

## Schlanke QM-Systeme + schlanke QM-Handbücher = effiziente Organisation

Christoph Jäger

Die meisten Zahnarztpraxen müssten bereits ein internes QM-System eingeführt haben. Wie sieht es mit der dazugehörigen QM-Dokumentation in Form eines QM-Handbuches aus? Kommt Ihre Organisation noch mit einem Ordner aus? Oder verfügt Ihre QM-Dokumentation schon über mehrere hundert Seiten? Finden Sie und Ihre Mitarbeiterinnen sich noch im QM-Handbuch zurecht?

### Worauf kommt es an?

Eine gute und effiziente Organisation in einer Zahnarztpraxis benötigt keine dicken Handbücher „Weniger ist mehr“. QM-Handbücher regeln wichtige Abläufe und Zuständigkeiten innerhalb Ihrer Zahnarztpraxis. Sie sollen als schnelle Nachschlagewerke dienlich sein und nicht den Ablauf Ihrer Praxis behindern. Das kann nur funktionieren, wenn Ihr Nachschlagewerk so aufgebaut wurde, dass sich jeder Verantwortliche ohne Probleme zurechtfindet. Was viele nicht wissen, der Gemeinsame Bundesausschuss schreibt in seiner QM-Richtlinie nicht vor, wie viele Praxisabläufe eine zahnärztliche Organisation erstellen muss. Wo nun anfangen, und wann hat das ganze ein Ende?

**TIPP:** Beschreiben Sie am Anfang die Abläufe, die in Ihrer Organisation nicht so funktionieren, wie Sie sich das gerne wünschen. Konzentrieren Sie sich am Anfang auf ein bis zwei solche Problemfälle. Beschreiben Sie keine Abläufe, die reibungslos in Ihrer Praxisorganisation funktionieren. Stellen Sie sich doch bitte an dieser Stelle einmal die Frage, wer sich für diese Abläufe in Ihrer Praxis interessieren wird und wie diese schon immer laufenden Abläufe dann Ihre Organisation effizient verbessern kann. Wenn Sie mit der oben genannten Vorgehensweise pro Jahr zwei oder drei neue Praxisabläufe entwickelt und damit gleichzeitig zwei oder drei Probleme gelöst haben, werden Sie und Ihre Mitarbeiter die Gewinner eines effizienten und schlanken QM-Systems sein.

**Qualitätsmanagement ist eine Investition, die uns am Ende Geld bringen und nichts kosten soll!**

Im QM-Handbuch wird nun der Aufbau eines QM-Systems in der Form von z.B. Praxisabläufen, Checklisten und Formularen beschrieben und den Mitarbeiter zugänglich gemacht. Ziel ist es, alle Anforderungen der Richtlinie des G-BA zu erfüllen und das mit möglichst wenig Papier. Nach umfangreichen Recherchen innerhalb der letzten zwei Jahre wurde jedoch festgestellt, dass sehr viele Praxen QM-Handbücher und deren darin beschriebenen Managementsysteme verwenden, die inhaltlich überfrachtet sind und weit über das gewünschte Ziel der geforderten G-BA-Richtlinie hinausgehen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 750 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet und damit fahrlässig in Kauf nimmt, dass sie nur wenig umgesetzt werden. Des Weiteren ist zu beobachten, dass die oben angesprochenen QM-Systeme nicht auf das Regelwerk des

G-BA abgestimmt sind. So werden QM-Systeme angeboten und eingesetzt, die aus der Automobilindustrie kommen, wo schon das Inhaltsverzeichnis mehr als 20 Seiten umfasst. Diese QM-Systeme wurden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus.

### Die Lösung für ein effizientes QM-Handbuch!

Alle Praxen, die ein QM-System einführen oder bereits eingeführt haben, haben etwas gemeinsam. Die Infrastruktur einer Praxis ist in allen Zahnarztpraxen gleich, das sollte sie sich zunutze machen.

Teilen Sie die einzelnen Anforderungen der QM-Richtlinie auf die Infrastruktur der Praxis und somit auf die einzelnen Personengruppen und die Räumlichkeiten auf. Die Personengruppen bestehen aus der Praxisleitung, den Beauftragten und den Mitarbeitern der Praxis. Die Räumlichkeiten einer Praxis werden durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Steri, Röntgen und dem Labor nachgebildet.

In einem guten QM-Handbuch wird die Gemeinsamkeit einer einheitlichen Infrastruktur in Nutzen umgewandelt.

Alle wichtigen und gesetzlichen Unterlagen, insbesondere Abläufe und Checklisten, werden nur den Räumen zugeordnet, in denen sie benötigt werden. Somit befindet sich z.B. eine Anleitung zum „OPG-Röntgen“ auch im „Praxisraum(-bereich) Röntgen“. Diese einfache Aufbaustruktur hat zwei wesentliche Vorteile für eine Praxis: Zum einen können sich die Mitarbeiter in Kenntnis der Räumlichkeiten einer Praxis sehr schnell einen Überblick zum Aufbau des QM-Handbuches verschaffen und die wichtigen Unterlagen schnell wiederfinden. Zum anderen liegt der große Vorteil darin, dass weitere Managementsysteme, wie z.B. das einrichtungsinterne Hygienemanagement, ohne großen Aufwand an die Struktur dieses Handbuches angepasst werden können.

Auf der Homepage des Autors [www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de) können sich interessierte Praxen ein Musterhandbuch „QM-Navi“ als pdf-Datei herunterladen. Mithilfe der Musterunterlagen sollen sich diese Praxen einen besseren Überblick verschaffen können. Gerne beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“.

## Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger  
Enzer Straße 7  
31655 Stadthagen  
Tel.: 05721 936632  
Fax: 05721 936633  
E-Mail: [info@der-qmberater.de](mailto:info@der-qmberater.de)  
[www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de)



Christoph Jäger  
Infos zum Autor



Qualitäts-Management-  
Beratung – Christoph Jäger  
Infos zum Unternehmen



# Reinigen, pflegen und sterilisieren in Rekordzeit



Der Reinigungsprozess der Assistina 3x3 in Kombination mit dem Lisa Schnellzyklus verkürzt die gesamte Aufbereitungszeit der Instrumente. Nach nur 20 Minuten stehen die Instrumente wieder zur Verfügung. Gereinigt, gepflegt und sterilisiert.

