

# QM-Einführung auf dem Prüfstand

| Stephan Kock

Mit Spannung erwartet wird die neue Studie der Stiftung Gesundheit „Qualitätsmanagement 2011“. Was hat die nun obligatorische QM-Einführung ergeben? Wie viele Zahnärzte sind ihrer neuen Pflicht tatsächlich gefolgt und wie viele weigern sich inständig, ein Qualitätsmanagement in ihrer Zahnarztpraxis einzuführen. Und wie sieht es aus mit der Zertifizierung? Wie viele QM-Systeme sind zertifiziert worden? Gibt es Einsicht in puncto QM in der Branche oder überwiegen die ewig Gestrigen?

**F**akt ist: Qualitätsmanagement richtig angewendet ist keine Philosophie, zertifiziertes Qualitätsmanagement ist ein effektives Optimierungs-Instrument – sowohl für das Unternehmen Praxis als auch für den Praxisunternehmer. QM ist hart, aber effektiv. QM fühlt auf den Zahn: Was will der Praxisleiter wirklich für messbare Ziele erreichen? Und QM zeigt auf, was im Praxisalltag zu verbessern ist.

## Qualitätsmanagement lohnt sich

Wer das versteht, dass Qualitätsmanagement kein Mühlstein, sondern ein Katapult ist, steht seinem Praxiserfolg nicht mehr im Weg; wer das versteht und auch noch umsetzt, wird sehen, dass richtiges QM nicht erst am Jahresende zu Buche schlägt, sondern direkt und sofort im Praxisalltag Workflow, Patienten-Convenience und Teamspirit optimiert. Zu deutsch: Qualitätsmanagement lohnt sich für jede Zahnarztpraxis. Nun ist die Studie der Stiftung Gesundheit „Qualitätsmanagement 2011“ erst in der Befragungsphase und kann sui generis noch keine Antworten liefern, was denn nun zu Weihnachten die ersten zwölf Monate der QM-Pflicht-Einführung der Branche bescheren werden. Doch es gibt schon jetzt eine „Frohe Botschaft“ für Zahnärzte:

## Es ist noch nicht zu spät!

„Ich bin viel zu spät dran! Kann ich jetzt noch ein QM einführen und vielleicht gar noch zertifizieren lassen?“, fragt sich besorgt so mancher Zahnarzt heute. Generell gilt: Die Primär-Voraussetzung für eine erfolgreiche Auditierung ist ein noch vor dem Stichtag bereits eingeführtes Qualitätssystem. Ist diese Voraussetzung vorhanden, bringen für eine gewünschte Zertifizierung Spezialisten wie die Berater-Experten der Kock & Voeste GmbH gemeinsam mit dem Zahnarzt das QM auf den ISO-9001-Standard und begleiten auch noch heute und am besten vor Weihnachten den Praxisinhaber durch den Prozess der Auditierung und Zertifizierung, sonst kommt Knecht Ruprecht statt dem Weihnachtsmann nach Haus.

Auf dem Gabentisch 2010 stand die Qualitäts-System-Verbindlichkeit für Zahnarztpraxen. Die Arztkollegen hatten die Bescherung im Jahr zuvor. Eine Zertifizierung nach dem ISO-9001-Standard wird zwar vom Gesetzgeber nicht vorgeschrieben, kann jedoch ein wichtiger Garant für einen hohen Qualitätsstandard sein und stellt für einen Praxisbetrieb in der Regel einen klaren Wettbewerbsvorteil dar.

Die Einführung und Anwendung eines solchen Qualitätssystems in Arztpraxen wird zwar nur stichprobenartig durch

die kassenärztlichen Vereinigungen überprüft, aber es kann nun mal jeden Praxisbetrieb jederzeit treffen.

## Vorbeugen ist besser als heilen

Mit der ISO-9001-Zertifizierung beugt der Praxisbetreiber einer aufwendigen Überprüfung vor, da durch das aktuelle Zertifikat von unabhängiger Seite, wie zum Beispiel dem TÜV, bestätigt wird, dass die zertifizierte Praxis ein solches Qualitätssystem bereits erfolgreich eingeführt hat und aktiv umsetzt.

