

## Ein „Hoch“ auf unsere Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB)

Christoph Jäger

Es ist doch unglaublich, was die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMBs) in einer Zahnarztpraxis leisten müssen. Die Einführung und Aufrechterhaltung des gesetzlich geforderten internen Qualitätsmanagementsystems ist ja eigentlich die Aufgabe der Praxisleitung. Diese Aufgabe wird aber in den meisten Fällen an eine Mitarbeiterin der Praxis delegiert. Hier wird täglich Unglaubliches geleistet, sodass ich in diesem Fachartikel ein großes Lob aussprechen möchte.

### Was sind das für Mitarbeiterinnen, die diese Verantwortung übernehmen?

In sehr vielen Praxen gibt es Mitarbeiterinnen, die sich durch ihre tägliche Arbeitsleistung und ihr organisatorisches Geschick eine besondere Position erarbeitet haben. Sie sind im Umgang mit dem Praxiscomputer fit und Ansprechpartner und Lösungsgeber für viele Fragen und Probleme, die im Laufe eines Arbeitstages anfallen. Sie sind nicht fortbildungsscheu und qualifizieren sich stets weiter. Somit steht auch fest, dass diese Mitarbeiterinnen – gegenüber den Kolleginnen – stets mehr Verantwortung und Aufgaben innerhalb der Praxisorganisation übernehmen. Jede Praxisleitung, die über eine solch erfahrene und kompetente Mitarbeiterin verfügt, kann sich glücklich schätzen.

Auch hier wird beobachtet, dass natürlich diese engagierten Mitarbeiterinnen mit der Einrichtung des QM-Systems beauftragt werden. Was hier unbedingt beachtet werden muss, ist, dass die Einführung eines internen Qualitätsmanagements nach den Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses nicht unbedingt in das eigentliche Berufsbild passt. Das Besorgen eines Musterhandbuches bildet zwar die Grundvoraussetzung; dieses Handbuch muss jedoch an die Gegebenheiten der Praxis angepasst werden. Hier braucht die Mitarbeiterin dringend fachliche Unterstützung und die notwendigen zeitlichen Ressourcen.

### Die Eckdaten eines guten QM-Handbuches

Im QM-Handbuch wird der Aufbau eines QM-Systems in der Form von z.B. Praxisabläufen, Checklisten und Formularen beschrieben. Es gibt bereits zahlreiche QM-Systeme und entsprechende Handbücher auf dem Markt, die jedoch – nach sorgfältiger Prüfung – inhaltlich überfrachtet sind und nur über Umwege an das Ziel der geforderten G-BA-Richtlinie führen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 750 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet. Damit wird in Kauf genommen, dass davon nur wenig umgesetzt wird. Bedauerlicherweise ist zu beobachten, dass die oben angesprochenen QM-Systeme nicht auf das Regelwerk des Gemeinsamen Bundesausschusses abgestimmt sind. So werden QM-Systeme angeboten und eingesetzt, die aus der Automobilindustrie kommen, und zwar mit einem Inhaltsverzeichnis von mehr als 20 Seiten. Diese QM-Systeme wurden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus. Man sollte daher beachten, dass es auch Handbücher gibt, die mit ca. 100 Seiten exakt auf die Anforderungen des G-BA eingehen und auch erfüllen – nicht mehr und nicht weniger.

### Die notwendige Zeit zur Anpassung eines Handbuches

Wie bereits schon erwähnt, bildet das QM-Handbuch die Basis eines internen QM-Systems. Jedes gekaufte Handbuch muss an die Gegebenheiten der Praxisorganisation angepasst werden und das kostet Zeit. Neben der Befähigung einer QMB müssen diese und die mit der Anpassung betrauten weiteren Mitarbeiterinnen die notwendige Zeit zur Umsetzung von der Praxisleitung erhalten. Hier gibt es sehr oft Diskrepanzen. Viele Praxisinhaber vertreten die Meinung, dass die Entwicklung eines exakt auf die Belange der eigenen Praxis abgestimmten Qualitätsmanagementsystems nebenhergeht. Das wird nicht funktionieren. Praxen, die ihren QMBs nicht ausreichend Zeit zur fachlichen Umsetzung geben, können nicht erwarten, in einem kurzen Zeitraum ein entsprechendes QM-Handbuch und ein damit einhergehendes QM-System zu haben. In der Aufbauphase, die etwa sechs Monate dauern sollte, benötigt eine QMB mindestens vier Stunden am Stück pro Woche.

### Mögliche fachliche Unterstützung der QMB in Form einer Power-Ausbildung

Wenn eine Praxisleitung nun sicherstellen möchte, dass der anstehende Aufbau und die Weiterentwicklung von Erfolg gekrönt sein sollen, muss sie darauf achten, dass die beauftragte Mitarbeiterin auch die notwendigen Informationen und Unterstützung erhält.

### Ziel der Power-Ausbildung

Die OEMUS MEDIA AG verfolgt mit dem QM-Referenten Christoph Jäger zum einen das Ziel, talentierte Mitarbeiterinnen einer Zahnarztpraxis für die Aufgabe der Weiterentwicklung eines internen QM-Systems fit zu machen. Zum anderen geht es darum, dass durch diese Qualifizierungsmaßnahme der QMB die Praxisleitung entlastet werden soll. Die Power-Ausbildung zur QMB für Zahnarztpraxen ist in Deutschland einzigartig.

**Termine 2014:** 20. September, Leipzig • 27. September, Düsseldorf • 11. Oktober, Konstanz • 18. Oktober, München • 22. November, Essen • 6. Dezember, Baden-Baden | **Informationen und Anmeldung:** Für weitere Informationen zur Power-Ausbildung steht Ihnen der Autor gern zur Verfügung. Sie können Ihre QMB ganz bequem unter der nachfolgenden Internetadresse anmelden und erhalten auf dieser Seite weitere wichtige Informationen zur Ausbildung.

## Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger  
Enzer Straße 7, 31655 Stadthagen  
Tel.: 05721 936632  
info@der-qmberater.de  
www.der-qmberater.de



Christoph Jäger  
Infos zum Autor

# Weniger Papier, mehr Gewinn

Karteikartenlos zum Erfolg

- schneller Datenzugriff
- Wegfall doppelter Dokumentation
- bessere Übersicht
- Platzersparnis



**DAMP**SOFT

Zahnarztsoftware