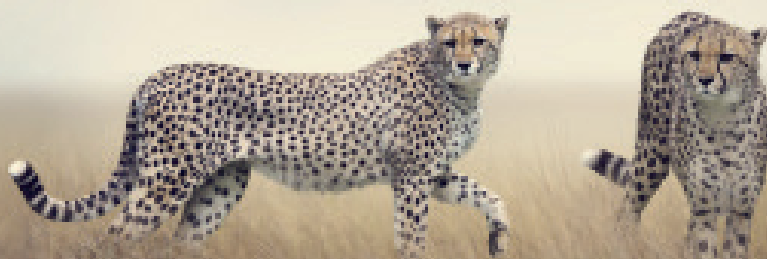


CHARLY verkörpert seit vielen Jahren die herausragenden Stärken eines Geparden – **Schnelligkeit und elegantes, hocheffizientes Arbeiten.**



Claudia Hytrek

## Qualität in der Zahnarztpraxis sichern und steigern

**INTERVIEW** Es tut sich was beim Thema Qualitätsmanagement: So beschloss der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) 2015 eine neue Qualitätsmanagement-Richtlinie, die Ende 2016 in Kraft trat. Ebenfalls überarbeitet wurde die Norm DIN EN ISO 9001 für Qualitätsmanagementsysteme. Was diese neuen Regelungen für Zahnarztpraxen bedeuten, verrät uns Softwareberaterin Andrea Fischbach im Interview.

**Auf welche Änderungen müssen sich Zahnärzte in Bezug auf ihr Qualitätsmanagement (QM) einstellen?**

Zunächst einmal bleibt die zentrale Forderung die gleiche: Zahnärzte sind nach wie vor verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement durchzuführen, durch dessen Anwendung die Patientenversorgung kontinuierlich gesichert und verbessert sowie das Unternehmen Zahnarztpraxis in seiner Organisationsentwicklung unterstützt werden soll.

Die Ende 2015 beschlossene und ein Jahr später in Kraft getretene neue, sektorenübergreifende Qualitätsmanagement-Richtlinie bestimmt die grundsätzlichen Anforderungen an ein QM. Neu dabei: Sie gilt sektorenübergreifend, das heißt für Vertragszahnärzte ebenso wie für Vertragsärzte und -psychotherapeuten, medizinische Versorgungszentren und zugelassene Krankenhäuser. Bisher gab es dafür drei getrennte Richtlinien, die nun zusammengeführt und ergänzt wurden. Insbesondere bei den verpflichtenden Instrumenten „Risikomanagement“ und „Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme“ sind Mindeststandards festgelegt sowie Anforderungen und Inhalte konkretisiert worden.



Damit einher geht auch eine *Aktualisierung des Berichtsbogens*, der wie bisher der Ist-Einschätzung im Rahmen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements dient.

Für Zahnärzte, die ihre Praxis und das Qualitätsmanagementsystem nach der internationalen ISO-Norm zertifizieren lassen möchten, ist die *revisierte Fassung ISO 9001:2015* relevant: Sie ersetzt die bisherige Version aus dem Jahr 2008. Im Fokus der Revision stand eine Strukturänderung der Norm. Diese

**Andrea Fischbach** ist Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um die Praxismanagementsoftware CHARLY im Raum Nordrhein-Westfalen.

folgt nun der sogenannten „High Level Structure“. Sie erleichtert die Anwendung mehrerer Managementsysteme und vereinheitlicht den Gebrauch von Kerntexten, Begriffen und Definitionen. Zentrale Forderung der Norm bleibt die Prozessorientierung. Neben den Kundenanforderungen berücksichtigt die ISO 9001:2015 auch die Anforderungen an andere interessierte Parteien und trägt damit dem komplexen und dynamischen Umfeld der Zahnarztpraxis Rechnung. Wissen wird in der überarbeiteten Norm als Ressource betrachtet und spielt eine ebenso große Rolle wie der neue risikobasierte Ansatz, der die Denkweise in den Schlüsselprozessen bestimmt. Während die inhaltlichen Anforderungen an das QM-Handbuch auch in der revidierten Norm erhalten bleiben, gibt es für die Anwender keine formalen Anforderungen an das Handbuch mehr.

Klingt in der Theorie gut – dennoch sehen viele Zahnärzte QM als unliebsame Pflichtveranstaltung mit büro-

kratischem Aufwand in ihrem Arbeitsalltag. Was entgegnen Sie Skeptikern?

