

QM – muss das sein? Ja!

| Rolf Rüchel

Es ist eigentlich schon alles einmal zum Thema QM gesagt worden. Und Vorträge haben wir dazu wahrscheinlich schon reichlich gehört, sodass man eine QM-Beschreibung eigentlich mit dem Fazit beginnen kann: Die Verpflichtung der am Markt Beteiligten zur Einführung eines Qualitätsmanagement sollte nicht als weitere Reglementierung und Belastung verstanden werden, sondern als Chance für das eigene Unternehmen.

Es gibt eine Vielzahl von QM-Systemen, die je nach Anspruch und Zielsetzung ihre Berechtigung haben. Dennoch: Ein zentrales Kriterium ist allen QM-Systemen gemein – das Ziel ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess. Im Rahmen der heutigen Gesundheitsvorsorge, die einen immer größeren Anteil an Eigenbeteiligung der Patienten fordern wird, wird der Wettbewerb mehr gestärkt und jeder Praxisinhaber muss sich als Unternehmer seinen Weg zur Unterscheidung am Markt suchen. Skepsis und Ablehnung ist bei vielen angesagt, wenn es um die Einführung

neuer Verpflichtungen in der Qualitätsdiskussion geht. Liefern wir nicht immer schon gute Qualität? Warum und wie kann diese reglementiert werden?

Stillstand heißt Rückschritt

Sicherlich gibt es auch heute noch einige Wettbewerber im Gesundheitswesen, die hoffen, dass dieser Kelch an ihnen vorüber geht und sie sich möglichst dieser Verpflichtung entziehen können. Dies ist aber kein Weg, der in die Zukunft führen wird. Ein ständiges Davonlaufen wird irgendwann dazu führen, dass man einer Entwicklung hinterherlaufen muss und einen viel längeren Weg dabei

beschreiten wird. Dazu ist ein Unternehmer verpflichtet, insbesondere gegenüber seinen Mitarbeitern.

Nichtsdestotrotz ist es nicht einfach, den richtigen Weg zu finden und ihn zu beschreiten. Darüber hinaus gibt es inzwischen eine Fülle von Dienstleistern, die ihr QM-System in der Praxis verbreitet sehen wollen. Hier gibt es alles: vom ganz einfachen Modell bis hin zum exzessiven QM-Modell, das sich allein durch praxisferne und überflüssige Dokumentation abhebt. Als Unternehmer muss ich aber darüber nachdenken, welches System, das ich jetzt mit welchem Aufwand auch immer einführe, auch in der Zukunft Bestand haben wird. Wenn ich Sicherheit für die Zukunft haben will, dann bleibt nur ein Modell, das weltweit gültig ist und daher auch von externer Seite zweifelsfrei nicht zur Diskussion gestellt werden wird. Darum empfiehlt sich, die Einführung eines QM-Systems auf Basis der ISO Norm 9001 vorzunehmen. Dieses QM-System erfüllt die vorgenannten Voraussetzungen und damit gleichzeitig die Forderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Ist die Entscheidung für ein QM-System nach ISO getroffen, dann bleibt immer noch die Hemmschwelle: „Wo fange ich an? Welches System passt in die Praxis? Was ist alles zu dokumentieren? Was ist alles zu beschreiben?“

Die Zertifizierung wird kommen

Hier trennt sich dann abermals die Spreu vom Weizen. Es kann nicht sinnvoll sein, sich neue Ordner in die Praxis

