

QM auf dem Prüfstand

# Qualitätsmanagement – Quo vadis?

Seit dem 1. Januar 2011 hat jede Vertragszahnarztpraxis in Deutschland ein praxisinternes Qualitätsmanagementsystem eingeführt und dieses aktiv umgesetzt. So jedenfalls sieht es die Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) vor. Fiktion oder Realität?

Mathias Lange/Münster

■ Die am 31.12.2006 in Kraft getretene „Richtlinie über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung“ des Gemeinsamen Bundesausschuss gab den Startschuss für die verpflichtende Einführung eines praxisinternen QM. Der Fahrplan war gesteckt und sollte mit der endgültigen Einführung und Umsetzung zum Januar dieses Jahres enden.

Derzeit haben nach Marktschätzungen etwa 70% der deutschen Zahnarztpraxen ein praxisinternes QM eingeführt. Viele haben Systeme für einige Hundert bis zu einigen Tausend Euro angeschafft und diese in Stunden intensiver Arbeit detailliert ausgefüllt. Nicht wenige Pra-

xisinhaber fragen sich nun: „Was habe ich als Praxis eigentlich davon?“

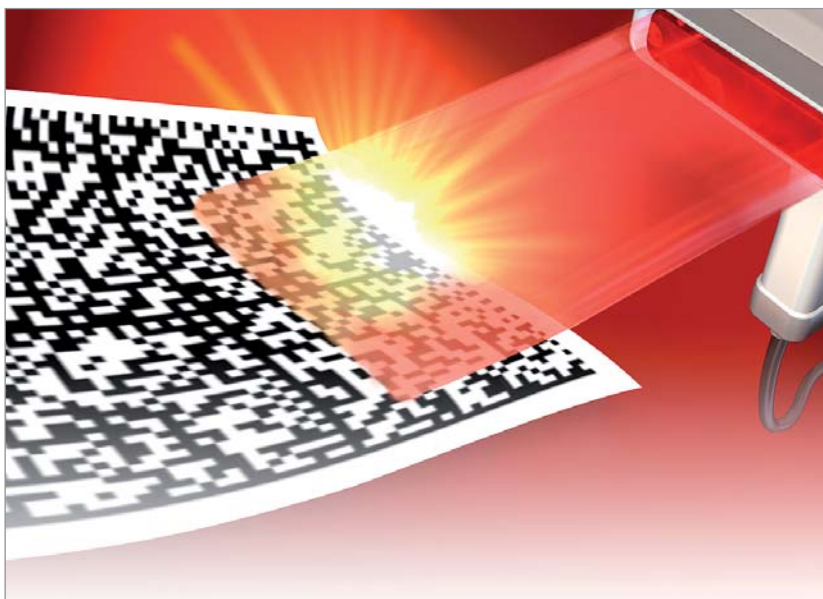
## QM – ein großes Missverständnis?

Wenn man nach dem geschätzten Umfang der Richtlinie zum QM fragt, liegen Schätzungen meist bei bis zu hundert Seiten. Die Richtlinie hat gerade mal fünf Seiten, inkl. Deckblatt und PDCA-Grafik! Die Anforderungen an das Praxis-QM, folglich die Punkte, die die Praxis in jedem Fall erfüllen muss, sind sogar auf nur einer Seite nachzulesen (§ 4).

Die praktische Erfahrung zeigt, dass das Ausfüllen diverser Formulare sowie die Anpassung von Vorlagen (z.B. von Arbeitsanweisungen) an die Gegeben-

heiten der Praxis tatsächlich nur bedingt eine spürbare Verbesserung der Praxisleistung bringt.

Kann das der Sinn sein? Die Richtlinie des G-BA schreibt kein bestimmtes QM vor. Die mitunter gigantische Menge an Dokumenten, die in zahnärztlichen QM-Systemen erstellt wird, war kaum Ziel der Richtlinie. Qualitätsmanagement kann nur Nutzen bringen, wenn sich die Arbeit in den Köpfen und nicht auf dem Papier abspielt. Es macht schlicht keinen Sinn, alles zu dokumentieren, ohne zuvor über den Sinn einer Tätigkeit nachzudenken. Wenn auf die Frage nach dem „Warum?“ einer Tätigkeit die Antwort kommt: „Das haben wir schon immer so gemacht“, hilft es kaum, das noch zu dokumentieren.



## Arbeitsprozesse gehören auf den Prüfstand statt aufs Papier

Der Sinn und Zweck eines Qualitätsmanagements ist es, sich bzw. seine Praxisprozesse auf den Prüfstand zu bringen und eine Optimierung zu erzielen. Tätigkeiten können oft schneller, einfacher, kostengünstiger, effektiver oder auch einfach nur „leichter“ werden.

Ein Beispiel: In vielen Praxen wird die alkoholische Schnelldesinfektion nicht mehr versprüht, um den Arbeitsschutzbestimmungen gerecht zu werden. Grundsätzlich ist dies natürlich der richtige Weg. Allerdings verwenden einige Praxen zur Applikation des Desinfektionsmittels Einmalhandtücher oder Küchentücher. Diese Tücher sollen je-

doch Flüssigkeit aufsaugen und festhalten – „mit einem Wisch ist alles weg“. Auch das Desinfektionsmittel. Die gewollte Anwendung liegt hier aber beim Abgeben und Verteilen des Desinfektionsmittels auf der Fläche. Hier wird bares Geld verschenkt, da ein Großteil des verwendeten Präparates ungenutzt in den Mülleimer befördert wird. Besser eignen sich hier Desinfektionstücher, die ungetränkt angeboten werden und eine komplette Abgabe des Desinfektionsmittels gewährleisten.

