

# Hingehen lohnt sich!

## Informationsveranstaltungen zum QM-Musterhandbuch

*Startschuss der Veranstaltungsreihe zur Einführung des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements in bayerischen Zahnarztpraxen war am 19. Juni in Straubing.*

Am Ausgabestand der Qualitätsmanagement-CD mit dem Musterhandbuch herrscht reger Andrang. „Endlich ist es so weit“, sagt eine Teilnehmerin. Als erwartungsvolle Ruhe im Magnobonus-Markmiller-Saal in Straubing eintritt, begrüßt Moderator Dr. Martin Zschiesche, Referent Qualitätsmanagement der BLZK, mehr als 300 Teilnehmer; die Praxen sind größtenteils in idealer Besetzung – also mit Praxisinhaber und Qualitätsmanagementbeauftragter – gekommen. Dr. Zschiesche weist besonders darauf hin, dass ein praxisinternes Qualitätsmanagement-System (QMS) zu allererst der Optimierung der eigenen Praxis dient und erst in zweiter Linie der Erfüllung von gesetzlichen Vorgaben.

### „Schlankes“ QM-Musterhandbuch

Die zweijährige Entwicklungszeit des Musterhandbuches unter der Überschrift „Aus der Praxis für die Praxis“ hat sich gelohnt. Das ist an der Reaktion der Teilnehmer zu erkennen, als Dr. Rüdiger Schott, Referent für Praxismanagement/QM der KZVB, Musterhandbücher aus anderen Bundesländern in Papierversionen zeigt. Diese haben bis zu zehnmal so viele Seiten wie das Qualitätsmanagement-



Über 300 Zahnärzte und Qualitätsmanagementbeauftragte bei der Infoveranstaltung zur neuen QM-CD in Straubing

Musterhandbuch (QMH) von BLZK und KZVB. „Jeder Zahnarztpraxis ist schon einmal das Arbeitsmaterial ausgegangen“, sagt Schott. Dies zu verhindern, sei nur einer von vielen positiven Effekten eines einrichtungsinternen QMS. QM sei nicht etwa eine neuzeitliche Erfindung – schon die Ägypter nutzten ein QMS zum Pyramidenbau.

### Umsetzung des QMS in der Praxis

Referent Dr. Thomas Reinhold, niedergelassener Zahnarzt in eigener Praxis in Nürnberg, machte den Teilnehmern die Beschäftigung mit QM schmackhaft: „Sinn eines Qualitätsmanagement-Systems ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter, der Patienten und des Praxisinhabers selbst.“ Dafür werden anhand des Ist-Zustands die individuellen Ziele der zahnärztlichen Berufsausübung definiert, zum Beispiel die Spezialisierung auf Praxisschwerpunkte oder eine Festlegung der Patientenzielgruppe. Um diese Ziele zu erreichen, werden Führungsprozesse, Kernprozesse und Unterstützungsprozesse definiert. Jeder Arbeitsbereich – von Hygiene über Abrechnung und EDV bis hin zur Warenbeschaffung – wird einem Mitarbeiter zugeteilt, der die Prozessinhalte definiert und überwacht. Dr. Reinhold erklärt anhand von zwei Beispielen, wie wichtig einerseits Teamarbeit, andererseits effiziente Zuteilungen von Zuständigkeitsbereichen sind: „Radsportler sparen durch Windschattenfahren bis zu 40 Prozent Energie



Dr. Thomas Reinhold: „Sinn eines Qualitätsmanagement-Systems ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter, der Patienten und des Praxisinhabers selbst.“

## Kommentar zur neuen QM-CD und zu den Infoveranstaltungen

Kostengünstig und kompetent erfolgt in diesen Wochen die Einführung in das von Bayerischer Landeszahnärztekammer und Kassenzahnärztlicher Vereinigung gemeinsam entwickelte QM-Handbuch. Zusätzliche Kurse unserer Europäischen Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung (eazf), professionelle Präsentationen, konstruktive Gespräche plus kollegialer Austausch machen – so lautet die Erfolgsformel – zufriedene Teilnehmer. Da stören auch die vereinzelt hörbaren standespolitischen Misstöne wenig – die Abstimmung über Art und Güte des Konzepts findet mit den Füßen statt – auch im Zahnärztlichen Bezirksverband Oberbayern, der seinen Mitgliedern die Teilnahme an den Informationsveranstaltungen nicht empfehlen mochte.

