

Der Management-Wahnsinn in der Zahnarztpraxis

| Christoph Jäger

Auf die Zahnarztpraxen in Deutschland kommt eine Regelungsflut zu, die bewältigt werden muss. Gilt es doch bereits seit Jahren, die Arbeitssicherheitsanforderungen in der Praxis zu erfüllen. Nun müssen die Anforderungen an ein Hygienemanagement umgesetzt werden und bis Ende 2010 die Anforderungen an Qualitätsmanagement. Drei Managementsysteme, deren Auswirkungen in der Praxis nicht unterschätzt werden dürfen. Dieser Fachartikel beschäftigt sich mit der Lösung für diesen Management-Wahnsinn. Der Autor beschäftigt sich seit mehr als 23 Jahren mit der Entwicklung und Umsetzung von Managementsystemen.

Beobachtungen im Markt haben gezeigt, dass die Umsetzung von Managementsystemen fast ausschließlich mit der Hilfe von Managementhandbüchern vorgenommen wird. Einzige Ausnahme in diesem Zusammenhang bildet das Abrechnungsmanagement in einer Zahnarztpraxis. Fast jede Praxis bedient sich hier einer Softwarelösung, um die komplexen Aufgaben durchgängig und möglichst effizient zu erfüllen. Kommen wir aber zurück zu unseren unterschiedlichen Managementsystemen wie das Arbeitssicherheits-, Hygiene- und Qualitätsmanagement. Alle drei Systeme haben doch sehr unterschiedliche Eigenschaften und stellen somit auch sehr unterschiedliche Anforderungen, die es gilt zu erfüllen.

Arbeitssicherheitsmanagement

Viele Praxen haben sich bereits mit dem Themenkomplex der Arbeitssicherheit auseinandergesetzt. Auch hier gilt es, die unterschiedlichsten Gesetze, Verordnungen und Richtlinien zu beachten und einzuhalten. In einigen Bundesländern haben die zuständigen Zahnärztekammern den BuS-Dienst (betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung) in die einzelnen Zahnarztpraxen eingeführt. Der BuS-Dienst ist ein papiergestütztes

System, welches sich um die detaillierte Beschreibung der einzelnen Anforderungen an das praxisinterne Arbeitssicherheitsmanagement kümmert, das sogenannte *BuS-Handbuch*. Andere Zahnärztekammern stellen auf ihrer Homepage entsprechende Papieranleitung – zum Downloaden für die Praxen – zur Verfügung. Auch diese können ausgedruckt und den Mitarbeitern der Praxis zur Verfügung gestellt werden. Die Summe aller Unterlagen, die in einem Arbeitssicherheitsmanagement zu beachten sind, füllt meist einen breiten Ordner. Viele Anforderungen unterliegen der Nachweispflicht. Das bedeutet, dass Praxisaufzeichnungen angefertigt werden müssen, die später die Durchführung gewisser Überprüfungen, Belehrungen etc. belegen können. Auch diese Nachweisdokumente können im Laufe der Jahre mehrere breite Ordner füllen.

Hygienemanagement

Kommen wir nun zum praxisinternen Hygienemanagement. Genau wie im oberen Bereich bereits beschrieben, geht es auch hier darum, Anforderungen aus Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien zu erfüllen. Nur berücksichtigen die Anforderungen hier den hygienischen Bereich einer Praxis, während wir uns oben mit den arbeits-

sicherheitsrelevanten Anforderungen auseinandersetzen müssen. Beratungsgesellschaften aber auch Zahnärztekammern bieten hier Umsetzungshilfen in Form von *Hygienemanagement-Handbüchern* an. Auch hier kommen wir – in Summe aller Unterlagen – auf die Breite eines großen DIN A4-Ordners. Genau wie im Bereich der Arbeitssicherheit müssen auch im Hygienemanagement Aufzeichnungen angefertigt und über Jahre hinweg archiviert werden. Allein im Bereich einer schriftlichen Chargendokumentation wächst die Anzahl ihrer Praxisordner um mindestens einen Ordner pro Jahr.

Qualitätsmanagement

Alle guten Dinge sind drei und bilden somit den Management-Wahnsinn in einer Zahnarztpraxis. Gemäß dem Gemeinsamen Bundesausschuss müssen alle vertragszahnärztlichen Praxen in den nächsten vier Jahren (Übergangszeit bis Ende 2010) ein internes Qualitätsmanagement einführen und dieses ständig an die sich ändernden Gegebenheiten anpassen und weiterentwickeln. Auch hier werden derzeit die ersten Umsetzungshilfen entwickelt. Zahnärztekammern und Beratungsgesellschaften bieten auch hier bereits die ersten *Qualitätsmanagement-Handbücher* an, die die einzelnen zu