

Qualitätsmanagement – Sinn oder Unsinn?

| Thomas Malik

Von allen Fronten werden Sie aktuell mit Informationen und Angeboten zu Qualitätsmanagement bombardiert. Dabei werden Ihnen unterschiedliche Aussagen begegnen zu dem, was Sie im Qualitätsmanagement umsetzen müssen und was nicht. Vorurteile, konträre Aussagen und ein Überangebot führen zu Verunsicherungen aufseiten der Zahnarztpraxen. Dabei scheint unterm Strich nur eins gewiss: Die Verpflichtung zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der vertragszahnärztlichen Praxis bis spätestens 31. Dezember 2010.

Qualitätsmanagement ist keine Erfindung des 21. Jahrhunderts. Die ersten Ansätze von QM sind im ersten Drittel des 20. Jahrhunderts in Japan zu finden. In den Fünfzigerjahren wurde in den USA ein neues, erweitertes Qualitätsmanagement-Verständnis entwickelt, dessen erste Anwendung in Krankenhäusern stattgefunden hat. Im Laufe der Zeit und Weiterentwicklung hat QM Einzug in nahezu jede Branche gehalten. Anders als die aktuelle Situation in den vertragszahnärztlichen Praxen ohne jedwede gesetzliche Verpflichtung, also freiwillig. Und sicher nicht aus Langeweile, die existiert in der Regel dort genauso wenig wie bei Ihnen in der Zahnarztpraxis. Vielmehr profitiert ein Unternehmen, eine Organisation und auch eine Zahnarztpraxis von einem praxisorientierten Qualitätsmanagementsystem.

Nutzen eines praxisorientierten QM
Qualitätsmanagement besteht aus zwei zusammengesetzten Wörtern, Qualität und Management. Diese beiden Worthülsen möchte ich nutzen, um mit zwei Vorurteilen aufzuräumen, denen ich in vielen Seminaren und Pra-

xisberatungsterminen immer wieder begegne. QM wird eingeführt, um die Qualität zu verbessern. So weit, so gut, aber welche Qualität? Zu Recht entsteht aus Ihrer Perspektive oft der Eindruck, unterstützt durch Aussagen auf Seminaren oder Informationsveranstaltungen, die Qualität Ihrer zahnärztlichen Leistungen soll erhöht werden. In der Tat bin ich mir sicher, dass Ihre zahnärztlichen Leistungen vor der Einführung eines QM genauso gut und hochwertig sind wie danach.

Und was bedeutet Management? Haben Sie bisher unkontrolliert und willenlos Ihre Zahnarztpraxis geführt? Die Antwort lautet sicher: nein! Sie betreiben schon lange Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis. Sie nennen es nur nicht so.

Sie erfüllen täglich Vorschriften, Richtlinien und Gesetze. Sie führen interne und externe Fortbildungen und Weiterbildungen durch, Sie treffen Absprachen im Team zu Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Kompetenzen und Abläufen in der Praxis und vieles mehr.

Ein praxisorientiertes QM hilft und unterstützt Sie dabei, alle Bereiche der Praxis sinnvoll und strukturiert mit einem Konzept systematisch und konse-

quent im Praxisalltag festzulegen und umzusetzen. Profitieren Sie von QM spürbar durch eine optimierte Kommunikation und Abstimmung im Team. Umsetzung vieler wertvoller Ideen, Vorschlägen und Verbesserungen. Eindeutige Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse. Klarheit, Verständnis und konkrete Absprache zu allen wichtigen Prozessen in der Praxis. Systematische Organisation und Überwachung von wiederkehrenden Abläufen und Tätigkeiten. Steigern Sie die Durchführungsqualität durch Minimierung von Fehlerquellen, die Wertschöpfung durch Effizienz und Effektivität.

Dies alles führt zu weniger Reibungsverlusten, zu noch weniger Fehlern, zu einem geschlossenen, harmonischen Auftritt nach außen. In letzter Konsequenz ernten Sie eine Erhöhung der Mitarbeiter-, Patienten- und Ihrer eigenen Zufriedenheit.

Wichtige Überlegungen vor dem Start

Bei der Überlegung, wie Sie QM in Ihrer Praxis einführen wollen, sollten Sie sich ein paar gute Fragen stellen und diese



ORALCHIRURGIE JOURNAL

Probeabo

1 Ausgabe kostenlos!



| Erscheinungsweise: 4 x jährlich
| Abopreis: 35,00 €
| Einzelheftpreis: 10,00 €

Preise zzgl. Versandkosten + gesetzl. MwSt.

