

# QM – ja, Sie können es noch schaffen

| Dr. Anne-Helge Roth

Es ist hinreichend bekannt, dass Zahnarztpraxen ab 2011 ein „einrichtungswartungsinternes Qualitätsmanagement“ haben müssen und es auf Verlangen der KZV auch vorlegen können. Das hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in seinen Richtlinien schon Ende 2006 festgelegt. Für viele Zahnärzte ist das leider noch immer eine weitere Vorschrift, die den Praxen von außen aufgedrückt wurde und wenig Nutzen bringt.

Jede Praxisleitung ist sich bewusst, dass ihr Unternehmen Zahnarztpraxis wechselnden Einflüssen ausgesetzt ist, auf die sie angemessen reagieren muss. Gesetze, Vorgaben und Verordnungen, die die Grundlage der Berufsausübung betreffen, praxisspezifische Formblätter, Beschreibungen von Tätigkeiten in der Praxis und Absprachen von Verantwortlichkeiten und Kompetenzen legen den Rahmen fest. Diese Unterlagen sind in allen Praxen bereits vorhanden und gehören zu den Grundsätzen des Qualitätsmanagements. Das ist nur häufig nicht bekannt.

QM bedeutet auch, für Praxisabläufe in der Organisation und Behandlung Standards festzulegen und diese zu dokumentieren. Auch hier haben Sie sicher schon Ihre Vorlagen, wie z.B. Checklisten und Arbeitsanweisungen. Diese Dokumente werden in einem Qualitätsmanagementhandbuch geführt. Es weist eine Struktur auf, die alle Bereiche der Praxis gliedert und das Wiederauffinden der Unterlagen erleichtert. Damit ist das QM-Handbuch der Leitfaden für Ihre Praxis. Das QM-Handbuch, wie es von den Richtlinien des G-BA gefordert wird, ist in seinem Umfang überschaubar und durchaus noch bis 2011 zu erarbeiten.

Es wird nicht verlangt, dass Sie jeden kleinen Handgriff aufschreiben. Sie sind bis auf wenige Muss-Dokumente frei in der Entscheidung, welche Abläufe Sie festlegen und wie Sie es tun. Hier liegt

der Schwerpunkt für das praxisinterne Qualitätsmanagement. QM ist nur dann sinnvoll, wenn es auf die Belange der Praxis zugeschnitten ist und praxisintern gepflegt wird.

QM bedeutet Teamarbeit und die Erfahrung der einzelnen Praxismitglieder ist dabei gefragt. Ein von Dritten ausgearbeitetes QM-Handbuch, welches ohne Anpassung auf die eigene Praxis übertragen wird, kann nicht funktionieren. Bei der Einstellung einer neuen Mitarbeiterin z.B. wird der Vorteil eines QM-Handbuchs deutlich. Sie informiert sich im Handbuch über die Praxisabläufe und somit wird die Einarbeitungszeit kürzer und die Weitergabe von wichtigen Informationen erfolgt ordnungsgemäß. Das gibt der Praxisleitung Sicherheit und den Freiraum, sich auf die Patientenbehandlung zu konzentrieren.

## Der Weg zum QM

Der erste Schritt besteht darin, in der Praxis zu überprüfen, welche Unterlagen vorhanden sind und wie ihr aktueller Stand ist. Als zweites folgt die Gliederung des Handbuchs. Sie sollte übersichtlich und so aufgebaut sein, dass sie in Zukunft für ein umfangreicheres QM-System ohne große Änderungen vervollständigt werden kann. Ordnen Sie dann vorhandene Dokumente ein und definieren Sie die Muss-Dokumente. Dazu gehören Hinweise, wie Sie Fehler- und Beschwerdemanagement regeln und wie Sie das Notfallmanage-

ment und die Teamsitzungen in Ihrer Praxis durchführen.

Die Dokumente sollten eine eindeutige Kennzeichnung aufweisen, damit sie an die richtige Stelle im QM-Handbuch eingeordnet werden können.

Eine fachkundige Mitarbeiterin aus der Praxis kann die Verantwortung für den operativen Teil des Qualitätsmanagements übernehmen und damit die Praxisleitung entlasten. Zu ihren Aufgaben gehört es, die Aktualität des Handbuchs zu gewährleisten und die festgelegten Standards in regelmäßigen Abständen auf Verbesserungsmöglichkeiten zu überprüfen.

Auf den ersten Blick mag dieses Vorgehen noch aufwendig erscheinen. Ohne zusätzliche Arbeit geht es zwar nicht, aber der dargestellte Weg erweist sich als zweckmäßig: Sie beginnen mit einem grundsätzlichen Qualitätsmanagement, das schlank, aber schon sehr effizient ist und können es im Laufe der Zeit ohne Druck und den Erfordernissen entsprechend ergänzen, vielleicht bis zu einer Zertifizierung. Diese ist zurzeit noch von keiner Seite gefordert, aber wer weiß?

## kontakt.

**dent.kom** – Institut für dentale Kommunikation und Fernunterricht  
Dr. Anne-Helge Roth  
Flatowallee 16/853, 14055 Berlin  
www.dentkom.de

Alle Lernmittel/Bücher  
zum Kurs inklusive!

# Implantologie ist meine Zukunft ...

Schon mehr als 1.000 meiner Kollegen und Kolleginnen haben das erfolgreiche und von erfahrenen Referenten aus Wissenschaft und Praxis getragene DGZI-Curriculum erfolgreich abgeschlossen. Mit 100% Anerkennung durch die Konsensuskonferenz ist das Curriculum der DGZI eines der wenigen anerkannten Curricula und Aufbaustudium auf dem Weg zum Spezialisten Implantologie und zum Master of Science.

## STARTTERMIN

Kurs 150 ► 8. Oktober 2010

## DGZI-Curriculum – Ihre Chance zu mehr Erfolg!

Neugierig geworden? Rufen Sie uns an und erfahren Sie mehr über unser erfolgreiches Fortbildungskonzept!

DGZI – Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.  
Fortbildungsreferat, Tel.: 02 11/1 69 70-77, Fax: 02 11/1 69 70-66, [www.dgzi.de](http://www.dgzi.de)  
oder kostenfrei aus dem deutschen Festnetz: 0800-DGZITEL, 0800-DGZIFAX



**DGZI**  
Deutsche Gesellschaft für  
Zahnärztliche Implantologie e.V.