

Von der Pflicht zur Kür

Mit Top-Noten durch die Praxisbegehung

Qualitätsmanagement bringt Bürokratie in die Praxis – dies ist ein Vorurteil, das grundsätzlich zutrifft. Ein gewisses Maß an Dokumentationsaufwand ist unausweichlich mit einem Qualitätsmanagement verbunden. Ein professionelles QM-System lohnt sich am Ende nur dann, wenn über die gesetzlich geforderte Dokumentation hinaus der Alltag spürbar erleichtert wird.

Dr. Christian Ehrensberger/Frankfurt am Main

■ **Statt abstrakte Theoriegebäude** nach ISO 9001 auf die Situation des zahnärztlichen Teams herunterzubrechen, empfiehlt sich ein QM-System eines Anbieters mit Praxiserfahrung und eine Schulung durch eine erfahrene Beraterin – wie in der Praxis Dr. Anton Wagner, Kühbach, der mit ausgesprochener Skepsis an das Thema Qualitätsmanagement herangegangen ist. Dr. Wagner ist ein erfahrener Zahnarzt, der sich vor der Investition in verheißungsvolle High-End-Geräte und

Behandlungsmethoden stets die Frage stellt: „Inwieweit helfen uns ein neues Konzept, ein bestimmtes Gerät, eine Einzelmaßnahme wirklich dabei, unseren Patienten eine bessere Behandlung und damit eine höhere Lebensqualität bieten zu können?“

Früher auf Zuruf – im größeren Kreis mit kluger Organisation

Gerade weil der Patient ganz im Mittelpunkt steht, ist Hektik diesem Ort völlig fremd – als Voraussetzung dafür müssen alle Tätigkeiten aufeinander abgestimmt sein. Auf den Teamgedanken und auf die Eigenverantwortlichkeit jedes Einzelnen hat Dr. Wagner schon immer großen Wert gelegt. In der Anfangszeit funktionierte freilich alles „auf Zuruf“. Inzwischen hat die Praxis eine Größe gewonnen, die ohne ein gewisses Maß an formaler Organisation nicht mehr auskommt. „Ich war immer der Meinung, Organisation geht automatisch. Je größer jedoch das Team wird, desto wichtiger ist es, genau zu definieren, wer was macht“, fasst Dr. Wagner die Notwendigkeit eines Qualitätsmanagements zusammen.

Auch der Gesetzgeber legt zunehmend Wert darauf. Man hat es bei den Praxisbegehungen in den Jahren 2005 und ganz aktuell in diesem Jahr gemerkt. Die waren zwar beide dank der guten Vorbereitung ohne Beanstandung, aber 2010 hat der Prüfer einfach noch genauer hingeschaut – auch einmal die Schubladen öff-

nen lassen, um sicherzustellen, dass genügend sterilisierte Hand- und Winkelstücke dort liegen.

Was darüber hinaus besonders interessiert hat: Steht in den Toiletten auch Händedesinfektion zur Verfügung? Im Steri-Raum war die Trennung von reinem und unreinem Bereich, die gesamte Instrumenten-Aufbereitungskette bis zum Einschweißen und Sterilisieren besonders wichtig. Zudem wurde auf die korrekte Abtrennung des Aufenthaltsraums und auf die Kleidungstrennung Wert gelegt. Nach Meinung des gesamten Teams war man 2010 noch besser vorbereitet als 2005 – und das lag zu einem großen Teil an der vorangegangenen Schulung „Dürr Dental Qualitätsmanagement“ durch die Anwendungsberaterin Silke Enzinger.

Persönliche Praxisschulung

Die Qualitätsmanagement-Beauftragten der Praxis Dr. Wagner, Daniela Neumaier und Franziska Schwertfirm, bekamen angesichts des näher rückenden Termins am 31.12.2010 um 24 Uhr für die gesetzlich geforderte Einführung eines Qualitätsmanagements von vielen Anbietern jede Menge Info-Material, Angebote für Fachbücher und Software zugeschickt. Eines Tages lasen die beiden dann etwas, das sie überzeugte: „Bei dieser Schulung sollte jemand persönlich in unsere Praxis kommen und anschließend beratend über Telefon erreichbar sein.“



▲ Das interessiert die Behörden: Sind ausreichend viele sterile Hand- und Winkelstücke in den Schubladen der Praxis?



▲ Zu zweit geht es schneller und macht mehr Spaß: das federführende Qualitätsmanagement-Team Daniela Neumaier/Franziska Schwertfirm bei Eingabe und Überprüfung des elektronischen QM-Guides.

