Vier Stufen zum optimalen Qualitäts-management

Ein Interview von Alicia Hartmann

INTERVIEW /// Die Kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen unterstützt Zahnarztpraxen mit einem Zykluskonzept beim Qualitätsmanagement. Im Interview erläutert Inge Sauer – Leiterin Geschäftsbereich Qualität der KZV Sachsen – das Angebot.

Die Förderung und Sicherung von Qualität sind wesentliche Voraussetzungen für ein leistungsfähiges Gesundheitssystem. In welchem Maße stehen Sie als KZV Sachsen den Praxen hierbei zur Seite?

Förderung und Sicherung von Qualität hat in der KZV Sachsen einen hohen Stellenwert und zeichnet sich durch viele Aktivitäten für die sächsischen Vertragszahnärzte aus. Regelmäßig finden Online- und Präsenzseminare zum Themenfeld *Qualität in der zahnärztlichen Praxis* statt. Diese Kurse sollen Praxen bei der Gestaltung eines geeigneten QMs und der Qualitätssicherung unterstützen, sodass statt überbordender Bürokratie ein wirklicher Nutzen für Praxen entstehen kann. Unterstützend stellt die KZV Sachsen über die Website abrufbare Dokumente zum Individualisieren von Checklisten oder Anweisungen sowie Ansprechpartner bereit, die die Praxen bei Fragen betreuen. Eine lange Tradition hat das vertragszahnärztliche Gutachterwesen, welches eine einzelfallbezogene Qualitätssicherung schon im Vorfeld einer Therapie ermöglicht und sich auch bei Patienten gut etabliert hat. Dabei legt die KZV Sachsen besonderen Wert auf eine ausführliche Einarbeitung neuer Gutachter, die im ersten Jahr ihrer gutachterlichen Tätigkeit durch einen Mentor begleitet werden. Alle Gutachter werden regelmäßig geschult und mithilfe wissenschaftlicher Vorträge auf den neuesten Stand gebracht. Als qualitätssichernde Vorgaben müssen zahlreiche Richtlinien zum Beispiel im Bereich der Planung und Abrechnung von vertragszahnärztlichen Leistungen beachtet werden. Hierüber informiert die KZV in den Vorstandsinformationen und begleitet auch diese Aufgabe in Seminaren.

Was bedeutet Plan – Do – Check – Act?

Der vierstufige Regelkreislauf ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess zur Qualitätssicherung: Plan – Do – Check – Act. In der ersten Phase **(Plan)** werden Probleme und Istzustand beschrieben. Nach deren Analyse werden Messgrößen für das Erreichen des Zielzustands definiert. In der zweiten Phase **(Do)** werden die Maßnahmen zum Erreichen des Zielzustands praktiziert. Die **Check**-Phase dient der Überprüfung. Die beim Umsetzen der Maßnahmen gesammelten Erfahrungen sowie die erzielten Ergebnisse werden reflektiert – gegebenenfalls muss nachjustiert werden. In der vierten Phase **(Act)** werden die Erfahrungen evaluiert, die Wirksamkeit der Maßnahmen ausgewertet und daraus Standards für das künftige Vorgehen abgeleitet.

Weitere Infos unter **www.zahnaerzte-in-sachsen.de**

Was verbirgt sich hinter dem P – D – C – A-Zyklus der KZV Sachsen?

Der Plan – Do – Check – Act-Zyklus ist ein vierstufiges Konzept, das einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess fördert und fortlaufend unterstützt. Dieser Zyklus hilft dabei, bestehende Situationen zu analysieren, Potenziale zu erkennen und daraus Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten. In der Zahnarztpraxis sollen durch die Identifikation relevanter Abläufe, ihrer sicheren Gestaltung und systematischen Darlegung Risiken erkannt und Probleme vermieden werden. Optimal umzusetzen ist dies anhand der vier Eckpunkte: Planen (P), Tun (D), Kontrollieren (C) und Umsetzen (A). Die Abarbeitung dieser Aufgaben ist beispielsweise anhand des QM-Berichtsbogens der KZBV möglich. Dieser beinhaltet die Fragen, die im Rahmen der Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses in den Praxen umgesetzt werden sollen.

© Inge Sauer

Hilfreich ist an erster Stelle, das Qualitätsmanagement nicht als Bürokratie wahrzunehmen, sondern vielmehr als Potenzial, welches sich bei richtiger und effektiver Anwendung im Unternehmen *Zahnarztpraxis* ergibt.

Was braucht Ihrer Meinung nach ein praxistaugliches Qualitätsmanagement?

Hilfreich ist an erster Stelle, das Qualitätsmanagement nicht als Bürokratie wahrzunehmen, sondern vielmehr als Potenzial, welches sich bei richtiger und effektiver Anwendung im Unternehmen *Zahnarztpraxis* ergibt. Die KZV Sachsen berichtet in den zur Verfügung stehenden Medien und Veranstaltungen regelmäßig über Änderungen und Weiterentwicklungen. Im Rahmen der Stichprobenprüfung zum QM, die alle zwei Jahre für vier Prozent der Praxen vorgeschrieben ist, erhalten diese das Glossar der KZBV in gedruckter Form zur Unterstützung – dieses steht darüber hinaus natürlich allen Praxen online zur Verfügung. Viele Informationen geben wir auch am Telefon an die Praxen weiter und freuen uns über konstruktive Gespräche. Durch unsere Informationsangebote tragen wir dazu bei, dass die Richtlinien verinnerlicht werden. Das führt für alle Teammitglieder in der Zahnarztpraxis zu einer erhöhten Sicherheit am Arbeitsplatz. Teure und umfangreiche Doppelarbeit entfällt dank der Transparenz durch Qualitätsmanagement. Ein Endergebnis, das alle freut: glückliche Patienten und eine gut funktionierende Praxis.

ANZEIGE

#whdentalwerk
video.wh.com

W&H Deutschland GmbH
t 08651 904 244-0
office.de@wh.com, **wh.com**

Synea Fusion:
Das **erfolgreichste Winkelstück** Deutschlands von W&H

2 zum halben Preis*

Ein echter Champion
Die Synea Fusion ist das meistverkaufte Winkelstück von W&H in Deutschland. Was sie so erfolgreich macht? Die Modellreihe verbindet die überragenden Synea Qualitäten mit konkurrenzloser Lebensdauer – und das zu günstigen Anschaffungskosten.

* mehr Infos unter wh.com

W&H
syneo FUSION