

# Für mehr Leistung, Effizienz und Spaß

## QM-Handbuch der BLZK und KZVB für die Praxis

*Intelligentes und professionelles Qualitätsmanagement (QM) optimiert jede Zahnarztpraxis – auch Ihre! – und steigert die Effizienz einer Praxis. Die Vorteile eines ausgereiften QM-Systems für die Zahnarztpraxis, wie zum Beispiel Entlastung durch Verantwortungsverteilung, hat der Autor bereits im BZB 3/2009 beschrieben. Heute stellt er die Muster zur Erarbeitung eines praxisindividuellen QM-Handbuchs (QMH) vor und zeigt, wie der Zahnarzt es optimiert nutzen kann.*

Ein QMH für Zahnarztpraxen ist heute Pflicht, denn es ist ein Baustein, um die Anforderungen des SGB V zu erfüllen: Jede Zahnarztpraxis hat nach den Bestimmungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) „einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln“, so die Vorgaben des SGB V, § 135a.

Das QMH der BLZK und KZVB erscheint in CD-Form unter anderem mit einer individualisierbaren Word-Datei. Es fügt sich systematisch in das QM-

und Arbeitssicherheitssystem der BLZK ein. Mit dem neuen QMH geben BLZK und KZVB ein Instrument an die Hand, das eine gute Orientierung bei der Einführung eines QMS für die Zahnarztpraxis bietet. Dann ziehen alle Mitarbeiter an einem Strang – und zwar in die gleiche Richtung.

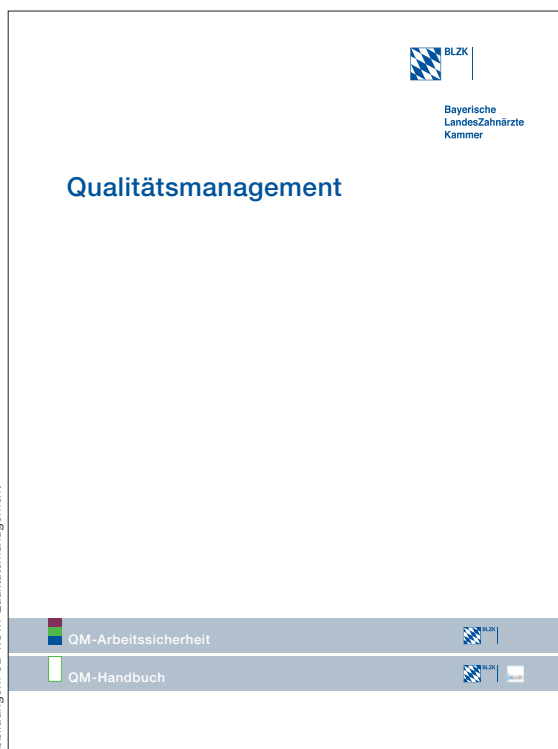
Wichtig ist, dass QM von Anfang an Priorität beigemessen wird, denn halbherzig angegangen und betrachtet bringt QM wenig bis nichts. Die Priorität zeigt sich bereits dadurch, dass ein Mitarbeiter zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) ernannt wird, der nach entsprechender interner oder externer Schulung das Musterhandbuch an die Erfordernisse der eigenen Praxis anpasst, das QM gemeinsam mit dem Praxisinhaber weiterentwickelt, relevante Prozesse strukturiert und organisiert. Allerdings: QM ist und bleibt Chefsache, weil das QMS zur Umsetzung der Praxisziele und Praxisstrategie beiträgt.

BLZK und KZVB bieten ab Juni 2009 Informationsveranstaltungen in ganz Bayern an (siehe Seite 33 dieser BZB-Ausgabe). Dort erfahren die bayerischen Zahnärzte mehr zum Thema QMH und wie es individuell optimiert zu nutzen ist.

### **QMH ist der rote Faden**

Das QMH deckt alle relevanten Bereiche eines QMS ab. Hierbei sind viele Regelungen, die sich in anderen Praxen bewährt haben, bereits formuliert. Sämtliche Punkte können ganz individuell an die Erfordernisse der eigenen Praxis angepasst werden (Word-Dokument). Zu überarbeitende Bereiche sind farblich markiert und – auch ohne große Vorkenntnisse – leicht zu erkennen und zu verändern.

