

QM-Tipp für Zahnarztpraxen

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. In einer Artikelserie wollen wir allen Zahnarztpraxen in Deutschland wertvolle Tipps und Tricks zur Einführung des gesetzlich geforderten QM-Systems vermitteln. Die Vorschläge stellen die Besonderheiten eines einrichtungsinternen QM-Systems heraus und sollen den Aufwand für die Einführung unter einem optimalen Zeitaufwand verwirklichen.

QM-Systeme werden mittels eines QM-Handbuches beschrieben. Diese Handbücher gibt es in ausgedruckten Versionen und/oder auf einer CD-ROM gespeichert. Im QM-Handbuch wird der Aufbau eines QM-Systems in der Form von z.B. Praxisabläufen, Checklisten und Formularen beschrieben. Letztendlich müssen alle Anforderungen der Richtlinie des GemBa erfüllt und im Handbuch wiederzufinden sein. Es gibt bereits zahlreiche QM-Systeme und deren Handbücher auf dem Markt, die jedoch – nach sorgfältiger Prüfung – inhaltlich überfrachtet sind und weit über das gewünschte Ziel der geforderten GemBa-Richtlinie hinausgehen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 750 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet und damit fahrlässig in Kauf nimmt, dass sie nur wenig umgesetzt werden. 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 mehr als 20 Seiten umfasst. Diese QM-Systeme wurden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus. Wer sich zertifizieren lassen möchte, muss sich zwar mit der ISO-Norm beschäftigen, sollte das aber im Sinne der eigenen Praxis dann tun, wenn er es auch wirklich plant. Wenn dann trotz ISO-Norm an der GemBa-Richtlinie vorbeigearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis zum eigentlichen Nutzen steht. Bitte beachten Sie daher, dass es auch Handbücher gibt, die mit ca. 100 Seiten exakt auf die Anforderungen des GemBa eingehen und auch erfüllen – nicht mehr und nicht weniger.

Bevor sich eine Praxis ein QM-System kauft und einführt, wollen wir an dieser Stelle einige wichtige Eckpunkte aufzeigen:

- „Weniger ist mehr“. Ein QM-Handbuch sollte zwischen 100 und max. 200 Seiten umfassen. TIPP: Kaufen Sie nie nur eine CD-ROM alleine, denn nur auf einer CD-ROM können Sie die Inhalte und somit den Umfang des QM-Handbuches nicht erkennen. Bedenken Sie bitte, dass Sie und Ihre Mitarbeiter alles lesen und bearbeiten müssen.
- Die Mitarbeiter einer Praxis sollten sich schnell in einem solch ungewohnten Werk zurechtfinden. Sind die Kapitel im Handbuch nach der Richtlinie des GemBa aufgebaut (schwer verständlich) oder z.B. nach der Infrastruktur und den Räumlichkeiten einer Praxis? TIPP: Lassen Sie sich immer eine oder besser noch mehrere Leseproben aushändigen. Besprechen Sie die Inhalte mit Ihren Mitarbeitern im Vorfeld und treffen dann eine Kaufentscheidung.
- Können Sie als Käufer des Handbuches frei über Ergänzungen und Erweiterungen entscheiden oder benötigen Sie hier später externe Hilfe durch z.B. EDV-Experten oder ggf. EDV-Programmiere? TIPP: Kaufen Sie sich mit dem Erwerb des QM-Handbuches keine Abhängigkeiten ein, vermeiden Sie unbedingt Folgekosten.
- Ein gutes QM-Handbuch darf zwischen 100 und max. 300 Euro kosten. TIPP: Alles was darüber hinaus verlangt wird, steht nicht mehr in einem vernünftigen Verhältnis zum eigentlichen Nutzen.
- Gibt es bereits Praxen, die das System eingeführt haben und eine verlässliche Aussage tätigen können, wie viel Zeit benötigt wird, um die Inhalte des QM-Handbuches in die Praxis umzusetzen? TIPP: Rufen Sie die eine oder andere Praxis an und fragen die Mitarbeiter – nicht den Praxisinhaber – nach den gemachten Erfahrungen mit dem Aufbau des Systems.
- Ist das QM-System für den Einsatz in einem Netzwerk geeignet? Kommen hier Folgekosten auf die Praxis zu? TIPP: Für Praxen, die bereits über mehrere Computer verfügen, wird empfohlen, das QM-System im Netzwerk zu installieren. Das spart viel Zeit und macht die Einführung und spätere Pflege des QM-Systems wesentlich einfacher.
- Können die Mitarbeiter mit dem EDV-System, z.B. Microsoft Windows und Microsoft Word, umgehen? TIPP: Ohne diese notwendige Mitarbeiter-Qualifikation ist der Aufbau eines QM-System fast nicht möglich. Das Problem liegt dann nicht mehr in der Einführung des Systems, sondern im Umgang mit der EDV.
- Gibt das QM-Handbuch exakt die Anforderungen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses wieder? Beinhaltet das QM-Handbuch die – gesetzlich nicht geforderten – Anforderungen an ein QM-System nach dem internationalen Stand der DIN EN ISO 9001:2008? TIPP: „Weniger ist mehr“! Beschäftigen Sie sich am Anfang mit der Einführung Ihres QM-Systems nur mit den wirklich notwendigen Anforderungen. Aufsatteln können Sie später immer noch. ■

Im zweiten Teil dieser Serie werden wir uns mit der Umsetzung der Anforderungen der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses auf die Infrastruktur einer Zahnarztpraxis beschäftigen. Eine einfache und übersichtliche Crosstmatrix, in der wir die Richtlinien-Anforderungen gegen die Infrastruktur stellen, sorgt hier für Abhilfe.

TIPP/KONTAKT

Qualitätsmanagement-Seminar 2010: Referent Christoph Jäger macht Sie in nur fünf Stunden fit für QM. Weitere Informationen unter Oemus Media AG, Telefon: 03 41/4 84 74-3 09, E-Mail: event@oemus-media.de, www.zwp-online.info/events

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger
Am Markt 12-16 • 31655 Stadthagen
Tel.: 0 57 21/93 66 32 • Fax: 0 57 21/93 66 33
E-Mail: info@der-qmberater.de • www.der-qmberater.de