



## „Man muss sich intensiv mit den Arbeitsabläufen auseinandersetzen“

Dr. Helmut Kesler

Das Qualitätsmanagement in der Zahnmedizin umfasst in Deutschland nach § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V als einrichtungsinternes Qualitätsmanagement alle organisatorischen Maßnahmen, die zu einer Verbesserung der Prozesse in den medizinischen Einrichtungen führen sollen. Im Jahr 2012 wurde mit der EN 15224 eine Norm speziell für das Gesundheitswesen veröffentlicht. Vor diesem Hintergrund haben schon vor vielen Jahren die Landes Zahnärztekammern ihre Hausarbeiten gemacht und entsprechende Instrumente zur Unterstützung der Praxen entwickelt. Unter anderem hat die Landes Zahnärztekammer Hessen vor mehr als zehn Jahren begonnen, ein digitales Qualitätsmanagement zu entwickeln, welches interaktiv den Praxen bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben helfen soll. Das internetgestützte System wird mittlerweile von den zwölf Zahnärztekammern Berlin, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen sowie der Bundeswehr für ihre Mitglieder angeboten. Damit ist es das führende zahnärztliche Qualitätsmanagementsystem in Deutschland. Die anderen fünf Zahnärztekammern bieten ihren Mitgliedern ähnliche, online zugängliche Systeme an. Neben einer anwenderfreundlichen Navigation über den sogenannten „ZQMS-Kompass“ zeichnet sich das System durch eine zielgruppenorientierte Konzeption aus. Alle relevanten Anforderungen des Gesetzgebers, unter anderem die Hygienevorschriften, die Arbeitssicherheit, der Strahlenschutz und das Patientenrechtegesetz, werden erläutert. Damit muss sich der Praxisinhaber nicht selbst um die Beschaffung der notwendigen Informationen zu den

Anforderungen aus der stetig wachsenden Flut gesetzlicher und untergesetzlicher Normen (etwa RKI-Richtlinien, Arbeitsschutzgesetz, Infektionsschutzgesetz) kümmern, sondern erhält diese direkt aufbereitet für die speziellen Verhältnisse der Zahnarztpraxis in seinem Kammerbereich. Dies spart nicht nur erheblich Zeit und Geld, sondern vermeidet auch Interpretationsfehler.

ZQMS arbeitet diese Anforderungen in umfassenden Fragenkatalogen ab. Es handelt sich dabei um geschlossene Fragen, die nur mit „ja“ oder mit „nein“ beantwortet werden können. Ein Beispiel zum Thema zahnärztliche Hygiene: Gefragt wird etwa „Haben Sie für Ihre Praxis einen aktuellen und individuellen Hygieneplan aufgestellt?“. Über die in der Frage integrierten Verlinkungen erhält der Anwender Umsetzungshinweise, Erläuterungen und Rechtsquellen. Wird eine Frage mit „nein“ beantwortet, zeigt das der Praxis einen noch bestehenden Handlungsbedarf auf. Die dann für die Praxis notwendigen, noch zu treffenden Maßnahmen können direkt ins System eingegeben werden. Die jeweiligen Module schließen mit einem Protokoll ab, das den Istzustand der Praxis und die qualitätsrelevanten Maßnahmen dokumentiert. Anhand des Protokolls können die weiterführenden Qualitätsziele festgelegt werden. Ein individueller Terminkalender mit Erinnerungsfunktion ist ebenfalls Teil des Systems. Hinsichtlich neuer relevanter Vorgaben – zum Beispiel Änderungen der Qualitätsmanagement- oder der RKI-Richtlinie – wird das System regelmäßig von den jeweiligen Landes Zahnärztekammern zentral gepflegt, sodass für den Praxisinhaber keine Aktualitätslücken oder Mehrarbeiten entstehen. Den optimalen Weg für eine bestmögliche RKI-konforme Praxishygiene zu finden, ist bei einer guten Beschreibung

der Arbeitsabläufe dank des ZQMS ebenfalls recht einfach, bedeutet aber auch, dass man sich intensiv mit den Arbeitsabläufen auseinandersetzt. Das ZQMS hilft sowohl bei der Erstellung von verständlich dargestellten Arbeitsanweisungen einschließlich der nötigen Prozess- und Qualitätskontrollen als auch Hygieneplänen, Instrumentenlisten und Bestandsverzeichnissen. Die Tatsache einer funktionalen Beschreibung der Arbeitsabläufe und der Zuständigkeiten alleine erspart aber nicht die dazugehörige aktuelle Qualifizierung. Regelmäßige Fortbildungen des gesamten Praxisteams sollten daher selbstverständlich sein.

Mit der Bereitstellung und ständigen Aktualisierung der Qualitätsmanagementlösungen helfen Ihnen Ihre Zahnärztekammern, den Verwaltungsaufwand für Ihre Praxis regelkonform und möglichst gering zu halten.

Fazit: Mit einem strukturierten und transparenten Qualitätsmanagementsystem kann Ihre Praxis also jeder Praxisbegehung gelassen entgegensehen.

### INFORMATION

**Dr. Helmut Kesler**  
Referat Praxisführung  
Zahnärztekammer Berlin



Infos zum Autor

# Trotz Krankheitsfall: weiter >>> machen.

**Ihre Verwaltungskraft ist erkrankt?  
Die Abrechnung läuft trotzdem professionell weiter  
und die Liquidität Ihrer Praxis ist sichergestellt.**

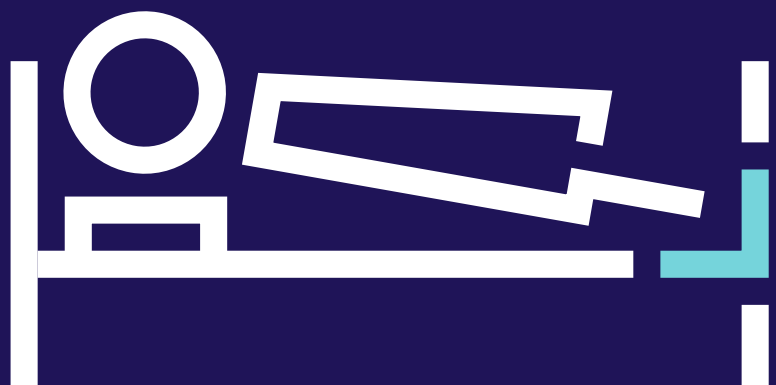
**Der Abrechnungsdienst der Health AG springt gerne ein:**

- kompetente Krankheitsvertretung
- erfahrene Gebührenreferenten
- auch bei geplanten Abwesenheiten einsatzbereit
- gebührenkonforme Abrechnung
- plausible Heil- und Kostenplanerstellung
- mit allen gängigen Softwaresystemen

**Wählen Sie zwischen zwei Modellen:**

Mobiler Abrechnungsdienst – kommt zu Ihnen in die Praxis

Online Abrechnungsdienst – unterstützt Sie per Fernzugriff



**Jetzt anrufen und weiterplanen**

[abrechnung@healthag.de](mailto:abrechnung@healthag.de)

T +49 40 524 709-909

  
**Health**<sup>AG</sup>