Durch die Vernetzung des QMH mit dem Arbeitssicherheitssystem und anderen Dateien und Formularen, die BLZK und KZVB für eine umfassende Praxisführung zur Verfügung stellen, komplettiert das QMH das bereits veröffentlichte QMS der BLZK. Alle diese Daten sind auf einer CD verfügbar und weitgehend untereinander verlinkt. Dadurch wird die Anwendung für die Beschäftigten in der Praxis komfortabel und effizient. Praxen, die das Projekt „Implementierung unseres eigenen QMS“ umsetzen wollen, sollten die Veröffentlichung des QM-Musterhandbuchs (auf der CD „Anleitung“ und „Vorlage“)



Abbildungen: CD-ROM Qualitätsmanagement

Das Begleitheft zur neuen QM-CD führt in die inhaltliche und technische Systematik ein.



Das Muster zu diesem Handbuch wurde von der Bayerischen Landeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns entwickelt.



## Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes

	ja	nein	Inhaltsverzeichnis
Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes			Hier
Definition von Zielen (Praxisleitbild)			<a href="#">5.1</a> und <a href="#">5.4.1</a>
Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten (z. B. Organigramme, Stellenbeschreibungen)			<a href="#">5.5.1</a> und <a href="#">7.1</a>
Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten			<a href="#">5.5.1</a> und <a href="#">6.2</a>
Durchführung von Änderungsmaßnahmen			<a href="#">8.4</a>
Erneute Erhebung des Ist-Zustandes			<a href="#">8.2.3</a>
Praxisinterne Rückmeldung über die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement-Maßnahmen			<a href="#">5.6</a> und <a href="#">8.2.3</a>
Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe			<a href="#">7.5.1</a>
Praxishandbuch, QMB			<a href="#">5.5.2</a>
Fehlermanagement			<a href="#">8.3</a>
Notfallmanagement			<a href="#">6.2</a>
Orientierung am Stand der Wissenschaft			<a href="#">7.5.2</a>
Koordinierung zwischen Praxis und externen Dienstleistern (z. B. Zahntechniker)			<a href="#">7.2.3</a>
Fachliche Fortbildung			<a href="#">7.5.2</a>
Fortbildung, Weiterbildung des Teams			<a href="#">6.2</a>
Teambesprechungen			<a href="#">5.5.3</a>
Patienteninformation, -aufklärung und -beratung			<a href="#">5.2</a> und <a href="#">7.2.3</a>
Patientenmitwirkung, -selbsthilfe (Befragung)			<a href="#">7.2.1</a>
Beschwerdemanagement (Reklamationen)			<a href="#">8.2.1</a>
Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen			<a href="#">7.2.3</a>
<b>* Hygiene in Zahnarztpraxen</b>			<a href="#">6.4</a>
- Instrumentenaufbereitung			
- Desinfektion			
- Sterilisation			
- Prüfliste Hygiene, Desinfektion, Sterilisation			
- Unterweisung			
- Hygieneplan individualisiert			
- Einteilung von Medizinprodukten			
- Dokumentation Instrumentenaufbereitung			
<b>* Arbeitssicherheit</b>			<a href="#">6.2</a> und <a href="#">6.3</a> und <a href="#">6.4</a>
- Arbeitshinweise zur Materialsammlung			
- Arbeitsschutzinstitutionen, Ansprechpartner			<a href="#">6.2</a>
- Gesetzliche Grundlagen des Arbeitsschutzes			<a href="#">6.2</a>
- Fortbildung der BLZK (Arbeitsschutz)			
- Checkliste Termine			
<b>* Röntgen</b>			<a href="#">2.</a>
- Fachkundenachweise aktualisiert			<a href="#">4.2.4</a>
- Kenntnisse im Strahlenschutz aktualisiert			<a href="#">4.2.4</a>
- erforderliche Konstanzaufnahmen und Konstanzprüfungen			<a href="#">7.6</a>
- Sachverständigenprüfung			
Materialwirtschaft			<a href="#">7.4</a>

\* Diese Punkte werden im Wesentlichen mit Hilfe des von der BLZK entwickelten Bereiches Arbeitssicherheit auf der QM-CD erfüllt.



