

QM-Tipp für Zahnarztpraxen

Der Aufbau eines internen QM-Systems in die Praxisorganisation steht und fällt mit der richtigen Anleitung bzw. mit dem richtigen QM-Handbuch. Etwa 90 Prozent der anstehenden Aufgaben müssen von den Mitarbeitern der Praxis bewältigt werden. Kommen die Mitarbeiter nun mit der Anleitung zur Einführung eines QM-Systems zurecht, so liegt der Rest der Arbeit nur noch in der kontinuierlichen Umsetzung. Leider gibt es sehr wenige QM-Handbücher, die eine einfache Handhabung möglich machen. Die Handbücher sind umständlich geschrieben, mit unnötigen und gesetzlich nicht geforderten Anforderungen überfrachtet, und der Einstieg durch ein verständliches Register bzw. Inhaltsverzeichnis wurde nicht genutzt.

Das Problem: Ein QM-Handbuch zu schreiben ist nicht sonderlich schwer. Das Entscheidende an einem Handbuch ist aber, dass es auch in der Praxis von den Mitarbeitern verstanden und umgesetzt werden kann. Jedes dieser Bücher will mit einem Register die Übersichtlichkeit und den Einstieg in die Inhalte des QM-Systems erleichtern. Leider werden hier die guten Möglichkeiten eines Registers nicht genutzt. Sehr oft ist am Markt 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 (lesen und verstehen) werden soll, ist das kaum möglich. Die Mitarbeiterinnen 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. In der Richtlinie des GemBa werden die Anforderungen an ein einrichtungssinternes QM-System für die Organisation einer Zahnarztpraxis beschrieben. Diese Richtlinie ist aufgegliedert in einzelnen Paragraphen, in denen es z.B. um einzelne Werkzeuge zur Einrichtung eines solchen Systems geht. Mithilfe von Checklisten, Praxisabläufen und Formblättern werden die einzelnen Anforderungen beschrieben und später die notwendigen Nachweise zur Erfüllung der Anforderungen erbracht. Auch hier können sich weitere Probleme einstellen.

Die Lösung: Das Herzstück eines QM-Handbuches, die Crossmatrix
Was den Teil der Richtlinien „Zuordnung“ betrifft, kann eine einfache Crossmatrix für Abhilfe sorgen. Alle Praxen, die ein QM-System einführen, haben etwas gemeinsam. Die Infrastruktur einer Praxis ist in allen Zahnarztpraxen gleich. Durch eine Crossmatrix 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 einer Praxis werden durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Steri, Röntgen und dem Labor nachgebildet. In einem guten QM-Handbuch wird die Gemeinsamkeit einer einheitlichen Infrastruktur in Nutzen umgewandelt. In der unteren Abbildung wird eine mögliche 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

| Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungssinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung) | Einleitung | Praxisleitung | Beauftragte | Mitarbeiter | Verwaltung | Empfang | Wartezimmer | Behandlung | Verabschiedung | Steri | Röntgen | Labor |
|--|--------------------------------|---------------|-------------|-------------|------------|---------|-------------|------------|----------------|-------|---------|-------|
| | §1 Definition und Ziele | | ✓ | | | | | | | | | |
| §2 Methodik | ✓ | | | | | | | | | | | |
| §3 Grundsätzliche Anforderungen Grundelemente eines einrichtungss- internen QM sind: | | | | | | | | | | | | |
| – Erhebung und Bewertung des Ist- Zustandes, | | ✓ | | | | | | | | | | |
| – Definition von Zielen, | | ✓ | | | | | | | | | | |
| – Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten, | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| – Ausbildung und Anleitung aller Beteilig- ten, | | | | ✓ | | | | | | | | |
| – Durchführung von Änderungsmaßnah- men. | | | ✓ | | | | | | | | | |

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 einrichtungssinterne Hygienemanagement, ohne großen Aufwand an die Struktur dieses Handbuches angepasst werden können. ■

Im dritten Teil unserer Fachartikelserie wollen wir eine Brücke zum besseren Verständnis für ein QM-System schlagen. Oft geht es im täglichen Praxisalltag um eine Haftungsentlastung für die Praxisleitung. Wie können wir nun diese Aufgabe mithilfe eines einfachen QM-Handbuches bzw. eines QM-Systems meistern?

TIPP/KONTAKT

Qualitätsmanagement-Seminar 2010: Referent Christoph Jäger macht Sie in nur fünf Stunden fit für QM. Weitere Informationen bei der 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