## Eine Zertifizierung spart Zeit und Stress

Auf die Entwicklung und Einführung eines Qualitätssystems für Zahnarztpraxen ist Kock & Voeste seit über zwanzig Jahren spezialisiert und hat bereits mehr als 1.300 Zahnärzte und Helferinnen in den letzten Jahren in Kooperation mit den Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (KZV) Berlin und Bremen im Qualitätsmanagement geschult. Hierfür stellt das Beratungsunternehmen Software, Handbücher und Dokumente zur Verfügung, die den Praxen und ihren Inhabern im Tagesgeschäft helfen, das Qualitätssystem zielorientiert und effizient umzusetzen. Auch eine Online-Hilfestellung bieten die Beraterexperten kostenlos an. Ferner im Angebot: Neben einem auf den Praxisbetrieb zugeschnittenen Quali-



täts-Handbuch und der entsprechenden Software gibt es ein Dokumentationssystem, ein spezielles Patientenzufriedenheits-Messungs-Tool sowie ein Tool für das Beschwerdemanagement aus demselben Hause. Bei der Einführung des Systems helfen die Experten dem Praxisbetreiber und seinem Team vor Ort.

Dabei ist die Einführung und Etablierung des QM-Systems die größte Arbeit. Ist diese einmal erfolgreich vollzogen, dann sollte der Praxisbetreiber auch den Schritt zur ISO-9001-Zertifizierung wagen. Das Konzept für die Umsetzung basiert auf drei Bewertungstagen des externen Beraters vor Ort in der jeweiligen Zahnarztpraxis. Dieser Aufwand wird durch zuvor definierte Arbeitsschritte des Praxisteam ergänzt. Je nach Zeit- und Personalressourcen innerhalb der Praxis ist der Betrieb dann schon in kürzester Zeit für die ISO-9001-Zertifizierung bestens vorbereitet.

Der Zahnarzt und sein Praxisteam werden bei der kurzfristigen Ausarbeitung und Einführung des QM-Systems durch den QM-Experten entlastet. Das beschleunigt den Prozess und garantiert die fachgerechte Umsetzung nach den Anforderungen der KZVen.

### Erfahrungswerte

Die Bestandsaufnahme in der Zahnarztpraxis zeigt erfahrungsgemäß, dass in der Regel viele bereits existierende Prozesse und Arbeitsschritte problemlos in das QM-System integriert werden können. Parallel dazu schult der Berater das Praxisteam, damit das Qualitätsmanagementsystem nicht nur auf dem Papier existiert, sondern wirklich auch praktiziert und gelebt wird. Mögliche Verbesserungen für das Praxismanagement sind dabei meist ein zusätzlicher Nutzen der Einführung des QM-Systems. Warum also noch warten? Knecht Ruprecht kommt ohne Termin. Garantiert.

## kontakt.



### Kock & Voeste

#### Existenzsicherung für die Heilberufe GmbH

Kantstraße 44/45, 10625 Berlin  
Tel.: 0 30/31 86 69-0  
E-Mail: info@kockundvoeste.de  
www.kockundvoeste.de

# (Rechts-)Sicherheit

Dr. med. dent.  
**Ulrich Stammen**

*„Meine Patienten stellen die höchsten Ansprüche an meine Behandlung, aber auch an mein Hygienekonzept. Mit BLUE SAFETY werde ich nun auch bei der Wasserqualität den Erwartungen gerecht.“*



[www.stammen.net](http://www.stammen.net)

BLUE SAFETY Anwender

**Praxisbegehung ohne Legionellen, Pseudomonas, Algen und Biofilm. Die einzig(artig)e Lösung aus Münster.**



► Wir kommen zu Ihnen für eine **kostenfreie** Vor-Ort-Beratung.

BLUE SAFETY | K+P GmbH  
An der Alten Ziegelei 30  
D-48157 Münster

Fon 0800 - BLUESAFETY  
Fon 0800 - 25837233  
Fax 0800 - 25837234  
Mail hello@bluesafety.de