



Schnittstellenmanagement

Für endodontische Schwerpunktpraxen ist ein Netzwerk an Kooperationspartnern unerlässlich für den langfristigen Praxiserfolg. Auch interne Abläufe werden komplexer, insbesondere wenn die Praxis wächst und Strukturen sich verändern.

Mit einem praxisindividuellen Schnittstellenmanagement kann die Vielzahl an Inputs und Datenströmen sinnvoll gesteuert und abgestimmt werden.

Susann Frege

Schnittstellen und deren Bedeutung für die Endo-Praxis

Schnittstellen bilden Übergänge, die intern, also innerhalb der Praxis oder extern liegen können, von der Praxis nach außen. Schnittstellenmanagement hat die Aufgabe, sektorale Grenzen zu überwinden. Kommt es öfter zu Fehlern, Nachfragen oder Verzögerungen, spricht man von Schnittstellenproblemen. Koordinierungsmedium der Wahl ist eine geeignete Kommunikation. Ohne geregelten Informationsaustausch in der Behandlungskette können wichtige Infos verloren gehen. Insbesondere beim Übergang zu externen Partnern fehlt es oft an einem einheitlichen Informationsfluss. Wo Handlungsfelder und Zuständigkeitsbereiche ineinander übergehen, ist die klare Zuweisung von Aufgaben und Kompetenzen erfolgsentscheidend.

Schnittstellenmanagement in der endodontischen Schwerpunktpraxis ist mehrdimensional: An Schnittstellen werden sowohl die Zusammenarbeit interner Praxiseinheiten als auch die Beziehungen zu externen Praxispartnern koordiniert

und gesteuert. An Übergängen von einem Praxisbereich zum anderen oder auch zwischen kooperierenden Leistungserbringern können wichtige Informationen zu Befunden, Dokumentationsinhalten oder Gesundheitsdaten verloren gehen. Für die endodontische Praxis von besonderer Bedeutung ist das Zuweisermanagement. Geht ein Patient vom Zuständigkeitsbereich des Stammbehandlers in den der Überweiserpraxis über, erfordert dies eine genaue Abstimmung über Aufgaben, Kompetenzen und Kommunikationsinhalte.

Je einfacher die Kommunikation, desto größer der Benefit durch die Zusammenarbeit. Langfristige Bindung entsteht durch Vertrauen und reibungslose Abläufe. Auch der persönliche Faktor darf nicht außer Acht gelassen werden.

Aus Zuweise- wird Schnittstellenmanagement

Die Endo-Schwerpunktpraxis „lebt“ durch ihr Netzwerk an Kontakten und Überweiserpraxen. Somit bilden die zahnärztlichen Zuweisepraxen die wichtigste externe Schnittstelle. Weitere Fachdisziplinen wie Allgemeinmediziner, Internist

oder Anästhesist sowie chirurgisch tätige Praxen gehören ebenso zu den engen externen Schnittstellen. Fasst man das Bild weiter, fallen auch externe Dienstleister wie Dentaltechniker, Depots sowie Steuerberater und ggf. Factoring-Unternehmen unter die regelmäßigen Kontakte.

Mit einem etablierten Schnittstellenmanagement wird aus reiner Kontaktpflege ein Kommunikations- und Kooperationsmanagement. Vernetzung ohne funktionierende Kommunikation birgt die Gefahr von Verständigungsproblemen an den Übergängen und hemmt den Erfolg einer nutzbringenden Kooperation. Verschiedene Softwareprogramme und unterschiedliche Prozesse verkomplizieren den effizienten Datenaustausch. Hier helfen gemeinsame Standards für Abläufe und Kommunikation. Während in Krankenhäusern mit Überleitungsbögen gearbeitet wird, können Zuweiser- und Endo-Schwerpunktpraxis gemeinsame Überweisungs- und Dokumentationsbögen inkl. Röntgendiagnostik und Empfehlungen zu Recall und Nachsorge entwickeln. Auch abgestimmte Anamnesebögen sowie Medien zur Patientenkommunikation können helfen, Übergänge barrierefrei zu gestalten.