So hat es sich denn auch während der Einführung des Qualitätsmanagements ab Februar 2010 bestätigt. Dieses bestand aus zwei Schulungs- und Beratungstagen. Der erste Teil setzte beim Hygienemanagement an. Silke Enzinger nahm gemeinsam mit dem Team eine Soll-Ist-Analyse vor, wobei sich der Dürr Dental QM-Guide, ein elektronisches QM-Handbuch mit über 200 vorbereiteten Arbeitsanweisungen, Checklisten und Prozessbeschreibungen als zentrales Hilfsmittel bewährte. Ein wesentlicher Vorteil dieses auf einfachen Office-Dokumenten basierenden Systems stellte die Offenheit für bereits vorhandene Dokumente dar – alles ließ sich integrieren, jede Vorarbeit war sinnvoll nutzbar. In den folgenden zwei Monaten haben Daniela Neumaier und Franziska Schwertfirm mit dem gesamten Team zunächst das Hygienemanagement dem Soll-Zustand angeglichen. Dazu gehörten auch Ergänzungen bei den Sicherheitsdatenblättern, auf deren Kontrolle die Behörden großen Wert legen. Als besonders aufwendig erwies sich das Update des Gefahrstoffverzeichnis inklusive Gefährdungsbeurteilung. Heute läuft der QM-Guide auf einem einzigen Laptop, der im Steri-Raum zentral platziert ist und immer ange-

KENNZIFFER 0191 ▶

Equipment

Prophylaxe | Chirurgie/Implantologie | Polymerisation | Diverse | Sterilisation

Imaging

Pharma



*Gültig bis 31.12.'10, Preis zzgl. MwSt.

Package-Preis

€ 6.620,-
statt € 7.730,-

Inklusive Drucker
für Etiketten mit Barcode



WIRKUNGSVOLL MIT DRUCK UND DAMPF

QUAZ – Klasse B Autoklav

- Integrierter Sensor zur Kontrolle der Wasserqualität
- Intuitive Menüführung – großer Touchscreen
- Antikondensationsystem nach Zyklusende
- Externe automatische Wasseraufbereitung (optional)
- Mit diverser Praxissoftware kompatibel
- 2 Jahre Garantie

Neugierig geworden?
Rufen Sie uns an!

0800 / 728 35 32

» Weitere Infos bei Ihrem Depot!

Wertigkeit | Vielfalt | Innovation

ACTEON Germany GmbH
Industriestraße 9 • D-40822 Mettmann
Tel.: +49 (0) 21 04 / 95 65 10 • Fax: +49 (0) 21 04 / 95 65 11
info@de.acteongroup.com • www.de.acteongroup.com





▲ Ein Ergebnis der nunmehr monatlichen Teambesprechungen: der Bewegungsmelder zur automatischen Lichtanschaltung auf dem WC.

schaltet bleibt. So wird eine Parallel-Zettel-Wirtschaft von vornherein vermieden.

Rund vier Stunden pro Woche waren im Allgemeinen für die Umsetzung des QM-Systems erforderlich. Später dehnte sich die Arbeit über das reine Hygienemanagement hinaus auf die gesamte Praxis aus – insbesondere auf alles, was direkt mit der Behandlung und der Patientenbetreuung zu tun hat. Als besonders hilfreich hat sich die elektronische Reparaturliste erwiesen. Sie erfasst, in welchem Zimmer wann welche Geräte defekt sind. So lässt sich unter anderem leicht nachvollziehen, welche davon häufig ausfallen und eventuell ausgetauscht werden sollten. Ein weiterer Beratungstag mit Frau Enzinger schloss die Einführung des gesamten Qualitätsmanagementsystems ab. Hier ging es insbesondere um seine Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung in der Folgezeit.

Abstrakte Vorgaben werden in der Praxis mit Leben erfüllt

Nach der Qualitätsmanagement-Richtlinie für die vertragszahnärztliche Versorgung des hier maßgeblichen Gemeinsamen Bundesausschusses (GBA), als des obersten Beschlussorgans der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland, lautet die Zielvorgabe: „Die Einführung und Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements dient der kontinuierlichen Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung und der Praxisorganisa-

tion. Insbesondere soll die Ausrichtung der Praxisabläufe an gesetzlichen und vertraglichen Grundlagen unterstützt werden.“

Das klingt recht abstrakt, und selbstverständlich gehören auch verhältnismäßig trockene Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung eines perfekten QM-Systems, wie Nachträge bei Gesetzesänderungen oder Änderungen an Sicherheitsdatenblättern. Dies spürt aber im Alltag jeder als ein sanftes Ruhekitzen, wenn er an mögliche amtliche Prüfungen der Praxis denkt.

Um das Qualitätsmanagement mit Leben zu füllen, hat das Team Dr. Wagner regelmäßige Teambesprechungen einmal monatlich angesetzt. Einen Schwerpunkt stellt dabei das Fehlermanagement dar: Jeder, dem im Praxisalltag etwas auffällt, hält dies schriftlich fest. Die Notizen aller Mitarbeiter bereiten Daniela Neumaier und Franziska Schwertfirm als Qualitätsmanagement-Beauftragte vor jeder Besprechung auf: Sie tragen sie in eine Fehlerliste ein und unterscheiden dabei nach systematischen Fehlern, die immer wieder auftauchen können, nach einmaligen Fehlern, Lieferantenfehler etc. So wird von vornherein im Wesentlichen deutlich, wo Verbesserungen sinnvoll und notwendig sind. In der Praxis Dr. Wagner existiert inzwischen eine konstruktive Diskussionskultur. Jeder Fehler wird offen angesprochen.

