

## QM ... nur die richtige Dosis erzielt ihre Wirkung!

Christoph Jäger

Zahnarztpraxen mussten schon vor einigen Jahren per Gesetz ein internes QM-System einführen. Jeder Praxisinhaber, der diese Aufgabe erledigt hatte, war froh, diese gesetzliche Hürde überwunden zu haben. Während der Einführung haben in vielen Fällen die Verantwortlichen nicht darauf geachtet, welches QM-System sie sich eigentlich in die Praxis geholt haben. Durch die jahrelange Erfahrung des Autors dieses Fachartikels umfassen diese QM-Systeme bzw. die QM-Dokumentation mehrere Ordner, deren eigentliche Einfachheit und Übersicht schon seit Langem verloren gegangen ist. Weder Praxisinhaber noch QM-Beauftragte finden noch einen Zugang zu diesem unübersichtlichen System. Folglich findet auch das restliche Team der Praxis keinen Zugang. Das, was ein QM-System eigentlich bewirken soll, ist nicht mehr gegeben. Hier helfen in den meisten Fällen nur eine neue Struktur der Dokumentation und das Ausdünnen der unzähligen Unterlagen, die das interne QM-System zu einem unübersichtlichen Dschungel machen.

Fangen wir mit der neuen Struktur des Handbuchs an. Eine solche für alle Beteiligten unbekannte QM-Dokumentation kann nur zum Leben erweckt werden, wenn schon das Inhaltsverzeichnis und somit die Struktur für das QM-Handbuch von jedem Teammitglied verstanden wird. Hier helfen uns Begriffe wie Ressourcenmanagement, Verantwortung der Führungsebene, Analyse von Daten und deren Wirkung, Qualitätspolitik, Management Review und weitere fremde Begriffe nicht weiter. Viele Handbücher wurden bereits nach den einzelnen Elementen der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut. Dieser Aufbau wäre nicht nötig gewesen, denn die ISO umfasst ca. 30 Prozent mehr an Aufgaben als eigentlich vom Gesetzgeber vorgesehen. Des Weiteren ist die Struktur der ISO für eine Zahnarztpraxis mehr als schwer zu verstehen. Besitzt eine Praxis nun eine QM-Dokumentation nach der ISO, so kann das einer der Gründe für das Unverständnis sein. Aber auch die Gliederung der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses, aus der hervorgeht, welche Anforderungen eine Praxis für das interne QM-System erfüllen muss, ist nicht für jedermann gleich verständlich und kann zu Verwirrung führen. Machen Sie sich hier nicht zum Sklaven unverständlicher Strukturen und Inhaltsverzeichnisse, die keiner versteht. Bauen Sie die neue Struktur Ihres Handbuchs im ersten Teil nach den einzelnen Personengruppen Ihrer Praxis auf. Diese bestehen aus der Praxisleitung, den Beauftragten der Praxis, wie z.B. der Qualitäts- und Hygienebeauftragten, und den wichtigen Mitarbeiterinnen der Praxis. Anschließend erweitern Sie das Inhaltsverzeichnis um die Räume Ihrer Praxis. Hier sollten Sie unter anderem den Patientenfluss als Hilfestellung für die richtige Reihenfolge im Auge behalten. Die Aufteilung der Räume besteht aus dem Empfang, dem Wartezimmer, den einzelnen Behandlungs- und Prophylaxeräumen und der Verabschiedung, die wieder am Empfang stattfindet. Im letzten Schritt der neuen Handbuchgliederung fehlen noch die Räume, die eine Praxis zur Unterstützung der eigentlichen Behandlung der Patienten benötigt. Diese sind in den meisten Praxen die Verwaltung, der Röntgenraum, Steri und in vielen Fällen auch das Labor. Im Anschluss an diese Entwicklung der neuen Handbuchstruktur erstellen Sie ein entsprechendes Register. Hier

