

# Erfolgreiches QM-Handbuch für die Zahnarztpraxen

| Christoph Jäger



Mehr als 8.000 Zahnarztpraxen setzen das Qualitätsmanagement „QM-Navi“ in ihrer Organisation ein. Das QM-Navi ist das erfolgreichste Qualitätsmanagementsystem im deutschen Gesundheitswesen. Mit einem Marktanteil von mehr als 12 Prozent entwickelt sich das QM-Navi zur Erfolgsstory für die Zahnarztpraxen.

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in einer Richtlinie die Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement-System (QM-System) für alle Vertragszahnärzte festgelegt. Die Grundlage dieser Richtlinie entspricht der Festlegung im SGB V § 135a Abs. 2 und § 136b Abs. 1. Ein eher schwammiges Richtlinienwerk, das nicht unbedingt auf offene Ohren bei den Praxisinhabern stieß. Das hier vorgestellte QM-System stellt die Besonderheiten heraus und minimiert den Aufwand für die einzelne Praxis erheblich.

Unter Mitwirkung der KVZN wurde in den letzten Monaten ein QM-Handbuch mit dem Arbeitstitel „QM-Navi“ für Zahnarztpraxen entwickelt. Auf etwa 100 Seiten erhalten die Zahnarztpraxen wertvolle Anleitungen, Checklisten und Formblätter zur Umsetzung der Richtlinie. Für jedes Formblatt gibt es im QM-Navi ein ausgefülltes Muster, um eine komfortable

Anwendung sicherstellen zu können. Das Herzstück des QM-Navi bildet eine Crossmatrix. In dieser Matrix werden die einzelnen Anforderungen der Richtlinie in die bereits vorhandene Infrastruktur in einer Praxis übertragen. Hierdurch wird das Verständnis für die Richtlinie erhöht und die Handhabung mit dem QM-Navi vereinfacht. Im Juni 2008 wurde das QM-Navi flächendeckend in den niedersächsischen Zahnarztpraxen mithilfe der KZVN eingeführt. 4.600 QM-Handbücher wurden personalisiert, gedruckt und den Praxen zur Verfügung gestellt. Bis heute wurden 1.500 Zahnärzte und deren Helferinnen in Niedersachsen in die Handhabung des QM-Navi eingeführt. In einer vierstündigen Fachschulung wird neben den theoretischen QM-Gedanken die Umsetzung des QM-Navi vermittelt. Bis zum Jahresende werden es mehr als 1.800 Teilnehmer sein. Im ersten Halbjahr 2009 werden weitere 650 Seminarplätze angeboten.

Auch in Sachsen-Anhalt werden mehr als 1.500 Zahnarztpraxen mit dem QM-Navi aus Niedersachsen arbeiten. In zwei Großveranstaltungen (Magdeburg 1.700 Teilnehmer und Halle 1.900 Teilnehmer) wurden die gesetzlichen Anforderungen und die Vorteile eines QM-Systems mit dem QM-Navi für eine Zahnarztpraxis vermittelt. Für das erste Halbjahr wurden 500 Seminarplätze angeboten, diese sind aber bereits bis auf den letzten Platz ausgebucht. Weitere Seminarplätze befinden sich in Planung und werden kurzfristig veröffentlicht. Auch Verbände haben die Vorteile des QM-Navi erkannt und setzen dieses QM-System in ihren Mitgliedspraxen um. Vereinzelt Dentallabore in Zusammenarbeit mit namhaften Industriepartnern organisieren für ihre Kunden QM-Veranstaltungen in denen die Handhabung des einfachen QM-Navi vermittelt wird. Praxen, die trotz des einfach zu bearbeitenden Gesamtpakets auf die individuelle Betreuung in Praxen setzen,