Dass die neue QM-CD zunächst exklusiv den Teilnehmern der Informationsveranstaltungen angeboten wird, macht viel Sinn, will der praktische Umgang mit Checklisten, Arbeitsanweisungen und Sachinformationen doch gelernt sein. Genau so war es in den Vorständen von Kammer und KZV besprochen und beschlossen worden – alles andere sind

Falschbehauptungen. Die Entscheidung der Vorstände von BLZK und KZVB, das bewährte Team der eazf mit der Organisation der Großveranstaltungen zu betrauen und versierte Kenner der zahnärztlichen Praxis statt Externe als Referenten einzusetzen, erweist sich jetzt bereits als Erfolg. Bestens informiert gelingt auf diese Weise die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS) und die Erstellung eines QM-Handbuchs in der eigenen Praxis mit geringem Aufwand und in kurzer Zeit. Dass unser Handbuch, eine Gemeinschaftsleistung von Zahnärzten und engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Selbstverwaltung, nicht umsonst zu haben ist, dürfte angesichts der erheblichen Investitionen in die Gestaltung und Produktion nachvollziehbar sein. Dennoch halten das Handbuch und die Veranstaltungen jedem Preisvergleich stand. Vor allem wenn man bedenkt, dass hier nicht nur Techniken vermittelt werden, sondern auch Inhalte. Letztere werden laufend online aktualisiert – auch das ein Service, der sich sehen lassen kann.

Christian Berger  
Vizepräsident der BLZK

und können dadurch wesentlich schneller im Team fahren als alleine. Beim Seilziehen hingegen muss jeder 100 Prozent geben. Je mehr Personen aber für eine Gruppe ziehen, desto höher der Motivationsverlust – und das ganze Team ist geschwächt!”

Regelmäßige Teambesprechungen und aktives Fehlermanagement verbessern kontinuierlich die Prozesse. Entstandene Fehler werden in der Fehlersammelkarte, die bereits als Muster auf der QM-CD ist, registriert und Lösungen gemeinsam erstellt. Dr. Reinhold empfiehlt die Aufstellung der Besprechungen nach dem „ZDF“-Prinzip: Zahlen, Daten, Fakten. Weniger Ratsch und Tratsch, dafür mehr das Wesentliche auf den Punkt bringen.

„So lässt sich die eingebrachte Zeit effektiv nutzen und mir bleibt mehr Zeit für meine wichtigste Arbeit als Zahnarzt: die Behandlung meiner Patienten!“, berichtet Dr. Reinhold aus eigener Erfahrung. Anschließend erläutert er Schritt für Schritt, wie das QM mittels der von Kammer und KZVB erstellten Arbeitsmaterialien in der Praxis schnell umgesetzt werden kann. „Mit dem gemeinsam entwickelten QMS der BLZK und KZVB wird Ihnen eine optimale Hilfe zur Verfügung gestellt, mit der Sie ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement-System einführen und weiterentwickeln können, um so nicht nur den Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses gerecht zu werden“, sagt Dr. Reinhold. Er weist insbesondere auf die zahlreichen Verknüpfungen hin: So sind beispielsweise die Musterprozesse der BLZK direkt verlinkt. Die bereits vorgefertigten Prozesse könnten mit nur wenigen Maus-Klicks direkt auf die Praxisbedürfnisse angepasst und in

das persönliche QMH eingestellt werden. Einen zusätzlichen Vorteil bietet die Online-Version des QMH, weil die Dokumente durch die Mitarbeiter der Kammer kontinuierlich eingepflegt werden und so der Praxis zeitnah zur Verfügung stehen. In der Offline-Version hingegen blieben alle Dokumente unverändert, sodass das Handbuch möglicherweise schon in kurzer Zeit nicht mehr auf dem aktuellen Stand sein könne.

### Update Arbeitssicherheit

Arbeitssicherheit – ein wichtiger Baustein von QM – ist das Thema von Dr. Dr. Bernhard Drüen, langjähriger Leiter der Stelle für Arbeitssicherheit der BLZK.

### Hotline zum neuen QM-Konzept:

Bis zum 14. August und vom 14. September bis zum 30. Oktober ist für Fragen zum QM-System der BLZK und KZVB eine Hotline geschaltet, die von der eazf betreut wird. Die Hotline ist unter 089 72480-455 erreichbar von Montag bis Donnerstag, 9.30 bis 12 Uhr und 14 bis 16.30 Uhr.

### Infoveranstaltungen mit freien Plätzen:

Freitag, 18.9., 15 bis 19 Uhr, München (Zahnärztehaus)  
Mittwoch, 7.10., 15 bis 19 Uhr, Traunstein  
Freitag, 9.10., 15 bis 19 Uhr, Rosenheim

Einzelgebühr Zahnarzt oder Assistenz (inkl. CD): 150 Euro  
Einzelgebühr Assistenz (ohne CD): 75 Euro  
Teamgebühr ein Zahnarzt und eine Assistenz (inkl. einer CD): 195 Euro

Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.eazf.de](http://www.eazf.de)

Er nutzt die Veranstaltung und informiert die Teilnehmer des Präventionskonzeptes der BLZK über aktuelle Änderungen in der Arbeitssicherheit. So löst zum Beispiel die Verordnung zur Arbeitsmedizinischen Vorsorge (ArbMedVV) die Unfallverhütungsvorschrift (UVV) als gesetzliche Grundlage für die G 42-Untersuchung ab. Alle relevanten Gesetze für die Zahnarztpraxis sind gebündelt im Handbuch der BLZK eingestellt. Mit dem Verweis auf diese Seiten kommt der Praxisinhaber der Forderung nach, die aushangspflichtigen Gesetze für alle Mitarbeiter zugänglich zu machen, eine weitere Arbeiterleichterung als Nebeneffekt des einrichtungsinternen Qualitätsmanagement-Systems.

