

QM-Tipp für Zahnarztpraxen

Ein Qualitätsmanagement wird unter Zuhilfenahme eines Qualitätsmanagement-Handbuches beschrieben. Hier ist zu beobachten, dass es Handbücher mit einem Umfang von nur 100 Seiten gibt und Handbücher, die mehr als 700 Seiten aufweisen. Alle diese Handbücher erfüllen die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Sie, als Praxisleitung, stehen vor der Entscheidung zum Kauf eines QM-Handbuches ...

Praxis- und Behandlungsabläufe: Viele auf dem Gesundheitsmarkt befindliche Qualitätsmanagementsysteme und die dazugehörigen QM-Handbücher sind gerade im Bereich der Beschreibung von Behandlungsabläufen für die in der Praxis befindlichen Behandlungszimmer überfrachtet. Hier werden wichtige QM-Grundsätze außer Acht gelassen. Müssen wir eigentlich in einem Qualitätsmanagementsystem die ärztliche und zahnärztliche Kunst neu definieren? Gibt es hier in der Richtlinie, die die Aufgaben an ein solches System festlegt, eine solche Anforderung? Wenn es eine solche Anforderung geben sollte, wo wollen Sie mit Ihrer Behandlungsbeschreibung beginnen und wo soll das Ganze aufhören?

Bereits in den 1980er-Jahren wurden QM-Systeme entwickelt und in den unterschiedlichsten Unternehmen und Branchen zum Einsatz gebracht. In dieser Zeit wurden viele „einfache“ Arbeiten von Hilfskräften übernommen. Damit hier eine verlässliche Qualitätssicherung funktionieren konnte, wurden diese Hilfskräfte unter Zuhilfenahme von ausführlichen und verständlichen „Arbeitsanweisungen“ angeleitet und beschäftigt. Somit konnten Unternehmen ungelernete arbeitswillige Arbeiter „von der Straße weg“ einstellen.

In einer Zahnarztpraxis arbeiten wir mit ausgebildeten Mitarbeiterinnen, sodass Arbeitsanweisungen, wie sie es in den 1980er-Jahren gegeben hat, nicht mehr zum Einsatz kommen müssen. Darüber hinaus haben vor uns unendlich viele Fachautoren ausführliche Dokumentationen für den Bereich der Behandlungsabläufe entwickelt und veröffentlicht. Diese wurden in unzähligen Fachbüchern niedergeschrieben und stehen den Praxen zur Verfügung. Das Internet verfügt hier über unzählige fachliche Unterstützung, genauso wie die Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen durch zahlreiche ausführliche und fachlich abgestimmte Behandlungsbeschreibungen unterstützt wird. QM-Systeme verlangen von einer Zahnarztpraxis und deren Mitarbeiterinnen eine Wertschöpfung, keine Ressourcen und/oder Geldvernichtung. Auf die am Anfang gestellte Frage, ob Sie die ärztliche und zahnärztliche Kunst neu definieren müssen, lautet die klare Antwort: „NEIN“. Wenn an die Mitarbeiterinnen einer Praxis die Aufgabe gestellt wird, heute einen Praxis- oder Behandlungsablauf zu beschreiben, so werden ausnahmslos Abläufe beschrieben, die heute in der Praxis reibungslos funktionieren. Der Grund dafür liegt in der Einfachheit der Lösung dieser gestellten Aufgaben. Anstelle einer wichtigen Wertschöpfung wird nun das Gegenteil erreicht. Es wird Zeit und somit Geld in die Beschreibung von Abläufen investiert, die funktionieren und eigentlich heute keinen Praxismitarbeiter sonderlich interessieren werden. So können z.B. Praxisabläufe im Bereich der Verwaltung einer Praxis entstehen, die das Frankieren eines Briefumschlages beschreiben. Der einzig richtige Ansatz zum Lösen dieser Aufgabe ist das Beschreiben von Abläufen, die heute nicht so funktionieren wie Sie sich das vorstellen. Versuchen Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen einen Ablauf zu beschreiben, mit dem Sie heute am unzufriedensten sind. Nehmen Sie sich mit der Lösung und der Beschreibung dieser Aufgabe ausreichend Zeit. Es ist vermehrt zu erkennen, dass wir

uns im Allgemeinen zur Lösung unserer Probleme kaum genügend zeitliche Freiräume schaffen. Erschwerend hierzu kommt eine gewisse Betriebsblindheit. Die Lösung unserer alltäglichen Probleme kann sehr einfach sein. Wir brauchen nur unsere erfahrenen Mitarbeiterinnen und etwas Zeit, und schon können wir die richtigen Lösungen finden. Gehen Sie bei der Einführung Ihres QM-Systems und der Beschreibung von Praxisabläufen so vor, dann stellen sich zwei Gewinner ein, das sind Sie und Ihre Mitarbeiterinnen. Sie haben jetzt mit Ihren Mitarbeiterinnen bewiesen, dass die Einführung eines QM-Systems durchaus Sinn bringt und wertschöpfend sein kann. Nach dem Motto „Weniger ist mehr“ sollten Sie so weitere verbesserungswürdige Abläufe festlegen.

Es gibt keine Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses, der von Ihnen verlangt, dass Sie bis zum Stichtag am 31. Dezember 2010 z.B. 50 Praxisabläufe beschrieben haben müssen. Bedenken Sie bitte auch, dass wir im zahnärztlichen Gesundheitswesen jahrzehntelang auch ohne die nun gesetzlich geforderten QM-Systeme klagelassen sind. Wenn Sie Ihr QM-System vollständig beschrieben und den Wunsch haben, doch den einen oder anderen Behandlungsablauf zu definieren, dann beschreiben Sie bitte Abläufe, die zum Beispiel nicht alltäglich vorkommen. Diese nun vorliegenden Behandlungsabläufe können auch zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen wertschöpfend eingesetzt werden. Bitte beachten Sie aber ebenso bei der Beschreibung dieser Abläufe die vorhandene Qualifikation der Mitarbeiterinnen. ■

Was gibt es im sechsten Fachartikel zu lesen? Welche Mitarbeiterin hat eigentlich welche der zahlreichen Aufgaben in Ihrer Praxisorganisation übernommen? Auf diese eigentlich einfache Frage gibt es in den wenigsten Praxen eine klare Antwort. Mit einer einfachen Tabelle, die wir als Verantwortungsmatrix verwenden, kann für Abhilfe gesorgt werden. Mit einem minimalen Zeitaufwand zur Erstellung dieser Matrix haben Praxen für ihr QM-System ein sehr effektives Steuerungsinstrument, mit dem sehr viel Zeit und finanzielle Mittel eingespart werden.

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, 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

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info