ist ein einfaches Pappregister vollkommen ausreichend. Beschriften Sie die einzelnen Reiter mit den Personengruppen und den einzelnen Räumen Ihrer Praxis. Den ersten großen Schritt für die notwendige Entschlackungskur Ihres QM-Handbuchs haben Sie nun erledigt. In der nächsten Etappe geht es jetzt um das Füllen des neuen Handbuchs. Nehmen Sie hierzu ihr altes QM-Handbuch zur Hand und arbeiten Sie dieses systematisch ab. Entnehmen Sie nur die Unterlagen aus dem alten Handbuch und ordnen Sie diese in das neue Handbuch und in die entsprechenden Register ein, die Sie verstehen und deren Sinnhaftigkeit Sie nachvollziehen können. Alle anderen Unterlagen verbleiben im alten Handbuch, denn diese Unterlagen sorgen meist für weiteres Unverständnis des eigenen QM-Systems. Unterlagen, die nicht verstanden werden, werden Sie in Ihrem internen QM-System auch nicht weiterbringen. Ganz im Gegenteil, diese Unterlagen werden die Weiterentwicklung Ihres QM-Systems verhindern und das Verständnis der Mitarbeiterinnen nicht fördern. Machen Sie sich keine Sorgen darüber, wenn Ihr altes QM-Handbuch nach der Aussortierung immer noch mehr Unterlagen beinhaltet als das neue. Das was zählt, ist, dass Sie und Ihre Mitarbeiterinnen die Inhalte des neuen Handbuchs in ihrer neuen Struktur verstehen und Sie dadurch in die Möglichkeit versetzt werden, diese Dokumentation auch weiterzuentwickeln. Jede Praxis hat auch schon vor der gesetzlichen Zwangseinführung des QM-Systems über interne schriftliche Regelungen und Formulare verfügt. Es sollte jetzt für Sie und Ihre Verantwortlichen kein Problem mehr darstellen, diese Unterlagen wiederum Ihrem neuen QM-Handbuch zuzuordnen. Im letzten Schritt verpassen Sie nun den einzelnen Unterlagen in den Kapiteln eine vernünftige Nummernsortierung, sodass die Anordnung eine sinnvolle Gliederung ergibt.

**Fazit:** Mit wenigen einfachen Schritten können Sie ohne externe Unterstützung aus einem internen nichtverstandenen QM-Regelwerk ein geliebtes QM-System für Ihre Praxisorganisation entwickeln. Nehmen Sie Ihr neues QM-Handbuch und testen Sie dieses an den Mitarbeiterinnen Ihrer Praxis aus. Stellen Sie doch einmal die einfache Frage, unter welchem Register die Mitarbeiterinnen den notwendigen Anamnesebogen suchen würden. Sie werden mit dem Ergebnis mehr als zufrieden sein. Nur wenn die Mitarbeiterinnen den Zugang zum QM-Handbuch und somit zu den Unterlagen finden, die Sie für ihre tägliche Arbeit benötigen, kann das QM-System zum Leben erweckt und eine Weiterentwicklung sichergestellt werden. QM kann so einfach sein!

### Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger  
Am Markt 12-16, 31655 Stadthagen  
Tel.: 05721 936632  
E-Mail: [info@der-qmberater.de](mailto:info@der-qmberater.de)  
[www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de)



Ihr Spezialist für

# Professionelle Mundhygiene



## TePe Interdentalbürsten

Unser breit gefächertes Sortiment von Interdentalbürsten wurde in enger Zusammenarbeit mit zahnmedizinischen Spezialisten entwickelt und bietet eine große Auswahl an Größen, Griffen und Borsten, um den Anforderungen der zahnmedizinischen Spezialisten und Patienten weltweit zu entsprechen. Alle TePe Interdentalbürsten sind farbcodiert, um dem Patienten die Erinnerung an seine Größe zu erleichtern. Der kunststoffummantelte Draht garantiert eine schonende Reinigung.