

Praxis für Zahngesundheit und Oralchirurgie

# Auf dem Weg zur QM-Zertifizierung

| Dr. Stefanie Haug-Grimm

Dr. Ursula Ferchland und Dr. Michael Ferchland stehen mit ihrem zehnköpfigen Team kurz vor Abschluss der Einführung ihres QM-Systems. Sie sind bewusst schrittweise vorgegangen und haben jeden Bereich gründlich durchleuchtet. Wo immer möglich, wurde die Chance genutzt, im Zuge der Einführung die Abläufe klarer zu strukturieren und transparenter zu machen.

**D**as Ehepaar Ferchland betreibt seine Gemeinschaftspraxis in Hadamar bei Limburg seit 2003 mit unterschiedlichen Schwerpunkten.

zahnärztin". Herr Ferchland hingegen bekommt den Großteil seiner Patienten von zahnärztlichen Kollegen aus dem Landkreis Limburg-Weilburg und den Nachbarkreisen überwiesen.

Besetzung wechselt nahezu täglich; somit wird gewährleistet, dass alle Mitarbeiterinnen sich überall gleichermaßen auskennen. Eine weitere Mitarbeiterin ist für die Prophylaxe (Zahnreinigung, Zahnversiegelung) zuständig. Dieser Aufgabenbereich ist mit vier Mitarbeiterinnen im Wechsel abgedeckt, zwei Teilzeitmitarbeiterinnen und zwei Vollzeitkräfte. Die Tätigkeitsfelder innerhalb der Praxisbereiche sind allerdings mindestens doppelt besetzt, um Kontinuität bei Ausfällen durch Urlaub, Krankheit und Fluktuation zu gewährleisten.

Das gilt auch für den Bereich Verwaltung, Rezeption und Abrechnung, der mit einer Praxismanagerin und einer Mitarbeiterin mit Schwerpunkt Verwaltung besetzt ist.

Das Rückgrat der papierlosen Praxisorganisation bildet die Praxismanagementsoftware. 2007 entschieden sich die Praxisinhaber zum Umstieg auf die solutio-Lösung Charly, „die mit ihrem durchdachten, weitreichenden Funktionsspektrum vor allem die Oralchirurgie besser unterstützt als das Vorgängerprogramm“, erklärt Michael Ferchland und nennt als Beispiele „die wesentlich vereinfachte Korrespondenz mit Zuweisern und die bestechende Durchgängigkeit und Logik bei der Dokumentation der von den RKI-Richtlinien vorgeschriebenen Daten und Unterlagen“. Auch im Hinblick auf die



Dr. Ursula Ferchland



Dr. Michael Ferchland

Während Dr. Ursula Ferchland auf ästhetische Zahnheilkunde, hochwertigen Zahnersatz, Parodontosebehandlung und Kinderzahnheilkunde spezialisiert ist, konzentriert sich der Fachzahnarzt für Oralchirurgie Dr. Michael Ferchland neben intraoralen Operationen unter Einsatz modernster Verfahren wie 3-D-Diagnostik, Ultraschall- und Laserchirurgie auf seinen zertifizierten Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie.

Dementsprechend rekrutiert Frau Ferchland ihre Patienten vor allem aus der Kleinstadt und den umliegenden Gemeinden. Sie fühlt sich als „Familien-

Das Team besteht aus elf Mitarbeiterinnen, fünf Vollzeitkräfte, drei Teilzeitkräfte und drei Auszubildende. Im Team herrscht eine klare Aufgabenverteilung. Zwei Mitarbeiterinnen assistieren Ursula Ferchland und sind in diesem Bereich zudem verantwortlich für die Hygiene in den Behandlungsräumen, entsprechendes gilt für den chirurgischen Bereich, wobei sich eine Kollegin speziell um die Vor- und Nachbereitung des OP-Raums kümmert. Die Sterilisationsprozesse und die Materialwirtschaft erfolgen gemeinsam. Für beide Bereiche gibt es eine hauptverantwortliche Mitarbeiterin, die weitere



Das Praxisteam.

bevorstehende Einführung eines QM-Systems sahen sich Ferchlands mit der Software, aber auch mit solutio „gut begleitet“.

### Gut vorbereitet zügig zum QM-System

Im ersten Schritt wurde der gesamte Hygiene- und Sterilisationsbereich nach den neuen RKI-Richtlinien von 2006 in das System übernommen. Dabei erfolgte auch die Anbindung aller Röntgen- und Sterilisationsgeräte an das System. Um die Übersicht über die sterilisierten Instrumente zu verbessern, wurde im Vorfeld ein Meladoc-Etikettendrucker angeschafft.

So ist jederzeit nachvollziehbar, welche Mitarbeiterin für den Sterilisationsprozess verantwortlich war, welcher Sterilisator verwendet wurde und wie lange das Sterilgut unbedenklich verwendet werden kann.

