

„QM-NAVI“

DIE ERSTEN 1.000 TEILNEHMER HABEN DAS EINFÜHRUNGSSEMINAR ZUM „QM-NAVI“ MIT ERFOLG BESUCHT.

In den ersten drei Monaten konnten mehr als 400 Praxen in den Seminaren der KZV Sachsen-Anhalt zur Einführung des gesetzlich geforderten QM-Systems begrüßt werden. Viele Praxen bringen die gesamte Belegschaft mit zur Schulung. Sie haben noch 22 Monate Zeit.

Das QM-Navi ist das erfolgreichste Qualitätsmanagementsystem im deutschen Gesundheitswesen. Mit einem Marktanteil von mehr als 12 % entwickelt sich das „QM-Navi“ zur Erfolgsstory für die Zahnarztpraxen.

Ein Fachbericht von Christoph Jäger und Dr. Joachim Wömpner.

ERFOLGSMODELL WAR NICHT ZU ERWARTEN

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (GemBa) in einer Richtlinie die Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement-System (QM-System) für alle Vertragszahnärzte festgelegt. Die Grundlage dieser Richtlinie entspricht der Festlegung im SGB V § 135a Abs. 2 und § 136b Abs.1.

Ein eher schwammiges Richtlinienwerk, das nicht unbedingt auf offene Ohren bei den Praxisinhabern stieß. Mit dem Qualitätsmanagementsystem „QM-Navi“ hat sich das geändert. Mehr als 8.000 Praxen haben deutschlandweit das „QM-Navi“ erworben und befinden sich in der Einführungsphase. Das QM-Navi stellt die Besonderheiten heraus und minimiert den Aufwand für die einzelne Praxis erheblich.

Mit dem „QM-Navi“ wollen wir Sie durch die Anforderungen der QM-Anforderungen des gemeinsamen Bundesausschusses „navigieren“. Auf etwa 100 Seiten erhalten die Zahnarztpraxen wertvolle Anleitungen, Checklisten und Formblätter zur Umsetzung der Richtlinie. Für jedes Formblatt gibt es im „QM-Navi“ ein ausgefülltes Muster, um eine komfortable Anwendung sicherstellen zu können. Das Herzstück des QM-Navi bildet eine Crossmatrix. In dieser Matrix werden die einzelnen Anforderungen der Richtlinie in die bereits vorhandene Infrastruktur einer Praxis übertragen. Hierdurch wird das Verständnis für die Richtlinie erhöht und die Handhabung mit dem „QM-Navi“ vereinfacht.

DAS ERFOLGSKONZEPT DER 4 STUNDEN SCHULUNG

In einer vierstündigen Fachschulung wird neben den theoretischen QM-Gedanken die Umsetzung des „QM-Navi“ vermittelt. Die teilnehmenden Praxen erhalten in den 4 Stunden einen roten Faden vermittelt, um nach der Schulung eigenständig das System in der eigenen Praxis einzuführen. Einzelne Aufgaben werden besprochen und die Umsetzung gemeinsam geplant. Alle Teilnehmer erhalten eine Kopie des Vortagskripts um ggf. einzelne Passagen in der Praxis nachlesen zu können. Es werden auch wichtige Arbeitsunterlagen verteilt. Gemeinsam wird die gesetzlich geforderte Ist-Analyse für die ersten drei Bereiche der Praxisinfrastruktur erarbeitet. Auch das erste Praxisziel wird mit den Teilnehmern entwickelt und kann als erledigte Aufgabe für die Praxis bestätigt werden. Viele Fragen der Teilnehmer werden während der Schulung durch die Referenten ausführlich beantwortet. Die System-Schulung wird grundsätzlich von zwei Referenten durchgeführt. Ein erfahrener Zahnarzt vermittelt den Praxen die zahnärztlichen Rahmenbedingungen zur Einführung eines QM-Systems. Ein ausgebildeter Qualitätsmanager referiert die Methoden und Techniken zur Einführung eines QM-Systems. In der 4 Stunden System-Schulung werden die nachfolgenden Aspekte übermittelt:

- Wir wollen den Praxen die Angst vor der Einführung eines QM-Systems nehmen.
- Wir wollen den Praxen für die anstehenden Aufgaben einen Zeitrahmen vermitteln.
- Wir wollen gemeinsam mit den teilnehmenden Praxen einen „roten Faden“ zur Umsetzung der Aufgaben entwickeln.
- Wir wollen verdeutlichen, dass es in einem QM-System nicht um die zahnärztliche Kunst geht.
- Wir wollen zeigen, dass QM auch ohne Bürokratie möglich ist.

