

Erfolgreiches QM-Handbuch für die Zahnarztpraxen

| Christoph Jäger



Mehr als 8.000 Zahnarztpraxen setzen das Qualitätsmanagement „QM-Navi“ in ihrer Organisation ein. Das QM-Navi ist das erfolgreichste Qualitätsmanagementsystem im deutschen Gesundheitswesen. Mit einem Marktanteil von mehr als 12 Prozent entwickelt sich das QM-Navi zur Erfolgsstory für die Zahnarztpraxen.

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) 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. Das hier vorgestellte QM-System stellt die Besonderheiten heraus und minimiert den Aufwand für die einzelne Praxis erheblich.

Unter Mitwirkung der KVZN wurde in den letzten Monaten ein QM-Handbuch mit dem Arbeitstitel „QM-Navi“ für Zahnarztpraxen entwickelt. 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 in einer Praxis übertragen. Hierdurch wird das Verständnis für die Richtlinie erhöht und die Handhabung mit dem QM-Navi vereinfacht. Im Juni 2008 wurde das QM-Navi flächendeckend in den niedersächsischen Zahnarztpraxen mithilfe der KZVN eingeführt. 4.600 QM-Handbücher wurden personalisiert, gedruckt und den Praxen zur Verfügung gestellt. Bis heute wurden 1.500 Zahnärzte und deren Helferinnen in Niedersachsen in die Handhabung des QM-Navi eingeführt. In einer vierstündigen Fachschulung wird neben den theoretischen QM-Gedanken die Umsetzung des QM-Navi vermittelt. Bis zum Jahresende werden es mehr als 1.800 Teilnehmer sein. Im ersten Halbjahr 2009 werden weitere 650 Seminarplätze angeboten.

Auch in Sachsen-Anhalt werden mehr als 1.500 Zahnarztpraxen mit dem QM-Navi aus Niedersachsen arbeiten. In zwei Großveranstaltungen (Magdeburg 1.700 Teilnehmer und Halle 1.900 Teilnehmer) wurden die gesetzlichen Anforderungen und die Vorteile eines QM-Systems mit dem QM-Navi für eine Zahnarztpraxis vermittelt. Für das erste Halbjahr wurden 500 Seminarplätze angeboten, diese sind aber bereits bis auf den letzten Platz ausgebucht. Weitere Seminarplätze befinden sich in Planung und werden kurzfristig veröffentlicht. Auch Verbände haben die Vorteile des QM-Navi erkannt und setzen dieses QM-System in ihren Mitgliedspraxen um. Vereinzelt Dentallabore in Zusammenarbeit mit namhaften Industriepartnern organisieren für ihre Kunden QM-Veranstaltungen in denen die Handhabung des einfachen QM-Navi vermittelt wird. Praxen, die trotz des einfach zu bearbeitenden Gesamtpaketes auf die individuelle Betreuung in Praxen setzen,

Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Quali- tätsmanagement in der vertrags- zahnärztlichen Versorgung	Einleitung	Praxisleitung	Beauftragte	Mitarbeiter	Verwaltung	Empfang	Wartezimmer	Behandlung	Verabschiedung	Steri	Röntgen	Labor
§ 1 Definition und Ziele		✓										
§ 2 Methodik	✓											
§ 3 Grundsätzliche Anforderungen Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sind:		✓										
– Erhebung u. Bewertung des Ist-Zustandes		✓										
– Definition von Zielen		✓										
– Beschreibung von Prozessen und Ver- antwortlichkeiten		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
– Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten				✓								
– Durchführung von Änderungs- maßnahmen			✓									

Crossmatrix.

können auf ein Netzwerk von lizenzierten Trainern zurückgreifen.

Weniger ist mehr

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 G-BA-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 25 Seiten fasst. 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 der G-BA Richtlinie vorbeigearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis steht.

Das Herzstück des QM-Handbuchs

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 unterschiedli-

che 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-Handbuchs. 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 G-BA 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

Was den Teil der Richtlinien-Zuordnung betrifft, sorgt im QM-Navi 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 nebenstehenden 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 G-BA-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 wiederfinden. 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.

Personalisierung

Bei den Aussendungen in den KZV-Bezirken Niedersachsen und Sachsen-Anhalt konnte jeder, der sein QM-Navi bereits erhalten hat, feststellen, dass es sich beim Öffnen des QM-Ordners um das eigene QM-System handelt. Alle Kopfzeilen wurden nämlich bereits mit den Adressdaten der Praxis ausgestattet. In einer Spezialdruckerei wurden alle Kopfzeilen des QM-Handbuches mit der jeweiligen Adresse der Zahnarztpraxis bedruckt. Somit kann sichergestellt werden, dass auch Praxen ohne einen Computer mit dem QM-Navi arbeiten können. Alle Unterlagen dienen in diesem Fall als einfache Kopiervorlagen.

Auf der mitgelieferten CD-ROM befindet sich ein kleines Setup-Programm. Mithilfe dieser kleinen EDV-Unterstützung werden alle Unterlagen, die sich auch im persönlichen QM-Handbuch befinden, auf dem Computer gespeichert. Während der kurzen Installation werden Sie einmalig nach den Adressdaten gefragt. Nach Eingabe dieser Daten werden anschließend alle Kopfzeilen der einzelnen Unterlagen mit den Adressdaten versehen. Selbstverständlich können diese Daten auch im Nachhinein noch verändert werden, wenn z.B. ein zusätzlicher Partner eingebracht werden muss. Auf dem Computer kann man nun ganz komfortabel das QM-Navi öffnen und Veränderungen vornehmen.