Eine sichere, digitale Kommunikationsbasis bieten z. B. der E-Mail-Dienst KIM oder der TI-Messenger. Persönliche oder telefonische Konsile können über die BEMA 181 a/b bzw. GOÄ Ziffer 60 abgebildet werden; ausführliche Krankheits- und Befundberichte ggf. zusätzlich über die Ä75.

Interne Schnittstellen clever managen

Die kritischen Übergänge innerhalb der endodontischen Praxis werden oft nur unbewusst wahrgenommen. Ob zwischen Behandlung und Empfang, im Bereich Hygiene oder bei der Materialverwaltung: Wo sich Prozesse, Zuständigkeiten und räumlich getrennte Arbeitswelten berühren, gibt es schnell Reibungsverluste in Form unvollständiger Informationen, fehlender Materialien oder Dokumentationslücken. Dadurch geht wertvolle Zeit und schlussendlich bares Geld verloren.

Praktische Arbeitshilfen bieten QM-Dokumente wie Checklisten, Laufzettel und Verantwortungsmatrix. Die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschuss G-BA gibt ein Schnittstellenmanagement als verbindliches QM-Instrument für jede Praxis vor und gibt Beispiele, wo Schnittstellenregelungen innerhalb der Praxis Sinn ergeben. Dazu gehören insbesondere zeit- und materialintensive Behandlungsabläufe, aber auch das Termin- und Materialmanagement. Für Dokumente zu genau diesen Abläufen im Schnittstellenmanagement wird der Prozess so genau wie möglich beschrieben, die Berührungspunkte zu anderen Praxisbereichen klar benannt und festgelegt, welche Informationen konkret in welchem Umfang wann an wen rückgemeldet werden müssen.



Zur
QM-Richtlinie



#reingehört

Unsere Fachinterviews
im Podcast-Format jetzt
auf **Spotify** oder auf
www.zwp-online.info
hören!



Zum Podcast
auf Spotify



Zum Podcast auf
zwp-online.info



Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland
Tel.: +49 341 48474-0 · info@oemus-media.de

OEMUS MEDIA AG

Die Aufnahme zentraler Schnittstellen ins Risikomanagement kann zusätzlich die Gefahr von Datenverlust, unnötigen Doppelarbeiten sowie Risiken für Patient und Team eindämmen.

Die Erstellung einer Prozesslandschaft ist ein zusätzliches Tool zur Visualisierung aller praxisinternen Prozesse und zeigt auf einen Blick, wo sich Abläufe überschneiden oder neue Akteure ins Spiel kommen.

Benefits eines endodontisch geprägten Schnittstellenmanagements

Schnittstellen bilden sensible Übergänge, an denen Informationen, Befunde und Nachrichten verloren gehen oder verzerrt werden können. Dies hat Einfluss auf die Behandlungsqualität und kann neben enormem Zeit- und Ressourceneinsatz die Gesundheit des Patienten gefährden. Schnittstellen müssen aktiv organisiert werden, um dies zu verhindern. Struktur durch Standardisierung von Prozessen und Kommunikation in der Praxis und zwischen Praxispartnern stellt die Sicherheit von Patient und Team in den Mittelpunkt. Schnittstellenmanagement unterstützt, indem es die endodontische Behandlung als Abfolge von ineinandergreifenden Kettengliedern visualisiert. An allen Stellen der Behandlungsabfolge sollten alle nötigen Informationen stets für alle zur Hand sein und wichtige Details geordnet rückgemeldet werden.