QM-NAVI –DIE VERSICHERUNGSPOLICE FÜR IHRE PRAXIS-

Das Handbuch „QM-Navi“ kann auch in abstrakter FORM wie ein Ordner mit unterschiedlichen Versicherungspolicen für die Praxis verstanden werden. Jede dieser Versicherungspolicen (Checklisten, Praxisabläufe etc.) dient unter anderem zur Haftungsentlastung der Praxis und Praxisinhaber. An einen Beispiel wollen wir das verdeutlichen. Gesetzliche Vorgaben verpflichten unter anderem Praxen, wiederkehrende Belehrungen durchzuführen. Diese Belehrungen dienen dazu, wichtige Aspekte innerhalb einer Organisation –wie z.B. der Umgang mit Gefahrstoffen- den Mitarbeitern in festgelegten Abständen näher zu bringen. Diese durchgeführten Belehrungen verringern nachweislich die Praxisunfälle im z. B. unsachgemäßem Umgang mit Gefahrstoffen. Sollte es nun doch zu einem Unfall kommen, so hat die Praxis gegenüber der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienste und Wohlfahrtspflege nun einen idealen Nachweis, der sich für die Praxis haftungs- entlastend auswirkt. Viele der mitgelieferten Checklisten und Anleitungen im „QM-Navi“ haben den Charakter einer Versicherungspolice. Welche der Policen Sie in Ihrem QM-System In Anspruch nehmen wollen, entscheidet die Praxis selbst.

SIE HABEN NOCH ZEIT

Der Gesetzgeber hat festgelegt, dass eine Zahnarztpraxis ein QM-System gemäß dem Gemeinsamen Bundesausschuss einführen muss. Hierfür hat die Praxis Zeit bis zum 31.12.2010. Der Gesetzgeber hat auch festgelegt, dass nach der Einführung des QM-Systems eine ständige Weiterentwicklung durchgeführt werden muss. Ihre KZV Sachsen-Anhalt wird auch im 2. Halbjahr 2009 weitere Einführungsseminare planen und frühzeitig bekannt geben.

WAS IST SO INTERESSANT AN DIESEM NEUEN QM-SYSTEM

Bereits von mehr als 8.000 Praxen eingesetzt, bestätigt sich, dass die einfache Handhabung Teil des Gesamterfolgs ist. Während der Entwicklung des „QM-Navi“ lautete das Motto des Autors Christoph Jäger „**Weniger ist mehr**“. Es gibt zahlreiche QM-Systeme auf dem Markt, die jedoch inhaltlich überfrachtet sind und weit über das gewünschte Ziel, der geforderten GemBa-Richtlinie hinausgehen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 900 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet und damit fahrlässig in Kauf nimmt, dass das nur wenig umgesetzt werden kann. Das „QM-Navi“ setzt - *alternativ zu diesen wenig nachhaltigen Systemen* - exakt auf die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses - **nicht mehr und nicht weniger**-. In weniger als 100 Seiten werden alle Anforderungen umfangreich erläutert und umgesetzt. Bedauerlicherweise ist zu beobachten, dass die oben angesprochenen QM-Systeme nicht auf das Regelwerk des gemeinsamen Bundesausschusses abgestimmt sind. So werden QM-Systeme angeboten und eingesetzt, die aus der Automobilindustrie kommen, wo schon das Inhaltsverzeichnis über 9 Seiten umfasst. Diese QM-Systeme werden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2000 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus. Wer sich zertifizieren lassen will, muss sich zwar mit der ISO-Norm beschäftigen, sollte das aber im Sinne der eigenen Praxis dann tun, wenn er es auch wirklich plant. Das „QM-Navi“ ist dahingehend gestaltbar.

Wenn dann, trotz ISO-Norm, an die Gem-Ba Richtlinie vorbeigearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis zum eigentlich gewollten Nutzen steht.