Praxisleitung

Der folgende Abschnitt zeigt Ihnen in Form eines kurzen Rundgangs durch eine virtuelle Praxis, wie einfach strukturiert das QM-Navi aufgebaut ist. Dabei bringen wir Ihnen die Anforderungen gemäß der Richtlinie direkt näher. Beginnen wir die Rundreise im Bereich der Praxisleitung. Zunächst wird im Rahmen der Einführung eines QM-Systems mithilfe eines Formblattes der organisatorische Ist-Zustand der Praxis ermittelt. Eine jährliche Wiederholung dieser Aufgabe ist vorgesehen. Anschließend werden wir uns mit den Praxiszielen etwas näher auseinandersetzen, diese in einem Formblatt festhalten und mit dem gesamten Team verabschieden. Alle wichtigen Mitarbeiterstammdaten, durchge-

fürte Belehrungen und weitere Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiter einer Praxis werden dokumentiert. In einer einfachen Verantwortungsmatrix werden alle wichtigen Aufgaben der Praxis festgehalten und für verbindlich erklärt. Hiermit soll mehr Bewusstsein für die vielen täglichen und verantwortungsvollen Aufgaben erreicht werden.

Der Gesetzgeber hat festgelegt, dass eine Zahnarztpraxis ein QM-System gemäß dem Gemeinsamen Bundesausschuss einführen muss. Hierfür hat die Praxis Zeit bis zum 31. Dezember 2010. Der Gesetzgeber hat auch festgelegt, dass nach der Einführung des QM-Systems eine ständige Weiterentwicklung durchgeführt werden muss. Im Bereich der Praxisleitung gibt es hierfür ein einfaches Formular, in dem die Änderungen an den Unterlagen im QM-Navi festgehalten werden können.

Die Beauftragte der Praxis

Innerhalb der Praxisorganisation ist für die Koordination aller QM-relevanten Aufgaben und deren Ergebnisse ein/e Qualitätsmanagementbeauftragte/r (QMB) zu benennen. Innerhalb der Beauftragtenbenennung werden alle wichtigen Aufgaben und Verantwortlichkeiten beschrieben und von der Praxisleitung sowie dem Beauftragten mit Datum unterzeichnet. Die Qualitätsmanagementbeauftragte hat somit eine Stabsstelle innerhalb der Praxis und berichtet der Praxisleitung direkt. Die Benennung und die damit verbundenen Befugnisse haben nichts mit einer fachlichen oder disziplinarischen Vorgesetztenfunktion

zu tun. Alle Mitarbeiter der Praxis unterstützen die Beauftragte bei der Ausführung ihrer Aufgaben.

Mitarbeiter

Für die Mitarbeiter der Praxis gibt es Anleitungen zum besseren Verständnis und die dazugehörigen Formblätter zur Dokumentation des Erreichten. Zur Dokumentation von internen Schulungen und Unterweisungen in die Handhabung neuer Geräte gibt es übersichtliche Formblätter, die einen ordnungsgemäßen Nachweis sicherstellen.

Auch Teambesprechungen kommen im QM-Navi nicht zu kurz. Ein einfaches Formblatt regelt – ohne großartigen Bürokratismus – die wichtigsten Punkte und Inhalte der Besprechung und dient gleichzeitig als Umsetzungshilfe für die in der Besprechung getroffenen Aufgaben.

Auch die Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin in die Praxisorganisation wird mit einer umfangreichen Checkliste ermöglicht. Alle Unterlagen können einfach an die Gegebenheiten der Praxis individuell angepasst werden.

Verwaltung und Empfang

Innerhalb der Verwaltung regeln wir unter anderem die Materialbeschaffung der Praxis und den Umgang mit neuen Materialien für die Behandlung. In einem Formular wird kurz festgehalten, was es bei einem neu einzuführenden Material für Verbesserungen gibt. Alle Mitarbeiter, die nun dieses neue Material testen, tragen ihr Ergebnis in ein Formular ein. In einer übersichtlichen Sammeliste werden alle bereits in der Praxis getesteten Materialien aufgelistet.

Für den Empfang gibt es Anleitungen, die die täglichen und wöchentlichen Aufgaben regeln. Es wird auf den Umgang mit Patientenbeschwerden eingegangen, aber auch auf eine gute Gesprächsführung mit den Patienten der Praxis. Was machen die Mitarbeiter am Empfang bei Ausnahmesituationen? Auch hierfür gibt es im QM-Navi eine unterstützende Anleitung. Einzel- und Sammelerfassungen von Abweichungen helfen, die vorhandenen Verbesserungspotenziale der Praxis zu erkennen und umzusetzen. Dieser und andere Bereiche im QM-Navi lassen sich ideal

an die aktuellen Besonderheiten der Praxis anpassen.

Behandlung

Im Bereich der Behandlung wird das wichtige Thema des morgendlichen Öffnens und abendlichen Schließens eines Behandlungszimmers in zwei übersichtlichen Anleitungen festgehalten.

Röntgen/Labor/Sterilisation

Im Bereich Röntgen gibt es viele sinnvolle Anleitungen rund um das Thema Röntgen bis hin zu den Aufbewahrungsfristen der Unterlagen. Auch in dem letzten Raum unserer Rundreise durch eine virtuelle Zahnarztpraxis, dem Labor, haben wir eine Musteranweisung zur Herstellung einer Aufbiss-Schiene oder eine Unterfütterung für das QM-System als Muster hinterlegt.

Alle Unterlagen im QM-Navi sollten der Praxis und den Mitarbeitern als Muster und Anregungen dienen. Es können und müssen die Muster an die Praxis angepasst werden. Gerne kann man auch später das QM-Handbuch durch bereits erstellte Anleitungen und Formblätter der Praxis ergänzen.

tipp.

Auf der Homepage des Autors www.der-qmberater.de können sich interessierte Praxen das QM-Navi als PDF-Datei herunterladen. Gerne beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“.

kontakt.



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