

Qualitätsmanagement für kieferorthopädische Praxen (1)

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (GemBa) in einer Richtlinie die Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement-System für alle Vertragszahnärzte festgelegt. Die Grundlage dieser Richtlinie entspricht der Festlegung im SGBV § 135a Abs. 2 und § 136b Abs. 1. In folgender Artikelserie möchten wir allen KFO-Praxen Deutschlands 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 dessen Einführung unter einem optimalen Zeitaufwand verwirklichen. In drei Fachbeiträgen werden dabei die Infrastruktur einer KFO-Praxis analysiert und alle Anforderungen eines QM-Systems vorgestellt.

Was sind die Eckdaten eines guten QM-Systems?

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 ge-

diese auch erfüllen – nicht mehr und nicht weniger.

Bevor sich eine KFO-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 allein, 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 Leseprobe aushändigen.

vermeiden Sie unbedingt Folgekosten.

► Ein gutes QM-Handbuch darf zwischen 100,00 € und max. 300,00 € 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, wieviel 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 Mitarbeiterqualifikation ist der Aufbau eines QM-Systems 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 GemBa 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.



wünschte 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 25 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.

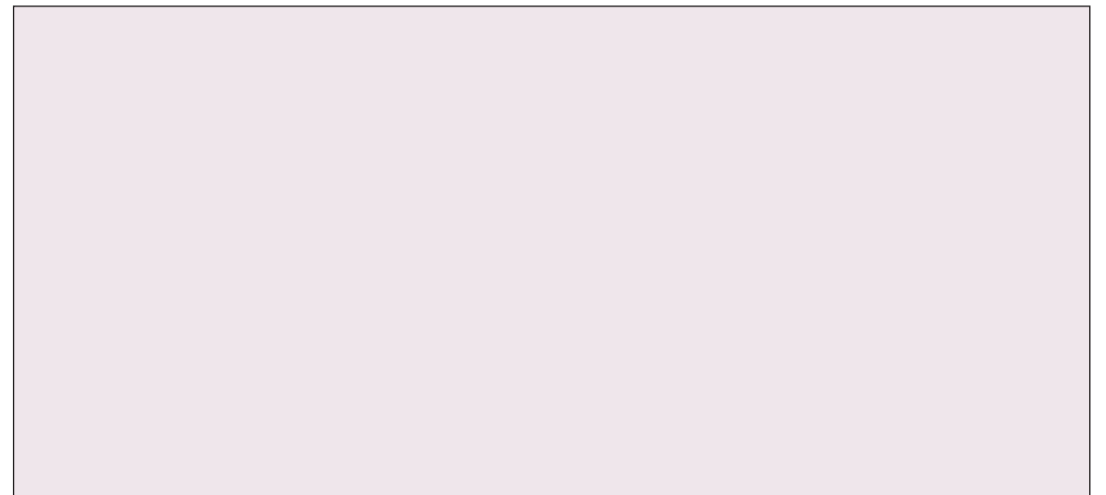
Wer sich zertifizieren lassen möchte, muss sich zwar mit der ISO-Norm beschäftigen, sollte das aber im Sinne der eigenen Praxis dann tun, wenn er es auch wirklich plant. Wenn dann trotz ISO-Norm an der GemBa-Richtlinie vorbei gearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis 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

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-Programmierer. **TIPP:** Kaufen Sie sich mit dem Erwerb des QM-Handbuches keine Abhängigkeiten ein,

| Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung) | Einführung | Praxisleitung | Beauftragte | Mitarbeiter | Verwaltung | Empfang | Wartezimmer | Behandlung | Verabschiedung | Steri | Röntgen | Labor |
|---|------------|---------------|-------------|-------------|------------|---------|-------------|------------|----------------|-------|---------|-------|
| § 1 Definitionen und Ziele | | ✓ | | | | | | | | | | |
| § 2 Methodik | ✓ | | | | | | | | | | | |
| § 3 Grundsätzliche Anforderungen | | ✓ | | | | | | | | | | |
| – Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes | | ✓ | | | | | | | | | | |
| – Definition von Zielen | | ✓ | | | | | | | | | | |
| – Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| – Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten | | | | ✓ | | | | | | | | |
| – Durchführung von Änderungsmaßnahmen | | | ✓ | | | | | | | | | |

Abb. 1: Crosstmatrix.



ANZEIGE

Das Herzstück eines QM-Systems

Ein QM-Handbuch zu schreiben ist nicht sonderlich schwer. Dieses haben bereits zahlreiche Autoren aus der Zahnmedizin bewiesen. 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.

Alle KFO-Praxen, die ein QM-System einführen, haben etwas gemeinsam. Die Infrastruktur einer Praxis ist in allen KFO-Zahnarztpraxen gleich.

Durch z. B. eine Crossmatrix (Abb. 1) werden die einzelnen Anforderungen der Richtlinie auf die Infrastruktur der KFO-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 durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Steri, Röntgen und dem Labor nachgebildet. 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 KFO-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 KFO-Praxis: Zum einen können sich die Mitarbeiter in Kenntnis der Räumlichkeiten ihrer 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.

Was gibt es in Teil 2 zu lesen?

Im zweiten Teil dieser Serie werden wir einen Rundgang durch eine KFO-Praxis starten. Anhand der heute beschriebenen Infrastruktur wollen wir für die einzelnen Personengruppen und die Räumlichkeiten einer KFO-Praxis alle Anforderungen eines QM-Systems und wie man sie mit einfachen Mitteln erfüllen kann beschreiben. **KN**

KN Kurzvita



Christoph Jäger

- seit mehr als 25 Jahren Beschäftigung mit Themenkomplex Qualitätsmanagement, davon seit zwölf Jahren ausschließlich im Gesundheitswesen
- Autor zahlreicher QM-Handbücher und Fachartikel, Mitautor des Fachbuchs „Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in einer Zahnarztpraxis optimieren“
- Entwickler zahlreicher softwarebasierender QM-Systeme, dafür Ehrung mit einem der bedeutendsten Innovationspreise Deutschlands im Jahre 2004
- Referententätigkeit, Unterstützung von (Fach-)Zahnarztpraxen bei Einführung ihres QM-Systems

KN Adresse

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

KN TIPP

Auf der Homepage des Autors www.der-qmberater.de können interessierte Praxen sich das QM-Navi als pdf-Datei herunterladen. Mithilfe der Musterunterlagen sollen interessierte Praxen sich einen besseren Überblick verschaffen können. Gern beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“. Für Praxen, die ihr QM-System gemäß der Nachweisstufe DIN EN ISO 9001:2000 erweitern möchten, bietet das QM-Navi eine ideale Grundlage. Alle weiteren Anforderungen gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 können in die Struktur des QM-Navi eingebunden werden. Aber bedenken Sie, eine QM-System gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 ist gesetzlich nicht vorgeschrieben.