DAS HERZSTÜCK DES QM-NAVI

Ein QM-Handbuch zu schreiben ist nicht sonderlich schwer. Dieses haben bereits zahllose Autoren aus der Zahnmedizin bewiesen. Auch der Autor dieses Fachartikels hat für unterschiedliche Bereiche zahlreiche QM-Systeme und QM-Handbücher geschrieben. Das Entscheidende an einem Handbuch ist aber, dass es auch in der Praxis von den Mitarbeitern verstanden und umgesetzt werden kann. Hier liegt u.a. die Schwierigkeit in der Erstellung eines QM-Handbuches. Jedes Buch oder auch Handbuch will mit einem Register die Übersichtlichkeit und den Einstieg in die Inhalte erleichtern. Leider werden hier die guten Möglichkeiten eines Registers nicht genutzt. Sehr oft ist zu beobachten, dass z.B. die

einzelnen Paragraphen der GemBa Richtlinie -eins zu eins- in das Register übernommen werden. Wenn nun diese Inhalte bzw. das Register in der Praxis von den Mitarbeitern umgesetzt werden soll, ist das kaum möglich. Die Mitarbeiter der Praxis können die Inhalte der Richtlinie und somit die Anforderungen nicht mit der Praxisorganisation in Einklang bringen, das QM-System „lebt“ nicht. Eine nachhaltige Umsetzung in die Praxisorganisation ist somit kaum möglich, denn Qualitätsmanagement ist als tägliche Aufgabenstellung zu betrachten.

CROSSMATRIX DES QM-NAVI

Was den Teil der Richtlinien zuordnung betrifft, sorgt im QM-Navi hierfür die Crossmatrix für Abhilfe. Alle Praxen, die ein QM-System einführen, haben etwas gemeinsam. Die Infrastruktur einer Praxis ist in allen Zahnarztpraxen gleich.

Durch die Crossmatrix im „QM-Navi“ werden die einzelnen Anforderungen der Richtlinie auf die Infrastruktur der Praxis und somit auf die einzelnen Personengruppen und die Räumlichkeiten umgelegt. Die Personengruppen bestehen aus der Praxisleitung, den Beauftragten und den Mitarbeitern der Praxis. Die Räumlichkeiten der Praxis werden im „QM-Navi“ durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Steri, Röntgen und dem Labor nachgebildet. Selbstverständlich können auch diese Personengruppen und Räumlichkeiten innerhalb der Unterlagen auf dem Computer angepasst werden. Im „QM-Navi“ wird die Gemeinsamkeit einer einheitlichen Infrastruktur in Nutzen umgewandelt. In der unteren **Abbildung** wird die Crossmatrix vorgestellt. Auf der linken Seite befinden sich die Anforderungen der Richtlinie. Im oberen Bereich wird die beschriebene Infrastruktur der Praxis abgebildet. Im Zentrum der Matrix wird nun durch ein Kreuz festgelegt, welche GemBa Anforderung in welchem Bereich der Infrastruktur behandelt wird.

Alle wichtigen und gesetzlichen Unterlagen, insbesondere Abläufe und Checklisten, werden nur den Räumen zugeordnet, in denen sie benötigt werden. Somit befindet sich z.B. eine Anleitung zum „OPG-Röntgen“ auch im „Praxisraum (-bereich) Röntgen“. Diese einfache Aufbaustruktur hat zwei wesentliche Vorteile für eine Praxis: Zum einen können sich die Mitarbeiter in Kenntnis der Räumlichkeiten einer Praxis sehr schnell einen Überblick zum Aufbau des QM-Handbuches verschaffen und die wichtigen Unterlagen schnell wieder finden. Zum anderen liegt der große Vorteil darin, dass weitere Managementsysteme, wie z.B. das einrichtungsinterne Hygienemanagement ohne großen Aufwand an die Struktur dieses Handbuches angepasst werden können. Der neue Hygiene-Navi wird nach den Sommerferien 2009 im deutschen Markt vorgestellt.

Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungswirtschaftliches Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung)	Einleitung	Praxisleitung	Beauftragte	Mitarbeiter	Verwaltung	Empfang	Wartezimmer	Behandlung	Verabschiedung	Steri	Röntgen	Labor
§ 1 Definitionen und Ziele		✓										
§ 2 Methodik	✓											
§ 3 Grundsätzliche Anforderungen Grundelemente eines einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements sind:		✓										
— Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes,		✓										
— Definition von Zielen,		✓										
— Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten,		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
— Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten,				✓								
— Durchführung von Änderungsmaßnahmen,			✓									

Abbildung 1: Crosmatrix

SCHULUNG TIPP

Buchen Sie noch heute Ihre „QM-Navi“ Fortbildung mit der ganzen Praxis. Die nächsten Fortbildungen finden statt am:

- 22.04.2009 (Mittwoch) und
- 04.09.2009 (Freitag)

KONTAKT

KZV Sachsen-Anhalt

Kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt

z. Hd. Frau Rogge

Dr. Eisenbart-Ring 1

39120 Magdeburg

Tel: +49 (391) 62 93 000

QM-NAVI

QM-Navi ist eine eingetragene Word- und Bildmarke der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Niedersachsen.