

# QM-Tipp für Zahnarztpraxen

Was haben Versicherungspolice und Praxisabläufe gemeinsam? In diesem Teil unserer QM-Fachartikelserie wollen wir versuchen, eine einfache und verständliche Brücke zum besseren Verständnis für ein QM-System zu schlagen. Oft geht es im täglichen Praxisalltag um eine Haftungsentlastung für die Praxisleitung. Wie können wir nun diese Aufgabe mithilfe eines einfachen QM-Handbuchs bzw. eines QM-Systems meistern?

**Zum Grundverständnis:** Bereits Jahrzehnte bevor die Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Einrichtung eines QM-Systems im zahnärztlichen Gesundheitswesen veröffentlicht und in Kraft getreten ist, haben Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen und Bereichen Qualitätsmanagementsysteme eingeführt. Interessant hierbei ist, dass diese Einführung der Systeme in allen Fällen aus der Freiwilligkeit heraus durchgeführt wurde. Das ist auch in der Sache verständlich, denn das Managen und Organisieren seines eigenen Unternehmens ist doch auch das persönliche Interesse eines jeden Geschäftsführers bzw. Praxisleiters. Hierfür braucht es eigentlich keine gesetzliche Aufforderung. Es gibt zwei weitere Gründe, warum Unternehmen ohne gesetzliche Anforderung QM-Systeme eingeführt haben. Stellen wir uns die Frage, warum Millionen von Unternehmern und Geschäftsführern freiwillig Tausende von Euros investiert haben für ihre internen QM-Systeme? Der Hauptgrund liegt eigentlich auf der Hand. Die eingeführten Managementsysteme dienen der eindeutigen Verbesserung der eigenen Organisation. Das führt z.B. zu Einsparungen im Materialverbrauch, der Verbesserung von täglichen Abläufen und Prozessen und somit um die Einsparung von wertvollen zeitlichen Ressourcen, und das wiederum spart dem Unternehmen Geld.

## Qualitätsmanagement ist eine Investition, die uns am Ende Geld bringen und nicht kosten soll!

Der zweite Grund für die Einführung eines QM-Systems liegt in der Haftungsentlastung des Unternehmers bzw. der Praxis. Die gesetzlichen Anforderungen sollten sich nach Aussage der Politik verringern. Der tägliche Alltag zeigt jedoch ein ganz anderes Bild. Die gesetzlichen Anforderungen und auch Überwachungen nehmen ständig zu. Jeder Unternehmer ist angehalten, diese Anforderungen zu kennen und nachweislich zu befolgen. Interne Qualitätsmanagementsysteme helfen dem Unternehmer, diese Anforderungen nachweislich zu meistern.

## Was haben Versicherungspolice und Praxisabläufe in einem QM-System gemeinsam?

Die erste Gemeinsamkeit liegt auf der Hand. Wir schließen weder gerne eine Versicherungspolice ab noch errichten wir gerne ein QM-System in der Praxis. Bei dem Abschluss einer Versicherungspolice müssen wir uns mehr mit dem Kleingedruckten beschäftigen als mit dem eigentlichen Grund, warum wir diese nun abschließen wollen/müssen. Darüber hinaus kosten Versicherungen Geld.

Auch bei der Einrichtung eines QM-Systems können wir uns bessere Aufgaben vorstellen. Wir müssen uns mit der Richtlinie und mit den neuen Inhalten eines QM-Systems auseinandersetzen, müssen unsere Mitarbeiterinnen überzeugen und vieles mehr. Auch hier muss festgestellt werden, dass die Einrichtung eines QM-Systems in die Praxis Geld kostet.

Die gute Seite an einer abgeschlossenen Versicherung entsteht in dem Moment, wenn wir sie brauchen. Tritt in der Praxis ein Schadensfall ein

und die Behebung dieses Schadens wird durch eine Versicherung gedeckt, so freuen wir uns über den weitsichtigen Abschluss.

Die gute Seite an einem QM-System entsteht ebenfalls in dem Moment, wenn wir einen Nachweis brauchen. Stellen Sie sich vor, eine Mitarbeiterin Ihrer Praxis hat sich beim unsachgemäßen Umgang mit einem sich in der Praxis im Einsatz befindlichen Gefahrstoff eine ernsthafte Verletzung zugefügt und fällt für mehrere Monate aus. Ordnungsgemäß muss der Unfall einem zuständigen Durchgangsarzt gemeldet werden und somit der Berufsgenossenschaft bzw. einer Unfallversicherung. Damit ggf. etwaige Ersatzleistungen durch die Versicherungen übernommen werden können, erwarten diese den Nachweis einer ordnungsgemäß durchgeführten jährlichen Belehrung über den sachgemäßen Umgang mit Gefahrstoffen. Aus der Gefahrstoffverordnung ergeben sich die jährlichen Belehrungen. Liegt diese von der Mitarbeiterin unterzeichnete Belehrung oder auch QM-Versicherungspolice nun vor, so steht einer Ersatzleistung durch die Versicherung nichts mehr im Wege. Auch in diesem Fall, kann sich der Inhaber eines QM-Systems über deren Einrichtung freuen. Die meisten Praxisabläufe in einem QM-System können als eine Versicherungspolice angesehen werden. Immer dann, wenn wir gegenüber Dritten den Nachweis zur Einhaltung vorgeschriebener Vorgaben in unserer Praxis erbringen müssen, helfen uns die Festlegungen und Aufzeichnungen in unserem QM-System. Somit wirkt sich das Vorhandensein eines einrichtungsinternen QM-Systems haftungsentlastend für Praxis und Praxisleitung aus. ■

*Mit einem übersichtlichen Ampel-Test möchten wir Sie und Ihr Praxisteam im vierten Teil der Serie motivieren. Anhand von gezielten QM-Fragen rund um Ihre Praxis-Infrastruktur möchten wir ermitteln, wie weit Sie bereits mit der Einführung Ihres internen QM-Systems vorangeschritten sind. In nur fünf Minuten haben Sie Gewissheit über Ihren internen Erfüllungsgrad. Am Ende des Tests erhalten Sie eine genaue Übersicht darüber, was noch in den nächsten Wochen erledigt werden muss, damit auch Ihre Praxis von einem einrichtungsinternen QM-System profitieren kann.*

## TIPP/KONTAKT

Qualitätsmanagement – Seminar 2010: Referent Christoph Jäger macht Sie in nur vier 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](mailto:event@oemus-media.de), [www.zwp-online.info/events](http://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](mailto:info@der-qmberater.de) • [www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de)