„Ein QM-System ist wie ein Navigationssystem im Auto“

| Kristin Jahn

Qualitätsmanagement: lästige Pflicht oder nützliches Instrument für eine optimale Praxiseffizienz? Die Perspektiven auf das gesetzlich vorgeschriebene QM-System sind unterschiedlich – sicher ist, dass ein QM-System nur dann den sich ständig verändernden gesetzlichen Vorgaben entsprechen und den Ansprüchen der Praxis genügen kann, wenn es in die Praxisabläufe integriert wird.

Die QM-Spezialisten des mittelständischen, inhabergeführten Dentalfachhandels dental bauer bieten ein QM-System für jede Praxis, mit individuellen Bausteinen und auch Komplettlösungen, damit QM nicht Zeit kostet, sondern Ressourcen spart. „Ein gutes QM-System in der Praxis ist wie ein Navigationssystem im Auto“, erklärt Christoph Notthoff, Qualitätsmanagement-Auditor im Gesundheitswesen und QM-Spezialist bei dental bauer, und ergänzt: „Der Praxisinhaber legt das Ziel und die Routenkriterien fest, und das Navigationssystem unterstützt die Praxis dabei, unter Berücksichtigung von Störfaktoren – und Gesetzesvorgaben –, das vorgegebene Ziel sicher zu erreichen.“

Christoph Notthoff, Qualitätsmanagement-Auditor im Gesundheitswesen und QM-Spezialist bei dental bauer.

QM ist Bestandteil von Kammerprüfungen und Praxisbegehungen

Seit mittlerweile zwei Jahren ist in allen deutschen Zahnarztpraxen die Integration eines QM-Systems verpflichtend. Als Konsequenz dieser gesetzlichen Verpflichtung fordern die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen jährlich von etwa zwei Prozent der Praxen Auskunft über den Stand des Qualitätsmanagementsystems. Zudem wird bei Praxisbegehungen von den Behörden immer auch der Hygieneteil des QM-Systems überprüft. Stellt die KZV bei ihren Anfragen Lücken im QM-System fest, fordert sie die Praxis dazu auf, ihre Unterlagen zu vervollständigen. Behörden können bei unvollständigen Hygieneunterlagen die Aufbereitung von Medizinprodukten untersagen.

QM-System kann Wirtschaftlichkeit der Praxis erhöhen

Auch aufgrund dieser gesetzlichen Verpflichtung und Kontrollen sollten mittlerweile alle Zahnarztpraxen in Deutschland über ein QM-System in digitaler Form oder als Ordnerlösung in Papierform verfügen. Häufig sind wichtige Aspekte darin jedoch noch nicht bearbeitet oder schon nicht mehr aktuell. Dabei lohnt sich ein gut gepflegtes QM-System in der Praxis auch unabhängig von der gesetzlichen Verpflichtung, wie Christoph Notthoff, der bereits über 800 Praxen im Bereich QM unterstützt hat, erklärt: „Wenn ergonomische, ökonomische sowie rechtliche Aspekte im QMS ausreichend berücksichtigt sind, ist ein solches System immer sinnvoll, um die Wirtschaftlichkeit der Praxis zu erhöhen, da z.B. die Praxisorganisation optimiert wird, was überflüssige Arbeiten vermeidet. Gleichzeitig vereinfacht ein QM-System, in dem alle Verantwortlichkeiten und Abläufe klar festgelegt sind, das Einarbeiten neuer Mitarbeiter und führt zu einer besseren Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern, um nur einige Punkte zu nennen.“

Die Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements hat der Gemeinsame Bundesausschuss 2006 festgelegt. Hierzu gehören die Erhebung und Bewertung des Istzustandes, die Definition von Zielen, die Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten, die Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten, die Durchführung von Änderungsmaßnahmen und nach Abschluss dieser Maßnahmen die erneute Erhebung des Istzustands. Letztlich bringt ein QM-System nur dann einen Nutzen über die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben hinaus, wenn es gut gepflegt werden kann und vor allem vom kompletten Praxisteam genutzt wird, sodass sich seine Vorteile

auch wirklich im Praxisalltag wiederfinden. „Häufig gehen Zahnarztpraxen davon aus, dass QM nur Arbeit macht und keinen Nutzen bringt", berichtet Christoph Notthoff aus seiner Erfahrung und führt diesen Punkt weiter aus: „Fehler im Arbeitsalltag kosten meistens viel Zeit und Geld. Ein gutes QMS hilft Fehler zu vermeiden und die Häufigkeit von Fehlerwiederholungen einzugrenzen, denn oft den gleichen Fehler zu machen ist sehr ärgerlich."