Ebenso findet der Anwender auf der neuen CD einen sogenannten Notfallkoffer mit den wichtigsten Dokumenten zur Arbeitssicherheit: „Mit der Bearbeitung allein dieser Unterlagen wird die Praxis zu 95 Prozent den Vorschriften der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege gerecht“, so Dr. Drüen. Viel Beifall am Ende für die Referenten, bevor sich kleine Diskussionsgruppen bilden. Für Nachfragen gibt es eine Hotline. Es scheint, als sei an alles gedacht worden. Dass es dennoch Verbesserungsbedarf gibt, ist klar. Jedes Qualitätsmanagement-System muss den Praxistest bestehen.

Anna-Lena Daffner  
Referat Qualitätsmanagement der BLZK

### Chronik: Entwicklung des QM-Systems der BLZK

- 1968 Gründung des Praxisführungsreferates der BLZK
- 1993 Praxisordner „Arbeitssicherheit“
- 1995 BuS-Dienst ist neben „Großbetrieben“ jetzt auch in „Kleinbetrieben“ verpflichtend nach UVV (VBG 122 und VBG 123)
- 1995/96 Modellhafte Zertifizierung einer Zahnarztpraxis in der Oberpfalz
- 1996 „Entschließung zur Gewährleistung und systematischen Weiterentwicklung der Qualität im Gesundheitswesen“ verabschiedet durch die Gesundheitsministerkonferenz (GMK). Konkret fordern die Gesundheitsminister in ihrer Entschließung beispielsweise die „Entwicklung von Methoden des Qualitätsmanagements“.
- 1997 BuS-Dienst nach UVV mit zweijähriger Übergangsfrist für alle Zahnarztpraxen (Kleinunternehmen) gültig, niedergelegt im SGB VII  
Beschluss des Kammervorstandes zum Präventionskonzept
- 1998 Vorstand der BGW befürwortet Präventionskonzept der Bundeszahnärztekammer und ebnet damit den Weg zur Umsetzung im Bereich der Länderkammern.
- 1999 Einführung BuS-Dienst in Bayern  
Präventionskonzept der BLZK  
Einführung Qualitätszirkel
- 2000 Beginn der Ersts Schulungen zum Präventionskonzept BuS-Dienst  
Handbuch der BLZK mit den wichtigsten Gesetzen, Verordnungen, Ordnungen und Richtlinien  
Hygieneplan der BLZK
- 2002 Einrichtung des zugangsgeschützten Bereichs „Zahnärzte“ auf [www.blzk.de](http://www.blzk.de) für Informationen, die ausschließlich für die bayerischen Zahnärzte bestimmt sind  
Einrichtung eines Faxabrufes mit Informationen zum Arbeitsschutz  
Aktualisierung der Röntgenverordnung
- 2003 Schwerpunktprüfung GAA „Arbeitssicherheit“ und „Qualitätssicherung von Röntgeneinrichtungen“: nur wenige Mängel in bayerischen Zahnarztpraxen, d.h. das Präventionskonzept der BLZK hat sich bewährt
- 2004 Vorstand der BLZK legt in Klausurtagung die Rahmenbedingungen (Kriterienkatalog) für das QM-System fest.
- 2005 Aktualisierung Faxabruf
- 2006 „Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung“ tritt in Kraft.  
CD „Qualitätsmanagement“, welche die bisherigen Ordner „Arbeitssicherheit“, „Prozessmanagement“ und „Handbuch der BLZK“ mit annähernd 2000 Seiten enthält, wird kostenlos an die Praxen verteilt.  
Gleichzeitige Einführung QM Online auf der Homepage der BLZK
- 2007 Beschluss einer QM-Initiative durch BLZK und KZVB mit gemeinsamen Fortbildungsveranstaltungen und einem gemeinsamen QM-Musterhandbuch  
Aktualisierung QM Online und Einstellung von Musterprozessen „Leitfaden Hygiene“ und Aktualisierung „Hygieneplan der BLZK“  
Broschüre „Qualitätssicherung in der zahnärztlichen Röntgendiagnostik“  
Versand einer Checkliste zur Dokumentation aller aktiven Teilnehmer am QM der BLZK – Erhalt eines QM-Zertifikates
- 2008 Aktualisierung QM Online  
Erarbeitung des QM-Handbuchs  
Kapitel Arbeitssicherheit komplett überarbeitet  
80 Jahre Referat Praxisführung
- 2009 QM-Handbuch erhältlich  
flächendeckende Informationsveranstaltungen zur QM-CD  
Rundschreiben mit zahlreichen Anlagen (Arbeitsanweisungen, Listen) anlässlich der Projektarbeit des StMAS (Praxisbegehungen)  
flächendeckende Informationsveranstaltungen zur Projektarbeit des StMAS (Praxisbegehungen)
- Aktualisierung QM Online, neu: komfortabler Download-Bereich
- 2010 Zum 31.12.2010 ist ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement-System laut der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses verpflichtend einzuführen.