmanagement für meine Praxis? Nein danke!

| Prof. Dr. Thomas Sander

Seit dem 1.1.2007 ist die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) in Kraft. Danach sollen alle Zahnarztpraxen bis zum 31.12.2010 ein QM-System entsprechend dieser Richtlinie eingeführt haben. Angebotsseitig hat sich seitdem viel getan. Immer mehr Zahnärzte setzen sich mit dem Thema QM auseinander. Doch die Praxisbesuche des Autors zeigen: Die Unwissenheit ist nach wie vor groß. In diesem Beitrag wird versucht, den Umsetzungsstand ein Jahr nach Inkrafttreten der Richtlinie zu beleuchten und den Zahnärztinnen und Zahnärzten Hinweise für ein sinnvolles Vorgehen zu geben.

Lediglich 16% der Praxisinhaber haben sich noch nicht mit QM auseinandergesetzt. Der Großteil der Zahnärzte hat sich über die Kammer/KZV, Anbieter, Fachpresse etc. über QM informiert (59%).¹ Von einer Umsetzung kann aber noch lange nicht die Rede sein. Lediglich ca. 15% der Praxen haben bisher QM eingeführt. Der Autor vermutet allerdings wegen der Unklarheit der Fragestellung (vgl. auch Abschnitt „Häufigste Begriffsverwirrungen“), dass dieser Anteil viel zu hoch ermittelt wurde und tatsächlich eher bei 1–5% liegt. Die Gespräche des Autors in den Praxen zeigen sehr deutlich, dass noch viel Aufklärungspotenzial besteht. Darauf haben die Kammern/KZVen überwiegend mit einem umfangreichen Angebot zur Information reagiert.² Das Angebot wird gut angenommen (geschätzt: 10–20% der Zahnärzte im ersten Jahr).

Die häufigsten Begriffsverwirrungen

Qualitätsmanagement: Der Begriff war und bleibt unverständlich. Besser wäre: Praxisablaufmanagement, Organisationsmanagement o.ä. Die Qualität der zahnmedizinischen Leistung ist schließlich überhaupt nicht betroffen.

Qualitätsmanagement-Richtlinie: Viele Zahnärzte denken, dass damit die Hy-

giene-Richtlinie gemeint ist. Das ist nicht der Fall. Die QM-Richtlinie des G-BA setzt natürlich die korrekte Umsetzung der Hygiene-Vorschriften voraus. Aber es ist noch mehr zu tun (vgl. div. Infos und Artikel zum Thema, u.a. unter www.prof-sander.de).

Zertifizierung: Dieser Begriff wird sehr häufig gleichgesetzt mit der Einführung des QM-Systems. Das ist falsch und führt zu viel Verwirrung. Die Praxen sind aufgefordert, ein QM-System nach G-BA bis Ende 2010 einzuführen. Sie können das System nahezu frei wählen. Hinsichtlich der Kontrolle ist noch nichts geregelt. Lediglich 2% der Praxen werden in 2011 aufgefordert werden, ihre QM-Dokumentationen vorzulegen. Sanktionen bei nicht ausreichender Umsetzung sind nicht zu erwarten. Nach der Einführung des Systems (z.B. gemäß der ISO 9001:2000) kann sich die Praxis von einem unabhängigen Gutachter (auch Zertifizierer genannt, z.B. TÜV, Lloyds etc.) bescheinigen lassen, dass die Praxis tatsächlich nach diesem System arbeitet. Das nennt man Zertifizierung. Dazu sagt die QM-Richtlinie nichts, es ist nicht vorgeschrieben, es ist freiwillig.

QM-Software: Vorsicht! Kaum eine vom eigenen Hersteller sogenannte QM-Software ist eine echte Software, sondern

meist lediglich ein Handbuch auf CD-ROM. Auch die Anbieter von Abrechnungsprogrammen, die jetzt QM-Module anbieten, erfüllen die Forderungen nach einer „echten“ Software meist nicht. Eine „echte“ Software muss interaktive Funktionalitäten aufweisen, die die Arbeit mit dem System dahingehend erleichtern, dass eine Handbuchpflege, sei es auf Papier oder in der EDV, überflüssig wird. Die einzige Software, die diese Anforderungen erfüllt, ist nach Kenntnis des Autors die OrgaDent-Reihe (www.GZQM.de).

Beschreibung von Abläufen: Viele Praxismitarbeiter, die sich mit QM auseinandersetzen, sind der festen Überzeugung, dass sie alle Abläufe in der Praxis aufschreiben müssen. Das ist ebenso falsch wie sinnlos. Die Abläufe, die Ihnen wichtig sind oder Abläufe, die nur selten durchgeführt werden, sollten schriftlich fixiert werden. Das macht Sinn, so können Prozesse bei Fragen nachgeschlagen werden. Und wenn Ihr QM-Handbuch nur fünf Abläufe umfasst und lediglich fünf Millimeter dick ist, können Sie trotzdem die Richtlinie erfüllen (Vorsicht vor Beratern, die mit der Erstellung von Abläufen und dicken Handbüchern [Ihr] Geld verdienen).

Vorgeschriebene Abläufe: Niemand schreibt der Praxis irgendwelche Abläufe