



Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander

QM – nur noch ein Jahr Frist

Seit drei Jahren tickt die QM-Uhr: Bis Ende Dezember 2010 müssen alle Zahnarztpraxen ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben. Doch ein Jahr vor der Frist wissen immer noch viele Praxen nicht, was sie tun sollen. Gespräche mit den Praxisinhabern zeigen zwar, dass heute viele – im Gegensatz zu vor drei Jahren – eine klare Vorstellung von dem haben, was der Gesetzgeber von ihnen verlangt. Insbesondere natürlich die, die bereits ein System eingeführt haben. Doch bei manchen ist auch die Unsicherheit bei dem, was genau getan werden muss, noch sehr groß. Außerdem bereitet die Vielfalt der angebotenen Systeme Schwierigkeiten bei der Entscheidung.

Was muss getan werden und was nicht? Der Gemeinsame Bundesausschuss hat hierzu Festlegungen getroffen. Die Anforderungen sind nicht sehr hoch; viele Praxen erfüllen sie bereits und müssen ihre Unterlagen lediglich noch ein bisschen sortieren. Wer die Anforderungen höherer Systeme wie zum Beispiel der DIN EN ISO 9001/2008 berücksichtigt, erfüllt automatisch auch die Anforderungen des Gesetzgebers. Zertifiziert, also in der Praxis von einem unabhängigen Zertifizierer geprüft, braucht kein System zu werden. Übrigens hat der Gesetzgeber auch keine Sanktionen vorgesehen für Praxen, die Fehler bei der Einführung machen oder gar keines einführen.

Das einzig ungünstige an einem guten Qualitätsmanagementsystem ist die Tatsache, dass die Praxen zu einer Einführung gezwungen werden. Ansonsten berichten die meisten Anwender von spürbaren Verbesserungen in den Abläufen, bei der Motivation der Mitarbeiter und bei vielem mehr. Ideal ist auch die Verknüpfung mit den Anforderungen an die Hygiene. Die Anlehnung an ein bestimmtes System wie zum Beispiel der ISO 9001 kann ebenfalls vorteilhaft sein, weil in ihr viel QM-Erfahrung enthalten ist. Außerdem kann man sich dann – wenn man will – gemäß dieser bekannten Norm zertifizieren lassen. Das ist eventuell aus Marketinggründen hilfreich. Aber auch die kritische Auseinandersetzung eines guten Zertifizierers mit den Abläufen in der Praxis kann für die Entwicklung positiv sein.

Was wird angeboten? Fast alle KZVen und viele Kammern bieten inzwischen ihre eigenen Systeme an. Alle erfüllen die Mindestanforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Der Einführungsgrad ist unterschiedlich: Beispielsweise ist in Niedersachsen das KZV-System nahezu flächendeckend eingeführt. Aber auch die Praxissoftwarehersteller haben nachgezogen. Bei manchen sind inzwischen brauchbare QM-Systeme integriert. Darüber hinaus gibt es immer noch freie Anbieter, deren Angebote stark variieren. Hier muss jede Praxis individuell prüfen, welche Anforderungen sie an das System stellt. Bei der Auswahl des Systems sollte sich der Praxisinhaber ein paar Fragen stellen und einige Grundsätze beachten.

Dabei erscheint mir besonders wichtig, dass „Weniger oft mehr ist“: Ein hilfreiches QM-Handbuch sollte zwischen 100 und maximal 250 Seiten beinhalten. Außerdem sollte dem Praxisinhaber klar sein, ob er lediglich die Richtlinie erfüllen oder ob er „mehr“ will, woran sich die Frage anschließt, ob nicht eine EDV-Lösung zu bevorzugen wäre. Entscheidend ist natürlich auch der Preis: Ein gutes QM-Handbuch kostet heute zwischen 100 und 500 Euro.

Bei der Entscheidung für das richtige System kann der Praxis nicht pauschal geholfen werden. Albert Einstein sagte zum Beispiel: „Ich denke niemals an die Zukunft. Sie kommt früh genug.“ Es empfiehlt sich jedoch, spätestens jetzt an den 31. Dezember 2010 zu denken und sich ab sofort mit der Einführung eines QM-Systems für die Praxis zu beschäftigen.