Praktischer Einstieg und erste Schritte

Ein Schnittstellenmanagement in der endodontischen Praxis kann je nach Praxis- und Netzwerkstruktur ganz unterschiedlich aufgebaut sein und reicht von einem zentralen QM-Übersichtsdokument bis hin zu einer speziellen Stabsstelle für die Schnittstellenkoordination. Einen leichten Einstieg ermöglicht die Beantwortung des folgenden Fragenkatalogs:

Internes Schnittstellenmanagement:

- Welche Prozesse gibt es in der Praxis bzw. den einzelnen Praxisbereichen (Stichwort Prozesslandschaft)?
- Wo gibt es Berührungspunkte zwischen einzelnen Prozessen, Praxisbereichen und Verantwortlichkeiten?
- Welche Informationen (zu Anamnese, Behandlungsablauf, Abrechnung, Organisation etc.) werden an welcher Stelle des Prozesses benötigt und in welcher Form sollten sie vorliegen?
- Welche Dokumente zur Prozessbeschreibung und Schnittstellenkoordination werden ggf. schon genutzt und mit welchem Erfolg?

Externes Schnittstellenmanagement:

- Wann und in welcher Form hat die Praxis Berührungspunkte mit Zuweisern, externen Dienstleistern und sonstigen Interessengruppen?

- Gibt es ggf. bereits Absprachen zum Kommunikationsfluss, feste Vorlagen, gemeinsame Checklisten und werden diese regelmäßig genutzt?
- Welche kritischen Informationen werden zum reibungslosen Behandlungsablauf bei überwiesenen bzw. zugewiesenen Patienten regelmäßig benötigt?
- Gibt es feste Abläufe und Zeitpunkte für den Informationsaustausch?
- Ist die Rücküberweisung an den Stammbehandler geregelt?
- Welche Kommunikationskanäle werden regelmäßig genutzt?
- Wann und wo kommt es regelmäßig zu Reibungsverlusten, Nachfragen oder Zeitverlust?

Hat man sich so zunächst einen Überblick über praxisinterne und -externe Übergänge sowie den dazugehörigen Informationsfluss verschafft, geht es im nächsten Schritt an die Koordination und Verschriftlichung der Schnittstellen.

kontakt.

Susann Frege

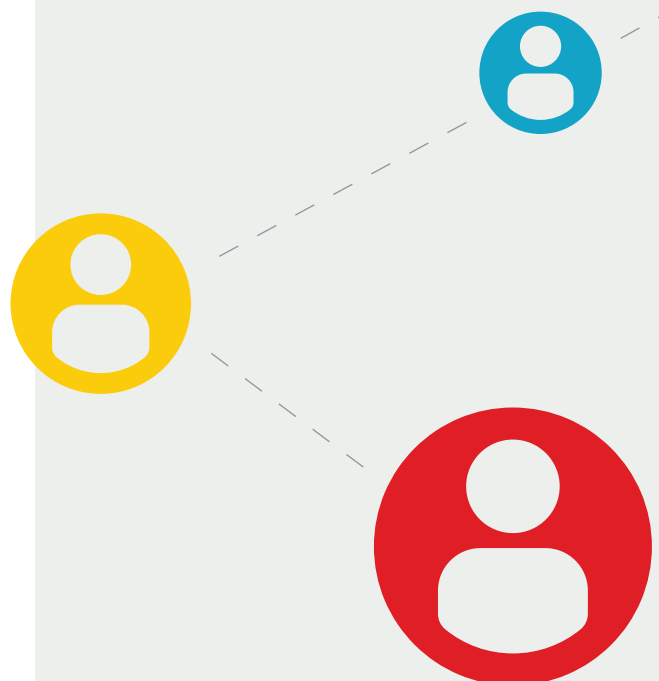
Gesundheitsökonomin (M.A.)

Meyerhofweg 26 • 42549 Velbert

susannfrege@gmx.de



Infos zur Autorin





oemus

Neues Aussehen. Gleiche Leidenschaft.

Die Marke für vernetzte Medien.

www.oemus.com

#welovewhatwedo



Mehr zu unserem neuen
Markenauftritt lesen Sie
auf zwp-online.info.