

Praxis optimieren – Arbeitsabläufe erleichtern

| Dr. Christian Ehrensberger

Die Zeit läuft ab: Pünktlich zum 1. Januar 2011 muss jede Zahnarztpraxis über ein Qualitätsmanagement verfügen, so schreibt es der Gesetzgeber vor. In den wenigen verbleibenden Tagen gibt es zwei Möglichkeiten, um zum Ziel zu gelangen: die Erarbeitung eines individuellen Systems, das auf die spezifischen Bedingungen und Bedürfnisse der Praxis zugeschnitten ist, oder der Rückgriff auf fertige Angebote, die an die eigene Praxis angepasst werden können. Eine maßgeschneiderte und zugleich kostenintensive Erarbeitung kommt höchstens für sehr große Praxen bzw. Kliniken in Betracht.

Mit dem gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsmanagement (QM) soll erreicht werden, dass jede Praxis jederzeit einen gleichbleibend hohen Qualitätsstandard einhält. Dazu müssen alle Arbeitsabläufe detailliert erfasst und dokumentiert werden. Entscheidet man sich für eine Zertifizierung nach ISO 9001, dann müssen zunächst deren sämtliche abstrakten Vorschriften im Sinne der Gegebenheiten der eigenen Praxis interpretiert und anschließend für den Alltag konkretisiert werden. Dies ist naturgemäß sehr aufwendig und entsprechend teuer. Für die allermeisten Praxen wird sich dieser Aufwand nicht rechnen: Fertige QM-Systeme von erfahrenen Unternehmen wie Dürr Dental lassen sich in kurzer Zeit einführen, verursachen weniger Kosten und können umstandslos an Besonderheiten des jeweiligen Betriebes angepasst werden. Das Angebot umfasst

zwei Schulungs- und Beratungstage in der Praxis sowie eine uneingeschränkte Softwarelizenz. Mithilfe der Schulung kann sich das Team schnell einarbeiten und mit allen Abläufen vertraut machen. Die beiden folgenden Beispiele zeigen, wie unkompliziert sich dies in der Praxis gestaltet.

QM-Erfahrungen zahnärztlicher Teams

Die Praxis Dr. Anton Wagner in Kühbach hat ihr QM bereits Anfang 2010 eingeführt. Wegen des unumgänglichen bürokratischen Aufwandes war man anfangs eher skeptisch. Trotzdem war das QM nach zwei Schulungs- und Beratungstagen praktisch vollständig unter Dach und Fach. Der erste Teil setzte beim Hygienemanagement an. Zunächst erfolgte eine Soll-Ist-Analyse mithilfe des Dürr Dental QM-Guide. Dieses elektronische Handbuch mit über 200 vorbereiteten Arbeitsanweisungen, Checklisten und Prozessbeschreibungen bewährte sich dabei als zentrales Hilfsmittel. Als überaus vorteilhaft erwies sich die Offenheit für vorhandene Dokumente, die völlig unkompliziert integriert werden können. Damit ist jede Vorarbeit sofort nutzbar und erfordert nicht immer wieder von

Neuem mühseliges Eintippen. Der QM-Guide verwendet das verbreitete und bekannte Office-Format, damit fällt die Einarbeitung sehr leicht.

Nach der Schulung wurde das Hygienemanagement während der beiden Folgemonate dem Soll-Zustand angeglichen, was auch Ergänzungen bei den Sicherheitsdatenblättern mit einbezog. Erfahrungsgemäß stoßen diese bei behördlichen Kontrollen immer wieder auf besonderes Interesse. Als aufwendig hat man in der Praxis das Update des Gefahrstoffverzeichnisses inklusive Gefährdungsbeurteilung empfunden. Die Belohnung für die gesamte Arbeit ließ jedoch nicht auf sich warten: Heute läuft der QM-Guide auf einem einzigen Laptop, der im Steri-Raum zentral platziert ist und immer angeschaltet bleibt. So wird nicht zuletzt eine unübersichtliche Parallel-Zettelwirtschaft von vornherein vermieden. Für das Hygienemanagement selbst waren pro Woche im Allgemeinen vier Stunden erforderlich. In einem weiteren Monat erstreckte sich die Arbeit über das reine Hygienemanagement hinaus auf die gesamte Praxis – insbesondere auf alles, was direkt mit Behandlung und Patientenbetreuung zu tun hat. Besonders nützlich zeigte sich die elektronische „Reparaturliste“, die erfasst, in welchem Zimmer wann welche Geräte defekt sind. So lässt sich unter anderem leicht nachvollziehen, welche davon



Das interessiert die Behörden bei der Praxisbegehung: Sind ausreichend viele sterile Hand- und Winkelstücke in den Schubladen?

häufig ausfallen und eventuell ausgetauscht werden sollten. Abgeschlossen wurde die Einführung des QM mit einem weiteren Beratungstag, wobei es vor allem um Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung in der Folgezeit ging. Regelmäßige Teambesprechungen im monatlichen Turnus mit dem Schwerpunkt Fehlermanagement sind inzwischen fester Bestandteil des QM. Jeder, dem im Praxisalltag etwas auffällt, hält dies schriftlich fest. Die Notizen aller Mitarbeiter werden von den QM-Beauftragten aufbereitet und im Team besprochen. Dabei kommen auch vermeintlich banale, aber für die Abläufe entscheidende Verbesserungsvorschläge zum Tragen. Dazu ein Beispiel: Mit dem Licht auf dem WC hatten einzelne Patienten Probleme. Nun hat man eine „Licht-an-Automatik“ installiert – wieder ein Problem gelöst! Für die Fortentwicklung des QM-Managements veranschlagt die Praxis heute eine bis anderthalb Stunden pro Woche.

