

# Ist Ihr QM schon integriert?

| Christoph Jäger

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in einer Richtlinie die Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement-System (QM-System) für alle Vertragszahnärzte festgelegt. Die Grundlage dieser Richtlinie entspricht der Festlegung im SGB V § 135a Abs. 2 und § 136b Abs. 1. Die Übergangsfrist von vier Jahren zur Einführung der Systeme läuft am 31. Dezember 2010 ab. Dieser Fachartikel richtet sich an alle Praxen, die bislang noch nicht die notwendige Zeit zur Einführung hatten.

QM-Systeme werden mittels einem QM-Handbuch beschrieben. Diese Handbücher gibt es in ausgedruckten Versionen und/oder auf einer CD-ROM gespeichert. Im QM-Handbuch wird der Aufbau eines QM-Systems insbesondere in Form von Praxisabläufen, Checklisten und Formularen beschrieben. Letztendlich müssen alle Anforderungen der Richtlinie des G-BA erfüllt und im Handbuch wiederzufinden sein. Es gibt bereits zahlreiche QM-Systeme und deren Handbücher auf dem Markt, die jedoch – nach sorgfältiger Prüfung – inhaltlich vollkommen überfrachtet sind und mit ihren Inhalten weit über das gewünschte Ziel der geforderten G-BA-Richtlinie hinausgehen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 750 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet und damit fahrlässig in Kauf nimmt, dass diese Werke nur wenig Begeisterung erhalten und somit nur von wenigen Praxen auch umgesetzt werden. Bedauerlicherweise ist zu beobachten, dass die oben angesprochenen QM-Systeme nicht auf das Regelwerk des Gemeinsamen Bundesausschusses abgestimmt sind. So werden QM-Systeme angeboten und eingesetzt, die aus der Automobilindustrie kommen, wo schon das Inhaltsverzeichnis mehr als 20 Seiten umfasst. Diese QM-Systeme wurden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus. Wer sich zerti-

fizieren lassen möchte, muss sich zwar mit der ISO-Norm beschäftigen, sollte das aber im Sinne der eigenen Praxis dann tun, wenn er es auch wirklich plant. Wenn dann trotz ISO-Norm an der G-BA-Richtlinie vorbeigearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis zum eigentlichen Nutzen steht. Bitte beachten Sie daher, das es auch Handbücher gibt, die mit circa 100 Seiten exakt auf die Anforderungen des G-BA eingehen und auch erfüllen – nicht mehr und nicht weniger.

## Die wichtigsten Eckdaten eines guten QM-Systems

Bevor sich eine Praxis ein QM-System kauft und einführt, wollen wir an dieser Stelle einige wichtige Eckpunkte aufzeigen:

- „Weniger ist mehr.“ Ein QM-Handbuch sollte zwischen 100 und max. 200 Seiten umfassen. Alles was darüber hinausgeht, wird nicht mehr gelesen und verstanden. Beachten Sie bitte, dass alle Mitarbeiterinnen und die Praxisleitung die Inhalte des QM-Handbuches kennen und anwenden müssen. TIPP: Kaufen Sie nie nur eine CD-ROM alleine, denn nur auf einer CD-ROM können Sie die Inhalte und somit den Umfang des QM-Handbuches nicht erkennen. Bedenken Sie bitte nochmals, dass Sie und Ihre Mitarbeiter alles lesen und bearbeiten müssen.
- Die Mitarbeiter einer Praxis sollten sich schnell in einem solch ungewohnten Werk (QM-Handbuch) zurecht-

finden. Sind die Kapitel im Handbuch nach der Richtlinie des G-BA aufgebaut (schwer verständlich) oder z.B. nach der Infrastruktur und den Räumlichkeiten einer Praxis? TIPP: Lassen Sie sich immer eine oder besser noch mehrere Leseproben aushändigen. Besprechen Sie die Inhalte mit Ihren Mitarbeitern im Vorfeld und treffen dann eine Kaufentscheidung.

• Können Sie als Käufer des Handbuches frei über Ergänzungen und Erweiterungen entscheiden oder benötigen Sie hier später externe Hilfe durch z.B. EDV-Experten oder ggf. EDV-Programmierer?

TIPP: Kaufen Sie sich mit dem Erwerb des QM-Handbuches keine Abhängigkeiten ein, vermeiden Sie unbedingt Folgekosten. Qualitätsmanagement ist ein fortlaufender Prozess, der nie enden wird. QM-Systeme fordern eine ständige Verbesserung Ihrer Praxisorganisation.

• Ein gutes QM-Handbuch darf zwischen 100 und max. 300 Euro kosten.

TIPP: Alles was darüber hinaus verlangt wird, steht nicht mehr in einem vernünftigen Verhältnis zum eigentlichen Nutzen. Bedenken Sie bitte – auch wenn Sie es Anfang der Einführung nicht glauben mögen – dass Ihre Praxis mit einem Managementsystem Geld verdienen und nicht verschwenden soll.