Ein Qualitätsmanagement befähigt Zahnärzte, Schwächen der Praxis zu erkennen und Stärken zu fördern. Richtig ausgeführtes QM ist somit ein strategisches Instrument, das Praxisinhaber in die Lage versetzt, zu agieren anstatt lediglich zu reagieren. Denn es hilft dabei, die Organisation und Abläufe in der Praxis zu optimieren, Fehlerquellen auszuschalten und alle Leistungen konsequent auf die Bedürfnisse der Patienten auszurichten. Daraus resultieren zufriedene Patienten, ein gutes Arbeitsklima im eigenen Team und letztlich wirtschaftlicher Erfolg für die Praxis.

Ganz ohne zusätzlichen personellen Aufwand ist ein QM nicht einzuführen. Aber: In den meisten Praxen ist ein nennenswerter Bestand an Dokumenten bereits vorhanden. Und mit digitalen Helfern, etwa Praxismanagementlösungen wie CHARLY (solutio GmbH), lassen sich Instrumente für die Umsetzung von QM integrieren – beispielsweise mittels eines QM-Handbuchs. So unterstützen sie Inhaber und Team dabei, die im Rahmen eines QM geforderten Dokumentationspflichten schnell, vollständig und korrekt zu erfüllen sowie Transparenz für eine Kontrolle zu schaffen. Im Zuge der aktuellen Neuerungen bietet die solutio GmbH ein überarbeitetes Qualitätsmanagement-Handbuch für die Praxismanagementsoftware CHARLY an. Es erfüllt nicht nur die Anforderungen

der revidierten Norm ISO 9001:2015, sondern beinhaltet auch die Instrumente, die für die Umsetzung eines Qualitätsmanagements in der Praxis notwendig sind. Das neue QM-Handbuch macht für Praxen Sinn, die ihr QM erstmals oder erneut zertifizieren lassen möchten. Praxen, die nicht zertifiziert sind, können das Qualitätsmanagement nach der Normversion 9001:2008 weiterführen.

Wie kann eine geeignete Praxissoftware das Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis konkret unterstützen?

Um die einzelnen Arbeitsprozesse festzuhalten, verfügt CHARLY beispielsweise über Checklisten, ein Praxishandbuch mit Verfahrensanweisungen sowie ein Fehler- und Notfallmanagement. Vorbereitete Dokumente zu Fortbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter stehen ebenso bereit, wie Dokumente zur Patienteninformation, -aufklärung und -beratung, zur Förderung der Patientenmitwirkung, zu Öffnungszeiten, Erreichbarkeit und Terminvergabe sowie zum Beschwerdemanagement.

Auch Belehrungen, wie etwa zur ärztlichen Schweigepflicht oder zum Arbeitsschutzgesetz, sowie Unterweisungserklärungen enthält CHARLY bereits. Betriebsärztliche Untersuchungen lassen sich mitarbeiterbezogen dokumentieren. Ebenfalls hinterlegt werden können die notwendigen Informationen im Rahmen eines digitalen Verbandsbuchs, sollte sich ein Mitarbeiter verletzt haben.

Auch weitere Funktionen der Software helfen dabei, das QM leicht umzusetzen: Durch dialogorientierte Informations- und Behandlungsblätter, Bedienungshinweise, Wartungspläne etc. können die aus den gesetzlichen Richtlinien wie RKI oder MPG resultierenden Maßnahmen und Daten dokumentiert, verwaltet und überprüft werden. So ist zum Beispiel bei der Behandlungsdokumentation gewährleistet, dass eine Chargenrückverfolgbarkeit möglich ist. Auch bei Instrumenten und Trays muss ersichtlich sein, dass die Sterilisationsvorgänge korrekt umgesetzt wurden. Sinnvoll dabei ist, wenn die Sterilisationsprotokolle direkt im System hinterlegt sind.

## INFORMATION

### solutio GmbH – Zahnärztliche Software und Praxismanagement

Andrea Fischbach  
Max-Eyth-Straße 42  
71088 Holzgerlingen  
Tel.: 07031 4618-739  
andrea.fischbach@solutio.de  
www.solutio.de

Infos zum Unternehmen



ANZEIGE



**SOMMERAKTION**  
bis 31.7.2017

**Smart Grinder**  
+  
**6 Patienten Kits**

**1460 €**  
statt  
1760 €  
netto + MwSt.

Kein 50%iger  
Volumenverlust  
von Hart- und  
Weichgewebe durch  
Socket Preservation  
mit dem  
Smart Grinder

# DAS MUSS FÜR JEDE PRAXIS

## Socket Preservation mit dem Champions Smart Grinder

In 15 Minuten aus extrahierten Zähnen „chair-side“  
das beste Knochenaugmentat gewinnen!




**champions implants**

Wissenschaftliche Studien auf:  
[www.champions-implants.com](http://www.champions-implants.com)

Champions-Implants GmbH | Champions Platz 1 | D-55237 Flonheim | fon +49 (0)6734 91 40 80 | info@champions-implants.com