### Effizienter Software-Einsatz

Geld wird auch an anderer Stelle „liegen gelassen“. Man mag kaum aufrechnen, wie hoch der Einkaufswert der entsorgten Medizinprodukte oder Arzneimittel ist, die im Schrank lagernd abgelaufen sind, oder wie viel Arbeitszeit für die Bestellung von Materialien investiert wird, statt am Patienten zu arbeiten.

Bei der elektronischen Bestellung wird eine leere Packung mit einem Barcodescanner erfasst, das PC-System schlägt ein passendes Produkt vor, die Bestellung wird bestätigt und per E-Mail oder Fax versandt. Eine manuelle Bestellung ist bekanntlich ungleich aufwendiger. Hier ist Potenzial erkennbar. Wenn man das Bestellwesen um eine Warenwirtschaft erweitert, wird zusätzlich sichergestellt, dass immer die richtigen Produkte, zum richtigen Zeitpunkt, in der richtigen Menge am richtigen Ort sind.

Moderne Systeme können dabei alle wichtigen Informationen, die etwa auf allen Lieferscheinen der NWD-Gruppe in Form eines aufgedruckten DataMatrix Codes enthalten sind, per Handscanner für sämtliche Positionen der Lieferung erfasst werden. Inklusive Verfallsdaten und Chargennummern.



### Prozesse dokumentiert auslagern

Ein weiterer Bereich, der in der Praxis viel „Zeitkapital“ bindet, liegt in der Umsetzung der rechtlichen Anforderungen aus Medizinproduktegesetz und Arbeitsschutz. Hier schlagen leicht an die hundert Stunden im Jahr für die Kontrolle und Aktualisierung der Unterlagen, die Unterweisungen der Mitarbeiter/-innen und die Organisation und Überwachung der Kontrollen von elektrischen Medizinprodukten zu Buche – wertvolle Arbeitszeit. Auch hier ist es im Sinne von QM, die Prozesse zu optimieren. Dies kann auch bedeuten, Aufgaben zu delegieren.

Mit einem Dienstleistungskonzept wie „NWDplus“ unterstützt etwa die NWD Gruppe mit besonders geschulten Medizinprodukteberatern professionell bei der Umsetzung der Pflichten als Mediziner und Arbeitgeber. Geräte werden geprüft, Geräteunterlagen kontrolliert und aktualisiert. Unterweisungen verwaltet und vorbereitet und das Hygienemanagement der Praxis durch Fachleute überprüft und optimiert. Für einen über-

schaubaren Monatsbeitrag erkauft man sich Zeit und rechtliche Sicherheit – in Form einer standardisiert dokumentierter Aufgabenerfüllung durch einen Fachdienstleister.

Potenzial und Zukunft des Qualitätsmanagement liegen nicht darin, Software zu kaufen und die enthaltenen Vorlagen mit den Praxisdaten zu füttern. Potenzial und Zukunft liegen im Durchdenken des eigenen Handelns und – in der Konsequenz – häufiger in der Veränderung eines Prozesses als im Fixieren des Status quo. <<

### >> KONTAKT

**NWD Gruppe**  
**Nordwest Dental GmbH & Co. KG**  
 Schuckertstraße 21  
 48153 Münster  
 Tel.: 02 51/76 07-0  
 E-Mail: ccc@nwdent.de  
 www.nwd.de

ANZEIGE

## FILMHALTERSYSTEME VON KKD®



**! BIS ZU 70% WENIGER STRAHLENEXPOSITION - AUCH GEEIGNET FÜR DIGITALE SPEICHERFOLIEN!**

### SAFETY EDITION II - Instrumentensatz "PLUS"

2 Führungsstangen Posterior, 1 Führungsstange Anterior, 2 Visiererringe Posterior 3x4, 1 Visiererring Posterior 2x3, je 1 Visiererring Anterior 3x4 und 2x3, je 4 SAFETY und Standard Bissplatten Anterior & Posterior

REF 05061S

**! ZUR STRAHLENEXPOSITIONSBEGRENZUNG NACH PRÜFPOSITION [05F05A] DER SACHVERSTÄNDIGEN PRÜFRICHTLINIE (SV-RL). ERFÜLLT DIE ANFORDERUNGEN DER DIN 6868 TEIL 151**



**KKD BISSPLATTEN MIT KLEMMNASE ZUR SCHONUNG VON FILM UND DIGITALEN SPEICHERFOLIEN**

KENTZLER-KASCHNER DENTAL GMBH · Mühlgraben 36 · 73479 Ellwangen/Jagst  
 Tel.: +49(0)7961-90 73-0 · Fax +49(0)7961-5 20 31 · info@kkd-topdent.de · www.kkd-topdent.de



KENTZLER  
 KASCHNER  
 DENTAL

