

QM-System mit Nutzen für die Zahnarztpraxis?!

| Marcus Ehrenburg

Dass ein Qualitäts-Management-System (QMS) eingeführt werden muss, ist allseits bekannt. Die Erkenntnis, dass ein QM-System Vorteile für die Praxis bringen kann oder besser bringen muss, ist nicht gleichermaßen ins Bewusstsein gelangt.

Welche Ziele sollen durch ein QM-System erreicht werden? Ein QM-System einzuführen, sollte als Chance begriffen werden, das gegenwärtige System mit seinen Stärken und Schwächen zu hinterfragen. Im Team sind die gemeinsamen Ziele zu definieren und festzulegen. In den administrativen Tätigkeiten besteht erfahrungsgemäß der größte Bedarf. Die Materialwirtschaft, die in der durchschnittlichen Praxis den zweitgrößten Kostenblock repräsentiert, soll darum hier als Beispiel genannt werden. Ein sehr sinnvolles Ziel lautet: immer Material vorrätig zu haben, aber gleichzeitig die Bestände so gering wie möglich zu halten. Dieser Satz wird so oder ähnlich in jedem QM-Handbuch stehen, wobei mit schriftlicher Fixierung dieses Zieles dessen Umsetzung in der täglichen Praxis natürlich noch nicht gewährleistet ist.

Welches QM-System ist das Richtige?

Das richtige QM-System erfüllt die definierten praxisindividuellen Ziele am besten (Abb.1). So ist z.B. die Zertifizierung des QM-Systems (noch) nicht vorgeschrieben, jedoch mag die Dokumentation in der Außenwirkung gegenüber Patienten und Kostenträgern durchaus einen Wettbewerbsvorteil bringen. Allerdings kann nicht jedes QM-System zertifiziert werden. Die letzte Frage, die es zu beantworten gilt: Wie werden die inhaltlichen Ziele

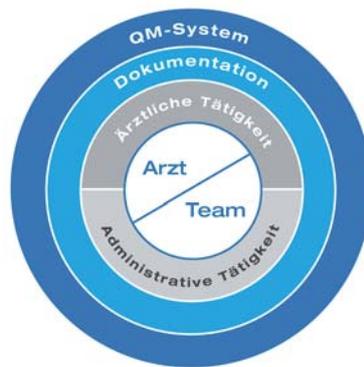


Abb. 1 : Die definierten praxisindividuellen Ziele werden am besten durch das richtige QM-System erfüllt.

erreicht und welche Instrumente werden dazu benötigt? Bei einem QM-System geht es darum, dass Abläufe systematisch in definiert gleicher Art und Weise durchgeführt werden, damit die gewünschte Ergebnisqualität stetig erreicht wird (Abb.2). In diesem Zusammenhang muss auch die Wirtschaftlichkeit ins Blickfeld gerückt werden. Nur wenn die notwendigen Informationen transparent vorliegen, kann ein Prozess effizient durchgeführt werden. Erst Effizienz in den Prozessen gewährleistet, dass die gewünschte Ergebnisqualität mit möglichst geringen Kosten in der Praxis erreicht wird. In unserem Beispiel muss immer rechtzeitig das Material nachbestellt werden, dessen Bestände zur Neige gehen. Mangels Transparenz und Effizienz wird oft auch Material bestellt, dessen Bestände eigentlich noch lange den Bedarf decken.

Ein QM-Ablauf zur Materialbestellung könnte wie folgt aussehen (Abb. 3): Ein Bestellzettel liegt in der Praxis aus, auf dem Material eingetragen wird, wenn eine Packung zu Ende geht. Einmal in der Woche prüft die Materialverantwortliche anhand einer Praxisbegehung, ob der Bestand für dieses Material tatsächlich nicht ausreicht oder ob an anderer Stelle noch Bestände lagern. Muss bestellt werden, gilt es weiter zu klären, ob noch andere Materialien bei diesem Lieferanten zu bestellen sind. Wenn diese Fragen durch die Kontrolle geklärt sind, so wird der Zettel entsprechend ergänzt. Im nächsten Schritt werden aus dem Lieferantenkatalog die korrekten Bestellnummern und die Produktbezeichnungen gesucht und in ein Word-Dokument oder handschriftlich in ein Formular eingetragen, damit an den Lieferanten eine



Abb. 2: Bei einem QM-System sollten die Abläufe systematisch in definiert gleicher Art und Weise durchgeführt werden, damit die gewünschte Ergebnisqualität stetig erreicht wird.