Die guten Erfahrungen werden von einer größeren Praxis in Bietigheim bestätigt. Die dortige QM-Beauftragte Lisa Breuker setzt vor allem auf die enorme Arbeitserleichterung durch den Organizer: „Das ist ein sehr übersichtliches Werkzeug. Es hilft, Aufgaben zu verteilen und Verantwortlichkeiten festzulegen.“ Das Software-Tool erfasst sämtliche Zuständigkeiten und Aufgaben in allen Details – Aufgabenpläne, Urlaubszeiten und weitere nützliche Vorlagen unterstützen das Praxismanagement bzw. etablieren ein Fehlermanagement. Jedes Teammitglied hat ein eigenes Passwort und schaut morgens nach, was ansteht – für den Tag, die Woche oder auch längerfristig. Der Chef bekommt auf einen einfachen Klick jederzeit eine Rückmeldung: „Aufgabe noch nicht angepackt“, „Aufgabe angefangen“ oder „Aufgabe erledigt“. Besonders praktisch: Ist eine Assistentin einmal im Urlaub oder fällt krankheitsbedingt aus, können die jeweiligen Aufgaben ohne Umstände mit einem Knopfdruck an ein anderes Teammitglied delegiert werden. Insgesamt lassen sich alle Prozesse viel besser strukturieren. Lisa Breuker schätzt besonders, dass viele typische Praxistätigkeiten bereits in der Software implementiert sind und nur angeklickt werden müssen: „Einfach aus

der vorhandenen Liste auswählen, einen Zeitraum eintragen, die verantwortliche Kollegin eintragen – fertig!“

Der Organizer arbeitet entweder lokal auf einem Rechner oder auch, für alle zugänglich, auf dem Server des Praxisnetzwerks. So wird der PC oder Laptop zur zentralen Informationsstelle für das Team und die gesamte Praxisorganisation – ebenso für alles, was mit Behandlung und Patientenbetreuung zu tun hat, das haben alle Erfahrungen gezeigt. Auch wenn schnell einmal Hygienepläne, Dosierungsanleitungen oder Ähnliches eingesehen werden müssen, genügt ein kurzer Klick im elektronischen Handbuch. Man muss nicht mehr umständlich in Tabellen und Handbüchern suchen, alles kann komfortabel am Monitor erledigt werden.

Lisa Breuker fasst zusammen: „Wir arbeiten generell mit dem Organizer, das ist eine enorme Arbeitserleichterung. Behandlungsvorbereitungen müssen jetzt nicht mehr jedes Mal erklärt werden, da genügt ein Blick auf den Monitor. Ähnlich ist das mit den Aufgaben für die Auszubildenden; früher musste man immer bei bestimmten Tätigkeiten nachkontrollieren, für die sich keiner so recht zuständig gefühlt hat. Ich denke da zum Beispiel an das Ölen von Winkelstücken und das Aufräumen des Wartezimmers. Heute schauen alle morgens gleich auf den Laptop, und da steht

alles drin. Für die Einarbeitung in den Organizer haben wir übrigens nicht mehr als eine halbe Stunde benötigt.“

Fazit für die Praxis

Das Qualitätsmanagementsystem von Dürr Dental erfüllt nicht nur die gesetzlichen Mindestanforderungen; es gibt dem Zahnarzt darüber hinaus ein außerordentlich vielseitiges Instrumentarium zur Arbeitsorganisation in die Hand, das den Praxisalltag spürbar entlastet. Die Erfahrungen von Praxen, die bereits mit diesem System arbeiten, zeigt: Unvermeidbare Bürokratie wird auf ein Mindestmaß reduziert, externe Audits und ähnliche für Kliniken angemessene, aber für die üblichen kleineren Praxen überflüssige Erweiterungen entfallen. Das durchdachte Dürr Dental QM-System lässt sich innerhalb von zwei Tagen einführen und stetig weiterentwickeln – einfach, kostengünstig und effizient. Für Praxen, die noch kurzfristig nach einer sinnvollen QM-Lösung suchen, stellt es eine ideales Angebot dar.

kontakt.

DÜRR DENTAL AG

Höpfigheimer Straße 17
74321 Bietigheim-Bissingen
Tel.: 0 71 42/7 05-2 87
www.duerr.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

ANZEIGE

Physisches Silber mit bis zu 40% Kostenvorteil

Entdecken Sie Silber- und Gold als Wertanlage! Krisensicher, wertstabil und chancenreiches Investment mit bis zu 40% Einkaufsvorteil.

Hier investieren Sie günstiger:

Fondsvermittlung24.de/zwp.html
oder Telefon 0800 - 799 5 997

[kostenfreie Servicenummer]

 FONDSVERMITTLUNG24.DE

