

Qualitätsmanagement mit Konzept

Gesetzliche Vorschriften und Bestimmungen für Praxen sind wichtig und auch nicht grundlos in die Welt gesetzt, auch wenn diese für Praxisinhaber und Mitarbeiter einen enormen zusätzlichen Zeitaufwand bedeuten. Im Sozialgesetzbuch ist unter anderem festgelegt, dass Ärzte als medizinische Leistungserbringer verpflichtet sind, „einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln“.

Redaktion

■ Die Etablierung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements (QM) soll bis zum Jahr 2011 abgeschlossen sein. Wer dann bei einer Kontrolle negativ auffällt, dem drohen mitunter empfindliche Sanktionen. Nun ist ein solches QM per se nichts Schlechtes – ganz im Gegenteil. Es wird in der Wirtschaft schon seit vielen Jahren als äußerst dienliches Instrument der Unternehmensführung geschätzt. Relevante Abläufe können damit auch in einer Zahnarztpraxis besser geplant, strukturiert und fortlaufend optimiert werden. Dadurch lassen sich vor allem Zeit- und Kosteneinsparungen erzielen.

Problematisch bei der Installation eines QM sind für den Praxisinhaber oft die Faktoren Zeit (schließlich soll der Patient im Fokus des Handelns stehen) und Wissen. Daher empfiehlt es sich externe Kompetenz ins Haus zu holen, die den Zahnarzt bei der Einführung des QM unterstützt. Die dental bauer-gruppe bietet bereits seit 2005 eine Lösung für die Umsetzung gesetzlicher Auflagen in der Zahnarztpraxis an. ProKonzept® heißt die Dienstleistung und wurde speziell für die Anforderungen in Zahnarztpraxen entwickelt. Gemeinsam mit dem für die Praxis zuständigen Außendienstmitarbeiter wird dann eine individuelle und alltagsbezogene Lösung erarbeitet. Dazu gehört neben der regelmäßigen Schulung und Unterweisung des Personals in der Praxis auch das Entwickeln individueller Konzepte für Hygiene, Entsorgung, Dokumentation oder auch das Überwachen der Termine und die Durchführung der Geräteprüfungen. In einem Leitfaden wird das Ganze schriftlich dokumentiert, schließlich dient dieser bei einer Überprüfung als Nachweis für ein funktionierendes Qualitätsmanagement.



Beim Faktor Zeit kann ProKonzept® voll überzeugen, wie Andreas Dörrmann, Verkaufsleiter bei dental bauer, vorrechnet: „Will man als Zahnarzt alle Vorschriften selbst umsetzen, kommt man schnell auf einen Zeitbedarf von 200 Stunden pro Jahr. Unsere Außendienstmitarbeiter sind als Medizinprodukteberater ohnehin auf dem neuesten Stand und für ProKonzept® zusätzlich geschult

worden. In etwa zehn halben Tagen ist die Praxis in der Regel auf dem neuesten Stand und in der Lage, alle Vorschriften einzuhalten und alle nötigen Arbeiten dazu durchzuführen.“ Neben der Zeitersparnis kann dental bauer auch auf den Faktor Wissen seiner Mitarbeiter bei der Einführung des Konzeptes setzen: Der Zahnarzt muss sich daher nicht selbst intensiv mit den zum Teil sehr komplexen und komplizierten Fragen beschäftigen. Dennoch bleiben Zahnarzt und sein Team immer auf dem aktuellen Stand. Das Unternehmen konnte bereits viele Zahnärzte erfolgreich auf die Zertifizierung vorbereiten. Einer von ihnen ist Karl Zeis aus Tübingen. „Ein großer Teil des geforderten Qualitätsmanagements ist durch ProKonzept® in meiner Praxis schon erfüllt“, berichtet



dieser von seinen Erfahrungen, „und die gesetzlich vorgeschriebenen regelmäßigen Schulungen und Belehrungen meines Personals werden mir von kompetenter Seite abgenommen, wodurch ich mich voll meinen zahnärztlichen Problemen widmen kann.“ Auch seien die kompletten Dokumentationen, der Hygieneplan, die Arbeits- und Betriebsanweisungen sowie die relevanten Sicherheitsdatenblätter von dental bauer besorgt und mit dem Personal durchgesprochen worden. „Das ist für mich eine große Entlastung, da meine Mitarbeiterinnen alle notwendigen Hygienemaßnahmen kennen und die kleinen Wartungsarbeiten an unseren Geräten selbst durchführen können“, zeigt sich Zeis von dem Konzept begeistert. Von Vorteil ist auch, dass keine externen fremden Personen, sondern der für die Kundenbetreuung zuständige Ansprechpartner das Modell gemeinsam mit Zahnarzt und Team einführt, wodurch die bereits bestehende Partnerschaft zwischen Praxis und Unternehmen zusätzlich gestärkt wird. Schließlich agiert dental bauer nach dem Leitsatz „Erfolg im Dialog“ – ProKonzept® ist ein Beispiel dafür, dass diese Philosophie auch wirklich gelebt wird. ■

■ KONTAKT

dental bauer GmbH & Co. KG

Ernst-Simon-Straße 12, 72072 Tübingen

E-Mail: info@dentalbauer.de

Web: www.dentalbauer.de