

Qualitätsmanagement in der zahnärztlichen Praxis

| Dora M. Tarnoki

Qualitätsmanagement in der zahnärztlichen Praxis ist eines der aktuellsten Themen der heutigen Zeit. Qualitätsmanagement zählt, aufgrund der Anforderungen, die von den leitenden Standesorganisationen vorgegeben werden, zu einem wesentlichen Bestandteil im täglichen Ablauf der Praxis und stellt eine verbindliche Forderung dar. Aber was ist notwendig, um das System nicht zu einer Mehrbelastung, sondern zu einem Instrument zu machen, das die täglichen Abläufe vereinfacht und damit verbunden einen Mehrwert darstellt?

Die Herausforderung ist es, im Qualitätsmanagement nicht nur einen bürokratischen Aufwand zu sehen, sondern die Vorteile, die ein solches System bietet, als Chance zu einer erfolgreichen Praxisführung zu nutzen.

Zunächst aber: „Was ist Qualitätsmanagement?“ Eine kurze Definition lautet: „Qualitätsmanagement oder QM bezeichnet grundsätzlich alle organisierten Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art dienen. Qualitätsmanagement ist eine Kernaufgabe des Managements. In Branchen wie der Luft- und Raumfahrt, Medizintechnik, Gesundheitsversorgung, Arznei- und Lebensmittelherstellung ist das Qualitätsmanagementsystem vorgeschrieben.“ (www.wikipedia.de) An dieser konkreten Aussage kann man schon sehen, dass die Definitionen für Qualitätsmanagement im Wesentlichen immer ein Gerüst für den Aufbau im eigenen Unternehmen darstellen. Das Gerüst, innerhalb dem sich jedes Unternehmen entsprechend seiner Spezialisierungen flexibel bewegen kann. Das heißt, dass bei gleichem Gerüst jedes Qualitätsmanagement in weiten Bereichen individuell auf die Praxis zugeschnitten ist.

So wie mit dieser Definition verhält es sich mit geringen Abweichungen bei

allen Qualitätsmanagement-Systemen. Egal ob Sie sich für die DIN EN ISO 9000, TQM, KTQ, Z-PMS entscheiden, um nur einige Beispiele zu nennen, es wird Ihnen ein Leitfaden, ein Gerüst zur Verfügung gestellt, an dem Sie sich orientieren und innerhalb dem Sie die eigenen Abläufe und Prozesse innerhalb der Praxis in saubere und optimierte Bahnen lenken.

Mit Start der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems erreicht man kontinuierlich eine Optimierung aller Leistungen und Abläufe und damit verbunden viele essenzielle Vorteile im täglichen Arbeitsablauf der Zahnarztpraxis.

Forderungen an die Praxis

Bestimmte Forderungen sind entsprechend der Berufsgruppe innerhalb der Zahnmedizin verpflichtend, da sie von hoher Wichtigkeit, z.B. für Zahnärzte, Mitarbeiter und Patienten sind. Sie stellen aber nur einen Baustein auf dem Weg zu einem vollständigen und erfolgreichen Qualitätsmanagement dar.

Gemäß den Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschuss (www.g-ba.de) ist dabei sicherzustellen, dass innerhalb eines Zeitraumes von vier Jahren (nach Inkrafttreten der Richtlinie am 30. Dezember 2006) das in der Praxis eingesetzte System alle Grundelemente enthält.

Grundsätzliche Anforderungen

Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sind:

- Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes
- Definition von Zielen
- Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten
- Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten
- Durchführung von Änderungsmaßnahmen
- erneute Erhebung des Ist-Zustandes
- praxisinterne Rückmeldung über die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement-Maßnahmen.

Dabei spielen zum Beispiel die Bereiche Behandlungsrichtlinien, Röntgenverordnung, Hygiene unter Zuhilfenahme von Instrumenten wie Checklisten und Praxishandbuch sowie das Fehler-, Beschwerde- und Notfallmanagement eine wesentliche Rolle. Nicht zu unterschätzen sind auch die Bereiche Mitarbeiter und Patientenorientierung, denn um diese beiden Gruppen dreht sich ja der Praxisalltag und diese beiden Gruppen tragen erheblich zum wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis bei.

Situation und Vorgehen

In der G-BA-Richtlinie steht: „Die Zahnärzte können bei der Einführung