Foto: Gemeinschaft © 1Zfoto.de/fotolia

Wenn alle an einem Strang in dieselbe Richtung ziehen, ist QM in der Praxis erfolgreich.

als Einstieg nutzen. Startpunkt kann die Erhebung und Bewertung des Ist-Zustands aus dem QMH (siehe Abbildung auf Seite 30) sein. Als Checkliste genutzt, mit der Fragestellung, ob diese Themenbereiche in der Praxis geregelt sind, ist somit ein sinnvoller Anfang gemacht.

Die Praxisleitung entscheidet über Relevanz und Priorität der erforderlichen Projekte. Der aktuelle Stand dieser Bereiche wird in Bezug auf Regelungen und Klarheit für alle Mitarbeiter geprüft. Somit entwickelt der Zahnarzt aus der Checkliste eine To-do-Liste, die die notwendigen Organisations- oder Verbesserungsmaßnahmen vorgibt.

#### **QM fördert**

Anhand des Punktes 6.2. des QMH „Personelle Ressourcen“ kann die Praxisleitung die Mitarbeiterentwicklung systematisch organisieren und optimieren. Die Vorlage für das QMH liefert dazu die passende Hilfe. Wichtige und notwendige Fortbildungsmaßnahmen werden über den Schulungsplan organisiert, der auf der CD QMH mitgeliefert ist. Mit Hilfe des Anhangs „Schulungsplan“ können notwendige Fortbildungsmaßnahmen erfasst werden. Da der Zahnarzt im Rahmen der Einführung eines QMH die Ziele für die jeweilige Praxis definiert hat, legt er nun anhand dieser Ziele strategisch die Priorität der erforderlichen Maßnahmen fest. So gewinnt der Praxisinhaber Transparenz – für Mitarbeiter bedeutet das Klarheit, für die Praxisleitung Glaubwürdigkeit und Führungsstärke.

Teamarbeit wird somit durch das QMH effizienter umgesetzt. Die optimale Leistung erzielt ein Team,

wenn jeder einzelne Mitarbeiter seine potenzielle individuelle Leistungsfähigkeit voll einbringen kann. Maximilian Ringelmann (1831 bis 1931) kam bei der Untersuchung von Gruppenleistungen zu folgender Formel: Die maximale Gruppenleistung ergibt sich aus der Summe der potenziellen Einzelleistungen abzüglich des Motivationsverlusts, abzüglich des organisatorischen Prozessverlusts.

Mit dem QMS und dem neuen Konzept der BLZK und KZVB werden sowohl die Organisation optimiert als auch die Motivation gesteigert. Der Autor dieses Beitrags empfiehlt, das Projekt QM-Handbuch zusammen mit dem Praxisteam anzugehen und so viele Mitarbeiter wie möglich in diese Aufgabe einzubinden. Die Erfahrung zeigt, dass die Einführung eines QMS in der Praxis für das Betriebsklima und die Arbeitsbedingungen aller Mitarbeiter die beste Entscheidung ist.

Die Identifikation mit den Praxiszielen wird dadurch erhöht. Die Folge: Die Einsatzbereitschaft steigt, die Effizienz erhöht sich, der Spaß an der Arbeit wächst (oder kehrt zurück). Das jedenfalls berichten viele QM-Anwender und es sind auch die täglichen Erfahrungen des Autors. Das gilt nicht nur für die Mitarbeiter, sondern durchaus auch für die Praxisleitung.

Dr. Thomas Reinhold  
Niedergelassener Zahnarzt in Nürnberg

Dr. Thomas Reinhold befasst sich seit vielen Jahren mit QM in der Zahnarztpraxis. Er ist ehemaliger Bundesvorsitzender der Deutschen Gesellschaft der Ärzte für Qualitätsmanagement (DGÄQ) und Referent bei den Informationsveranstaltungen zur neuen QM-CD von BLZK und KZVB.