Maßgeschneiderte QM-Lösungen optimieren jede Praxis

Die dental bauer-Gruppe bietet mit db QM und dessen Bestandteil ProKonzept eine Qualitätsmanagementlösung an, die besonders bei der Umsetzung gesetzlicher Auflagen in der Zahnarztpraxis unterstützt und mit der Praxisabläufe, Strukturen und Ergebnisse dokumentiert, bewertet und verbessert werden können. „Bei db QM handelt es sich um ein komplettes, zertifizierbares QM-System. In ProKonzept werden unter anderem die Bereiche des QMS dezidiert behandelt, die bei Praxisbegehungen von den Behörden kontrolliert werden", beschreibt Christoph Notthoff die Dienstleistungsangebote von dental bauer im Bereich QM.

Die QM-Spezialisten prüfen vor diesem Hintergrund das bestehende QM-System, um es ggf. zu optimieren und in neuer Qualität aufleben zu lassen. Der Praxisinhaber entscheidet dabei selbst, ob er z. B. für delegierbare Unterweisungen einen db-Fachberater zu Hilfe nehmen oder bei QM-relevanten Prüfungen im Recall-Verfahren mit den Technikern von dental bauer zusammenarbeiten möchte. Bei db QM kann die Intensität der Unterstützung durch das Unternehmen von der Vollbetreuung bis hin zur Selbstdurchführung selbst gewählt werden. Abhängig vom Status der Praxisdigitalisierung können in das flexible db QM automatische Standards eingebaut werden. „Die Wirtschaftlichkeit und die Rechtssicherheit der Praxis stehen bei uns im Vordergrund", erklärt Christoph Notthoff das wesentliche Charakteristikum von db QM. Premium^{db}-Kunden profitieren vom zusätzlichen Vorteil des besonders günstigen Gruppenvertrages.

Der flexible Aufbau von db QM ermöglicht jederzeit sowohl eine problemlose Integration einzelner Module in ein laufendes System als auch eine komplette Neueinführung, die konsequenterweise wirtschaftlich und zeitoptimiert zur Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2008 führt. „Eine Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2008 oder der neuen Norm für das Gesundheitswesen, der DIN EN 15224, die wir gemeinsam mit unserem Kooperationspartner H+S anbieten, ermöglicht das Aufspüren von Verbesserungs- und Einsparungspotenzialen, führt zu einer höheren Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern und zu einer Aufwertung des Praxis-Images. Durch die gezielte Unterstützung im Vorfeld sind dann im Zertifizierungsaudit durch die Firma H+S oft schon alle Forderungen der Normen erfüllt", erläutert Christoph Notthoff die Vorteile dieses Prozesses.

Schulungen gewährleisten aktuellen Wissensstand

Da gerade beim Thema Hygiene und Hygieneraum stets die neuesten Anforderungen der Behörden mit dem Istzustand abgeglichen werden müssen, führt dental bauer regelmäßig interne Schulungen von Mitarbeitern aus allen Bereichen der Praxisberatung durch. „Die Kollegen aus allen Abteilungen stehen im ständigen Erfahrungsaustausch, wodurch wir unsere Kunden jederzeit auf den aktuellen Stand der Anforderungen bringen können", erklärt Christoph Notthoff. Das umfangreiche Seminarangebot von dental bauer zu QM-Themen wie Praxisbegehung, Hygienemanagement und Werterhaltung der Praxis, zu den neuen Richtlinien des Robert Koch-Instituts (RKI) und des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) aus dem Jahr 2012, zur Validierung und auch zum guten Ton am Telefon unterstützen zahnmedizinische Praxen dabei, ihr QM-System intensiv in die Praxisabläufe zu integrieren und so zum einen dauerhaft von den Vorteilen zu profitieren und zum anderen rechtlich immer auf der sicheren Seite zu sein.

dental bauer GmbH & Co. KG
Infos zum Unternehmen

kontakt.

dental bauer GmbH & Co. KG
Ernst-Simon-Straße 12
72072 Tübingen
Tel.: 07071 9777-0
E-Mail: info@dentalbauer.de
www.dentalbauer.de

ANZEIGE