■ Das Oralchirurgie Journal richtet sich an alle Fachzahnärzte für Oralchirurgie sowie chirurgisch tätige Zahnärzte im deutschsprachigen Raum. Das Mitgliederorgan des Berufsverbandes Deutscher Oralchirurgen ist das autorisierte Fachmedium für den Berufsstand und eine der führenden Zeitschriften in diesem Informationssegment. Über 4.000 spezialisierte Leser erhalten quartalsweise durch anwenderorientierte Fallberichte, Studien, Marktübersichten und komprimierte Produktinformationen ein regelmäßiges medizinisches Update aus der Welt der Oralchirurgie. ■

Faxsendung an 03 41/4 84 74-2 90

Ja, ich möchte das kostenlose Probeabo beziehen. Bitte liefern Sie mir die nächste Ausgabe frei Haus.

Soweit Sie bis 14 Tage nach Erhalt der kostenfreien Ausgabe keine schriftliche Abbestellung von mir erhalten, möchte ich das **ORALCHIRURGIE JOURNAL** im Jahresabonnement zum Preis von 35,00 €/Jahr beziehen.

Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn es nicht sechs Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird (Poststempel genügt).

Name, Vorname: _____ E-Mail: _____

Straße: _____ Telefon/Fax: _____

PLZ/Ort: _____

Unterschrift **X** _____

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt.

Unterschrift **X** _____

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig
Tel.: 03 41/4 84 74-0
Fax: 03 41/4 84 74-2 90



sich selbst beantworten. Haben Sie und Ihr Team die Ressourcen und Kompetenzen, ein QM selbstständig oder mit einem Musterhandbuch einzuführen? Wie viel Zeit und Energie können und wollen Sie und Ihr Team in die Entwicklung und Implementierung eines QM stecken? Die Erfahrung zeigt, dass die Entwicklung und Einführung auf diesem Wege die aufwendigste und langwierigste Methode ist. Wenn Sie also Kapazitäten frei haben, die erforderlichen Kenntnisse über QM besitzen, können Sie diese Lösung wählen. Den meisten, und vielleicht auch Ihnen, geht es allerdings anders. Die Arbeitswoche ist für Behandler und Team mit den Kernaufgaben vollständig ausgefüllt. Es ist weder die Zeit noch die Energie vorhanden, „nebenbei“ ein QM einzuführen. Wenn es Ihnen auch so geht, sollten Sie professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen. Achten Sie bei der Auswahl des Dienstleisters darauf, dass er die nötige Erfahrung und Kompetenz besitzt. Und dies nicht nur im Bereich des QM als solches, sondern vor allem bei den Kenntnissen über die besonderen Gegebenheiten und Anforderungen einer Zahnarztpraxis. Je spezialisierter das Beratungsunternehmen auf Dentalpraxen ist, umso besser. Lassen Sie sich das QM-System zeigen, verschaffen Sie sich selbst einen Eindruck davon, wie viel Leistung, Unterstützung und Vorarbeit Ihnen angeboten wird. Ein seriöser Anbieter wird Ihnen ein unverbindliches Beratungsgespräch vor Ort anbieten. Vergleichen Sie das

Preis-Leistungs-Verhältnis, ein gutes QM durch ein dentalspezialisiertes Unternehmen muss keine Unsummen verschlingen, da viele Inhalte dental-spezifisch vorbereitet werden können. Der Zeitaufwand für die Anpassung an die individuellen Praxisgegebenheiten fällt geringer, und somit günstiger aus. Nutzen Sie europäische Fördermittel durch die Beauftragung einer Unternehmensberatung zur Entwicklung und Einführung Ihres QM. In den alten Bundesländern erhalten Sie 50 Prozent, in den neuen Bundesländern 75 Prozent der Beratungskosten bis maximal 1.500 Euro pro Beratung zurück. Sie sehen, die Einführung ohne externe Hilfe kann sogar teurer sein, wenn Sie interne Kosten wie Gehälter Ihrer Mitarbeiter oder Ihr eigenes fiktives Gehalt mit einkalkulieren.