ANZEIGE



zu stellen, ständig neue Fortbildungen und Schulungen zu besuchen, um dann in letzter Konsequenz alle Details doch selbst ausarbeiten zu müssen, um das vorgegebene nackte Gerüst an die Praxis anzupassen und zu individualisieren. Eine sinnvolle Lösung kann in der heutigen Zeit nur EDV-basierend sein, und zwar als selbstständige Lösung und nicht als Anhängsel eines Material- oder Abrechnungsprogramms. Selten stellen diese Lösungen ein komplettes in sich geschlossenes QM-System. In den meisten Fällen wird ohne Zusatzkosten und zusätzlichem Arbeitsaufwand eine Zertifizierung nicht möglich sein. Und die Zertifizierung wird kommen. Ich gehe nicht davon aus, dass sie unbedingt durch Politik, Zahnärztekammern oder KZVen verlangt wird, aber diejenigen, die die Leistung innerhalb des immer stärker werdenden Wettbewerbs bezahlen sollen, werden einen entsprechenden Qualitätsnachweis fordern und erst dann bereit sein, entsprechende Leistungsanbieter zu empfehlen.

Und der Einfluss der Krankenkassen auf unseren Markt wird wachsen. Immer weniger Krankenkassen haben immer mehr Mitglieder. Und die im Dentalmarkt tätigen Unternehmer sollten daran interessiert sein, von den Krankenkassen zumindest nicht diskreditiert zu werden und unseren Leistungs-

anspruch und die erbrachte hohe Qualität transparent zu machen. Zu guter Letzt wird auch der Patient ein immer größer werdendes Interesse daran haben, eine qualitätsgesicherte Behandlung und im Falle des Zahnersatzes ein nach strengen Qualitätskriterien hergestelltes Produkt zu erhalten.

Um all diesen Zukunftsforderungen gerecht zu werden und Zahnärzte und Dentallabore nicht mit der Entwicklung notwendiger Dokumentation und dem Verfassen ein QM-Handbuchs allein zu lassen, wurde von der Firma Active Support in Hemer ein EDV-gestütztes QM-Handbuch entwickelt, das in seiner Art alle Formulierungen, die ein Handbuch enthalten muss, schon als Text enthält. Die Nutzer dieses Programms müssen kein eigenes Handbuch mehr entwickeln und Texte verfassen, sondern werden in die Lage versetzt, anhand der Musterformulierungen ihr individuelles Handbuch zu entwickeln. Unterstützt werden alle Kunden durch einen kostenlosen Hotline-Service, ständige Aktualisierungen durch einen Download-Service im Internet, einem kostenlosen Forum auf der Website www.proqm.com, Vor-Ort-Unterstützung via Teamviewer, wenn der Rechner im Unternehmen an das Internet angeschlossen ist, und durch Schulungsangebote, die di-



rekt vor Ort oder zentral in Düsseldorf durchgeführt werden können. Das Programm wurde mit Unterstützung einer Zahnärztekammer und einem seit mehr als zwanzig Jahren in der Dentalbranche tätigen Berater für zahnärztliche Praxen, Kliniken und Dentallabore entwickelt.

kontakt.

Active Support GmbH

Tel.: 0 23 72/5 55 97 13

E-Mail: info@proqm.com

www.proqm.com

ANZEIGE

Sterilisation in höchster Perfektion!!

Millennium- Sterilisatoren: RKI- konform, werksgeprüft nach EN 13060



millennium B+ 171

- Kompl. ausgestattet mit Drucker
- Edelstahlkammer
- sicherste Sterilisation durch Selbstüberwachungssystem
- keine Wartezeiten zwischen den Zyklen
- keine Wartungsintervalle



millennium Bµ 5,5 I

- von „Patient zu Patient“
- äußerst kurze Zykluszeiten inkl. Trocknung
- niedriger Strom- und Wasserverbrauch
- speziell für Turbinen, Hand- und Winkelstücke



millennium S 171

- speziell für den Kieferorthopäden
- Hohlkörper Typ „B“ gemäß Definition der EN 13060
- einzel Vorvakuum
- kompl. ausgestattet mit Drucker
- 6 Programme
- die besten Leistungen der „S“-Klasse

GERU-DENT
Kraus Dentalsysteme GmbH

Hotline: 07633 806383 • Fax: 07633 806388 • Breisacher Str. 19 • 79258 Hartheim