• Es gibt bereits Praxen, die das System eingeführt haben und eine verlässliche Aussage tätigen können, wie viel Zeit benötigt wird, um die Inhalte des QM-Handbuches in die Praxis umzusetzen. TIPP: Rufen Sie die eine oder andere

Praxis an und fragen die Mitarbeiter – nicht den Praxisinhaber – nach den gemachten Erfahrungen mit dem Aufbau des Systems. Fragen Sie auch, wie viele Praxen bereits mit dem System arbeiten. Auch diese wichtige Kenngröße kann eine Aussage über die Qualität des Handbuches geben.

• *Ist das QM-System für den Einsatz in einem Netzwerk geeignet. Kommen hier Folgekosten auf die Praxis zu?* **TIPP:** Für Praxen, die bereits über mehrere Computer verfügen, wird empfohlen, das QM-System im Netzwerk zu installieren. Das spart viel Zeit und macht die Einführung und spätere Pflege des QM-Systems wesentlich einfacher. Von unterschiedlichen Seiten können die Mitarbeiterinnen gleichzeitig auf das Managementsystem zugreifen.

• *Können die Mitarbeiter mit dem EDV-System, z.B. Microsoft Windows und Microsoft Word, umgehen?* **TIPP:** Ohne diese notwendige EDV-technische Mitarbeiter-Qualifikation ist der Aufbau eines QM-Systems fast nicht möglich. Das Problem liegt dann nicht mehr in der Einführung des Systems, sondern im Umgang mit der immer wichtiger werdenden EDV.

• *Gibt das QM-Handbuch exakt die Anforderungen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses wieder? Beinhaltet das QM-Handbuch die – gesetzlich nicht geforderten – Anforderungen an ein QM-System nach dem internationalen Stand der DIN EN ISO 9001:2008?* **TIPP:** „Weniger ist mehr!“ Beschäftigen Sie sich am Anfang nur mit den wirklich notwendigen Anforderungen der QM-Richtlinie. Aufsatteln können Sie später immer noch.

### QM-System an nur einem Tag

Praxen, die noch nicht die notwendige Zeit zur Einführung des gesetzlich geforderten QM-Systems gefunden haben, mögen jetzt nicht in Panik verfallen. Hierfür gibt es keinen Grund. Suchen Sie sich ein schlankes QM-System aus und nutzen sie das erste Quartal im neuen Jahr zur sorgfältigen Einführung des QM-Systems in die Praxisorganisation. Vor Ablauf dieser Verlängerungsfrist werden keine Stichproben der zuständigen KZVen erwartet, sodass noch ausreichend Zeit zur Verfügung steht. Mittels eines effizienten Schulungskon-

zeptes ist es möglich, ein QM-System in die Praxisorganisation in nur einem Tag einzuführen. Das gesamte QM-Handbuch „QM-Navi“ wird mit allen Mitarbeitern ausführlich besprochen. Alle Mitarbeiter werden gleichzeitig und umfassend informiert – alle sitzen im gleichen Praxisboot. In acht Stunden Praxisberatung – mit allen Mitarbeitern der Praxis und einem mobilen Schulungszentrum (jede Mitarbeiterin sitzt von der ersten Minute an vor einem Notebook und arbeitet an dem eigenen QM-System) – können mehr als 75 Prozent der gestellten Anforderungen erledigt werden. Die verbleibenden Aufgaben werden in einem Projektplan mit den jeweiligen verantwortlichen Mitarbeiterinnen besprochen und festgehalten.

Durch den Europäischen Sozial Fonds (ESF) erhalten interessierte Praxen in den alten Bundesländern einen Zuschuss in Höhe von 50 Prozent der anfallenden Beratungskosten und in den neuen Bundesländern einen Zuschuss in Höhe von 75 Prozent. Die Zuschüsse sind auf 1.500 Euro begrenzt.

Auf der Homepage [www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de) können interessierte Praxen weitere Informationen über das schlanke QM-Handbuch „QM-Navi“ und einer Praxisberatung erhalten. Mithilfe der herunterladbaren Musterunterlagen sollen interessierte Praxen sich einen besseren Überblick verschaffen können. Gerne beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“. Für Praxen, die ihr QM-System gemäß der Nachweistufe DIN EN ISO 9001:2000 erweitern möchten, bietet das QM-Navi eine ideale Grundlage. Alle weiteren Anforderungen gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 können in die Struktur des QM-Navi eingebunden werden. Aber bedenken Sie, ein QM-System gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 ist gesetzlich nicht vorgeschrieben.

## kontakt.

### Qualitäts-Management-Beratung

**Christoph Jäger**

Am Markt 12–16  
31655 Stadthagen  
Tel.: 0 57 21/93 66 32  
E-Mail: [info@der-qmberater.de](mailto:info@der-qmberater.de)  
[www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de)

**ZWP online**  
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info)

# pay less. get more.



**DENTA.pay**®

Patiententeilzahlung  
Zinslos bis zu  
6 Monatsraten

Wir sichern  
Ihr  
Standbein  
Zahnersatz

Mehr Gewinn  
durch den  
"Einsatz" von  
Semperdent!



**semperdent**

Zahnersatz  
seit 1989...

Semperdent GmbH  
Tacklenweide 25  
46446 Emmerich

Tel. 0800. 1 81 71 81  
Fax 0 28 22. 9 92 09  
[info@semperdent.de](mailto:info@semperdent.de)

[www.semperdent.de](http://www.semperdent.de)