Projektplanung und Durchführung

Als Praxisleitung obliegt es Ihrer Verantwortung, das Projekt Qualitätsmanagement zu planen, zu steuern und zu überwachen. Dabei kann Ihnen Ihr/e Qualitätsmanagementbeauftragte/r eine große Unterstützung sein. Im ersten Schritt ist es wichtig, dass Sie die Entscheidung fällen, mit welchem Vorgabemodell Sie QM in Ihrer Praxis umsetzen wollen. Fixieren und vor allem kommunizieren Sie rechtzeitig im Vorfeld den ersten internen Termin für QM in Ihrer Praxis mit allen Mitarbeitern. Auch wenn Ihnen der 31.12.2010 noch weit entfernt erscheint, empfehle ich Ihnen zeitnah zu starten. So haben Sie

genügend Zeit, strukturiert und ohne Zeitdruck vorzugehen. Sichern Sie sich Ihren Wunschtermin mit Ihrem Berater. Ein guter Dienstleister wird Ihnen



auch Wochenendtermine ermöglichen, so verlieren Sie so wenig Patientenzzeit wie möglich. Die sogenannte „Kick-Off“- Veranstaltung, also wörtlich „der Anstoß“, sorgt für Verständnis, Akzeptanz, Motivation und Unterstützung. Betrachten Sie QM als Chance zum „Frühjahrsputz“, brechen Sie mit alten Gewohnheiten, überprüfen Sie eingefahrene Abläufe und starten Sie noch einmal durch. Schaffen Sie eine übersichtliche, logische Struktur Ihres Qualitätsmanagement-Systems. Dabei müssen Sie mindestens die Vorgaben aus den Qualitätsmanagement-Richtlinien für die vertragszahnärztliche Versorgung beachten. Wenn Sie darüber hinaus ein praxisorientiertes QM wünschen, welches Ihnen im Praxisalltag spürbar Vorteile verschafft, orientieren Sie sich am „Goldstandard“ für Qualitätsmanagement, der DIN EN ISO 9001:2008. Diese internationale, branchenneutrale QM-Norm umfasst sämtliche Prinzipien eines effektiven QM. Oft werde ich gefragt, ob denn die Norm den Bedürfnissen einer Zahnarztpraxis gerecht wird. Die ISO 9001 beruht auf zwei Grundanforderungen: Sie ist prozess- und kundenorientiert. Übersetzen wir Prozesse in Abläufe, davon gibt es in einer Zahnarztpraxis viele, und Kunden- in Patientenorientierung, ergibt sich die Antwort auf diese Frage fast von selbst. Sinnvoll, das bedeutet den Anforderungen einer Zahnarztpraxis,

ANZEIGE

einfach fotografieren...

byzz wireless



Für alle Kameras mit SD Karte.



>> das Bild wird sofort kabellos übertragen

>> natürlich direkt zum Patientendatensatz

orangedental
premium innovations

info +49 (0) 73 51. 474 99. 0

angepasst ist die ISO 9001 die beste Voraussetzung für die Umsetzung eines gelungenen QM-System in Ihrer Praxis. Im Falle einer freiwilligen Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagements überprüft der akkreditierte Zertifizierer die Normkonformität mit der ISO 9001:2008.

Logische Einzelbereiche Ihres QM-Systems könnten somit sein:

1. Qualitätsmanagement-Handbuch
2. Personalmanagement
3. Hygienemanagement
4. Praxis- und Qualitätsmanagement
5. Patientenmanagement
6. Diagnostik- und Behandlung

In diese Einteilung lassen sich alle Teilbereiche sinnvoll integrieren. Im QM-Handbuch gehören dazu z.B. grundlegende Aussagen über Ihre Philosophie, Ihre Qualitätspolitik, Ihre Ziele zur stetigen Verbesserung und Fehlermanagement genauso wie über interne und externe Kommunikation mit Patienten, Partnern im Gesundheitswesen und Lieferanten.

Das Personalmanagement beschreibt z.B. Verantwortlichkeiten, Qualifikationen, Schulungen, Mitarbeiterbeurteilungen, Stellenbeschreibungen, Bestellungsurkunden aller Pflichtfunktionen (z.B. QM-, Erste-Hilfe-, Sicherheits-, Strahlenschutzbeauftragte). Formulare, Checklisten über alle regelmäßigen Unterweisungen, Arbeitsschutz und -medizin.

