

# Qualitätsmanagement in der Praxis

**Der Spruch „Geiz ist geil!“ gilt beim Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis nicht. Denn Qualitätsmanagement ist nicht nur die Umsetzung von unternehmerischen Zielen, sondern auch Praxisphilosophie. Qualitätsmanagement ist die Absicherung der Existenzgrundlage der zahnärztlichen Praxis. Qualitätsmanagement ist die Einbindung gesetzlich geforderter Rahmenbedingungen und der Schutz vor Begehungen der Kontrollbehörden, die jetzt schon vorgenommen werden.**

Autor: Friedrich W. Schrafft, Rutesheim-Perouse



**Friedrich W. Schrafft**

**Kontakt:**

H+S GmbH  
Geschäftsbereich  
Dental/Qualitäts-  
management  
Tel.: 0 71 52/35 37 21  
E-Mail:  
info@hs-gmbh.com  
www.hs-gmbh.com

■ **Immer wieder erhält** die auf ärztliche Belange spezialisierte Zertifizierungsstelle, die H+S GmbH im Baden-Württembergischen Rutesheim-Perouse, Hilferufe von Zahnärzten, die im Alleingang die Implementierung eines Qualitätsmanagement vornehmen. Billig angebotene und dann erworbene Standardlösungen, die dem Anwender den unproblematischen Aufbau eines QM in kurzer Zeit signalisieren, entsprechen oftmals nicht den versprochenen Erwartungen. Allein das Ausfüllen vorgefertigter Formulare durch das Praxispersonal entspricht bei Weitem nicht den Anforderungen des Gesetzgebers, und hilft der Praxis nicht weiter in einem immer härter werdenden Verdrängungswettbewerb.

Um ein „Gelebbtes“ QM mit doch vorhandenen, enormen Vorteilen für die Zukunftsabsicherung des Unternehmens Zahnarztpraxis aufzubauen, bedarf es externer Hilfe durch spezialisierte und auf alle Belange des verantwortlichen Arztes kundigen Berater vor Ort.

Billig erworbene Standardwerke der ISO 9001:2000 oder anderen Management-Systemen bringen die Praxis in den Anforderungen des sich schnell wandelnden Medizinmarktes nicht weiter. Unternehmerische Weitsicht mit einer seriösen Unterstützung, Erfahrung und dem vorhandenen Know-how ist hier unabdingbar. Schließlich hat doch jeder Praxisinhaber (Unternehmer) externe Berater, wie z.B. Steuerberater, Rechtsanwälte, Finanz- u. Unternehmensberater.

## Mögliche Schwachstellen

Praxen, die die Vorbereitung zur Zertifizierung im Alleingang unternommen haben, wähten sich in Sicherheit zur Erlangung des ersehnten, anerkannten Zertifikates der Zertifizierungsstelle. Der Alltag sieht jedoch anders aus. H+S Auditoren stellten in diesen

Praxen durchweg Schwachstellen beim Zertifizierungsaudit fest.

- ▶ Umsetzung gesetzlich vorgegebener RKI-Richtlinien und des Infektionsschutzgesetzes
- ▶ Aufbereitung von Medizinprodukten
- ▶ Schulung der gesetzlichen Rahmenbedingungen
- ▶ Jährlich wiederkehrende Belehrungen hinsichtlich Arbeitssicherheit  
(Liste kann bei H+S angefordert werden)
- ▶ Einhaltung des Medizinproduktegesetzes (MPG)
- ▶ Qualifikationsnachweise des Praxispersonals
- ▶ Forderungen der Berufsgenossenschaft (BG)

Schon die Prüfung der Praxishandbücher zeigten Schwachstellen und erreichten bei Weitem nicht die Anforderungen eines geeigneten Qualitätsmanagements. Hier haben Praxen enorme Anstrengungen unternommen, jedoch die gesteckten Ziele nicht erreicht, abgesehen von den exorbitant anfallenden Kosten und teilweise Störungen im täglichen Praxisablauf. Die H+S Auditoren bestätigten, dass diese Praxen bei Begehungen durch Kontrollbehörden auffällig geworden wären. Hier ist die Einbindung der gesetzlichen Rahmenbedingungen in das Qualitätsmanagement von enormem Vorteil.

In diesen Fällen wäre ein geeigneter Berater mit der notwendigen Sachkenntnis und vor allem der Fähigkeit zur Schulung des Praxispersonals in den gesetzlichen Anforderungen und Rahmenbedingungen hinsichtlich Vorgaben des Gesetzgebers dringend notwendig gewesen. Doch abgesehen von der Absicherung vor Kontrollen, Auflagen oder Bußgeldern, bringt ein auf die Praxis zugeschnittenes QM betriebswirtschaftliche bzw. unternehmerische Vorteile:

- ▶ Soll/Ist-Abgleich der Praxisziele und der Praxis-konzepte
- ▶ Marketingaktivitäten (Wer nicht wirbt, der stirbt.)