Im Allgemeinen resultiert aus jedem „Fehler“, der auch die Form einer Beschwerde oder einer Anregung annehmen kann, ein Maßnahmenplan. Wer was bis wann macht – das wird auf der nächsten Teambesprechung genau festgelegt und in den folgenden Wochen erledigt. Kurz: Die monatlichen Termine erweisen sich meist als ausgesprochen produktiv!

Neben der Besprechung von Fehlern haben jetzt Verbesserungsvorschläge einen festen Platz in der Teambesprechung. Dazu ein Beispiel: Bei einem Pausengespräch kam von einer Kollegin die Bemerkung, dass unsere Patienten oft vergessen, das Licht auf dem Patienten-WC auszuschalten. Diese Anregung wurde festgehalten, das Praxisteam hat sie bei der nächsten Besprechung aufgegriffen und einen Bewegungsmelder zur automatischen Lichtanschaltung auf dem WC vorgeschlagen – die Lösung! Auch wurde beschlossen, den Anamnesebogen jedem Patienten im Abstand von einigen Jahren wieder vorzulegen, damit eventuell neu

hinzugekommene Allgemeinerkrankungen sicher nachgetragen werden.

Fazit für die Praxis – Tipp an die Kollegen

Für die Fortentwicklung des QM-Managements veranschlagt die Praxis heute eine bis anderthalb Stunden pro Woche – eine zeitliche Investition, die sich unmittelbar in einem ruhigeren Gefühl gegenüber den Behörden, in einer eindeutigen Zuweisung persönlicher Verantwortlichkeiten und in einem besseren Arbeiten Hand in Hand niederschlägt.

„Wir haben den Eindruck, dass sich das bestehende Qualitätsmanagement sogar noch weiter ausdehnen lässt. Im nächsten Schritt würden wir unsere Anmeldung noch stärker einbeziehen und darüber hinaus das Labor mit einbinden“, so das Praxisteam über einen möglichen weiteren Ausbau des QM-Systems in der Praxis von Dr. Wagner.

Während der Einführungsphase hat insbesondere die persönliche Betreuung durch Silke Enzinger überzeugt. Bereits währenddessen verbesserte der Anbieter übrigens innerhalb des elektronischen Systems die Möglichkeiten zur schnelleren Eingabe: Das Gefahrstoffverzeichnis lässt sich heute einfach im Excel-Dokument „zusammenklicken“. Eine weitere Erleichterung sorgen nach Einschätzung des Teams Dr. Wagner die jährlich von Dürr Dental angebotene Nachschulung und das Aufspielen von Änderungen.

Gegenüber Systemen, die sehr kopflastig daher kommen und von der Assistenz mühsam mit Leben erfüllt werden müssen, erscheint das hier vorgestellte Schulungskonzept praxisnäher. Es setzt bei der Hygiene an und damit in einem Bereich, in dem Qualitätsmanagement von jeher, wenn auch nicht überall stark formalisiert, betrieben wird, und auf den sich die behördlichen Prüfungen in jüngster Zeit hauptsächlich konzentrieren.

Das Dürr Dental Qualitätsmanagement führt zwar nicht bis zur Zertifizierung nach ISO 9001, geht jedoch in wesentlichen alltagsrelevanten Punkten über die Forderungen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses hinaus. Besonders die Aufgabenverteilung in Teams, die über die Ein-Behandler-Praxis hinausgewachsen sind, wird spürbar optimiert. ◀◀

Genial digital.

Neu bei KaVo: Die ganze Welt der digitalen Röntgensysteme von INSTRUMENTARIUM.



Orthopantomograph® OP30 Perfekte Funktionalität

- Hochwertiges Basisgerät mit einem hervorragenden Preis- / Leistungsverhältnis.
- 4 Programme (Standard-, Kinderpanorama, Seitenzahn-, Teilpanorama, TMJ).
- Einfache Bedienung dank Touchscreen.
- Stabile Patientenpositionierung mit 3 Laserlichtvisieren.



Express – Scanner für intraorale Speicherfolien- aufnahmen

- Extra kurze Scanzeit (~ 5 Sek.) mit integrierter Löschfunktion.
- Einfachste Bedienung dank graphischen Anweisungen im Multifunktions-Display.
- Bildvorschau zur einfachen Überprüfung des Ergebnisses.
- Patentiertes Hygieneschutzverfahren.
- Voll tageslichttauglich.



KaVo. Dental Excellence.