Hygienepläne für sämtliche Praxisbereiche, Prozess- und Arbeitsanweisungen sowie Checklisten und Formulare für die Aufbereitung von Medizinprodukten, persönliche und Praxishygiene, Praxiswäsche etc. sind zentral im Hygienemanagement integriert.

Im Praxis- und Qualitätsmanagement steuern Sie mithilfe von Prozess- und Arbeitsanweisungen sowie Checklisten und Formularen z.B. interne Analysen (Audits), Teambesprechungen, Fehlermanagement, Prüfpflichten, Notfallmanagement, Lieferanten, Medizingeräte sowie mit Betriebsanweisungen den Umgang mit Gefahrstoffen. Beschreiben Sie im Patientenmanagement wichtige Praxisprozesse im Umgang mit den Patienten bei der Terminvergabe, Aufnahme, Anamnese, Beratung und viele mehr.

Im großen Teil der Diagnostik- und Behandlung, Ihrer Kernkompetenz, beschreiben Sie und Ihr Team alle wichtigen Prozesse aus diesem Bereich. Ergänzt werden diese Inhalte durch Gesetze, Richtlinien und Vorgaben.

Fazit

QM – Sinn oder Unsinn? Befreien Sie sich von dem Gefühl der Drangsalierung durch die Verpflichtung zum QM. Nutzen Sie die Vorteile eines guten praxisorientierten Qualitätsmanagements. Ermitteln Sie Ihre eigenen Ressourcen und lassen Sie sich durch einen spezialisierten dentalen QM-Dienstleister über die Möglichkeiten zur Entwicklung und Einführung beraten. Profitieren Sie von praktischer, kompetenter Unterstützung vor Ort. Verringern Sie Ihre Kosten durch die europäischen Fördermittel im Falle der Beraterunterstützung. Starten Sie zeitnah mit Ihrem QM, motivieren Sie Ihre Mitarbeiter und sich selbst, diese Chance der Reorganisation zu nutzen. Setzen Sie sich Ziele und erleben Sie bald selbst die spürbaren Vorteile im Praxisalltag Ihres Qualitätsmanagements.

kontakt.



Thomas Malik

DENT-x-press GmbH
 Unternehmensberatung für Dentalpraxen
 Johannes-Boos-Platz 3
 85391 Allershausen
 Tel.: 0 81 66/99 57 20
 Fax: 0 81 66/99 57 21
 E-Mail: thomas.malik@dent-x-press.de
 www.dent-x-press.de
 www.qm-x-press.de

**ERFAHRUNG
 MACHT DEN UNTERSCHIED.**



LASERZAHNMEDIZIN Curriculum
16.04. - 17.04.2010 HAMBURG

Zertifizierte Weiterbildung in Zusammenarbeit mit der SOLA unter der wissenschaftlichen Leitung von Dr. Manfred Wittschier:

- **2-Tages-Intensivkurs Modul I**
- **Physikalische u. rechtliche Grundlagen**
- **Zertifikat Laserschutzbeauftragter inklusive**
- **Praktische Übungen mit allen wichtigen Wellenlängen**

IMPLANTOLOGIE Curriculum
26.04. - 02.05.2010 GÖTTINGEN

Drei Gründe, warum immer mehr Kollegen ihr Curriculum Implantologie beim DZOI machen:

- **Dezentrales Chairside Teaching-Praxis**
 ... praktische Ausbildung in einer Teaching-Praxis eines Kollegen ganz in Ihrer Nähe.
 Die Termine stimmen Sie selbst mit der Praxis ab!
- **Blockunterricht**
 ... konzentrierter Unterricht – 7 Tage an der Universität Göttingen!
- **Testbericht**
 ... weil die ZWP-Zahnarzt-Wirtschaft-Praxis in ihrem großen Curricula-Vergleichstest festgestellt hat:

213 Fortbildungspunkte

„Schneller und kompakter gelingt der Einstieg in die Implantologie woanders kaum!“



Informationen und Anmeldung:

Deutsches Zentrum für orale Implantologie e.V.

Hauptstr. 7 a | 82275 Emmering
 Tel.: 0 81 41.53 44 56 | Fax: 0 81 41.53 45 46
 office@dzoide | www.dzoide