Im nächsten Schritt nahm die Praxis das eigentliche QM-System in Angriff. Um sicher und schnell zum Ziel zu kommen, nutzte die Praxis das auf die Managementsoftware zugeschnittene QM-Handbuch, das auch die mitgeltenden Unterlagen, Formulare sowie Arbeits- und Verfahrensunterlagen beinhaltet. Frau Ferchland und die QM-Beauftragte aus ihrem Team besuchten flankierend die von solutio angebotenen QM-Workshops.

Im Rahmen der ersten beiden Veranstaltungen erhielten beide Workshop-Teilnehmer praktische Tipps, wie sie das QM-Handbuch kapitelweise an ihre individuellen Praxisstrukturen und -abläufe anpassen können. „Wir sind gemäß der Anleitung vorgegangen und

konnten die einzelnen Bereiche, beginnend mit der Dokumentation, zügig abarbeiten“, beschreibt die Zahnärztin. Dabei nutzte das Team die Chance, die Belehrungen der Mitarbeiter, Reparatur- und Wartungslisten sowie das Lieferantverzeichnis zu verbessern. Arbeits- und Verfahrensanweisung sowie Checklisten wurden neu erstellt. Intensiv setzten sich die Inhaber und das Team mit dem Selbstverständnis der Praxis auseinander. „Wir wollen als moderne fortbildungsorientierte Praxis wahrgenommen werden, die auf die individuellen Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Patienten eingeht“, erläutert Ursula Ferchland. Dahinter stehe der Anspruch an hohe Qualität in der Behandlung und eine effiziente Organisation. Dies setze voraus, dass alle im Team an einem Strang zögen.

Mit der Einführung des QM-Systems wurden die Verantwortlichkeiten klar definiert und Maßnahmen zur Personalentwicklung verstärkt. So führen die Praxisinhaber einmal im Jahr Einzelgespräche mit ihren Mitarbeiterinnen über Ziele, Weiterqualifikation und Entwicklungsmöglichkeiten in der Praxis. Grundlage bildet ein Fragebogen zur Selbsteinschätzung. Die Praxisinhaber sind sich einig, „dass diese gut strukturierten und dokumentierten Gespräche motivationsfördernd wirken und das gesamte Team voranbringen“. An den bewährten täglichen Dienstbesprechungen und den halbjährlichen großen Teamsitzungen halten die Ferchlands fest. Die Ergebnisse werden heute systematisch im QM-System festgehalten und unterstützen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

### Gelebtes Qualitätsmanagement

Der dritte Workshop erleichterte es den QM-Verantwortlichen in der Praxis Ferchland, die Dokumente des QM-Handbuchs sowie die mitgeltenden Unterlagen themenbezogen direkt in die Praxissoftware Charly zu hinterlegen. Für Ursula Ferchland ist dies „eine ganz wichtige Voraussetzung dafür, dass das Qualitätsmanagement tatsächlich Bestandteil der täglichen Abläufe wird“. Jeder im Team könne sich bei der kleinsten Unsicherheit schnell und einfach über die richtige Vorgehensweise vergewissern. Das helfe vor allem neuen Mitarbeitern, sich reinzufinden.

Durch die Teilnahme am vierten Kurs von solutio ist das Team geschult darin, jeden abgeschlossenen Bereich des QM-Systems auf Schlüssigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und das Qualitätsmanagement durch Fehlererfassung und -analyse sowie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu halten. Sobald die Materialwirtschaft vollends eingebunden ist, strebt die Praxis die Zertifizierung durch die akkreditierte Zertifizierungsstelle CERT iQ an. Im Rahmen regelmäßiger Teambesprechungen bereitet sich das Team bereits auf das Audit vor. „Probleme und Unstimmigkeiten, auch wenn sie noch so klein sind, kommen auf den Tisch und wir suchen gemeinsam eine Lösung dafür“, beschreibt Ursula Ferchland die Vorgehensweise.

Nachdem der größte Teil des QM-Systems geschultert ist, können Ferchlands „nur Positives“ berichten: „Wir fühlen uns in dem, was wir tun, sicherer.“ Das gesamte Team schätze die eingebauten Kontrollmechanismen, weil diese „selbstkritisches Handeln und den Mut zu Neuem fördern“. Das entspricht dem gemeinsam formulierten Praxisziel: „Wir wollen immer besser werden.“

## kontakt.

### Praxis für Zahngesundheit und Oralchirurgie

Gemeinschaftspraxis Dr. Ursula Ferchland und Dr. Michael Ferchland  
 Franziskanerplatz 2, 65589 Hadamar  
 Tel.: 0 64 33/65 98  
 E-Mail: praxis@dr-ferchland.de  
 www.dr-ferchland.de