



Warum ärgern? – Intelligente Lösungen für ein erfolgreiches QM

Geht es in der eigenen Praxis um die Umsetzung des Qualitätsmanagements – kurz QM genannt –, haben Praxisinhaber/Innen im Moment zwei Möglichkeiten: Sie können weiter damit hadern und sich noch 18 lange Monate über neue bürokratische Auflagen ärgern. Sie können im QM aber auch eine Chance für die Zukunft ihrer Praxis sehen und sich von jetzt an auf eine Renaissance dessen freuen, was immer ihr Ziel war: eine erstklassige Praxis zu führen, die von hoch zufriedenen Patienten geschätzt und weiter empfohlen wird.

Mit der Entscheidung für eine der beiden Möglichkeiten ist zugegebenermaßen die QM-Auswahl auch fast schon vorbei. Nur fast, weil die Praxis noch entscheiden kann, welches QM-System sie einführen will. Denn alles andere ist bereits seit 2004 geregelt: Jede Zahnarztpraxis – wie alle Einrichtungen des Gesundheitswesens – ist zur Einführung eines internen Qualitätsmanagement-Systems verpflichtet. Maßgeblich dafür ist die „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung“ des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) vom 17.10.2006. Diese Richtlinie beinhaltet auch, dass jede Zahnarztpraxis bis zum 31.12.2010 ein internes QM-System etabliert haben muss und den KZVen ab 01.01.2011 die Kontrolle über dessen Umsetzung per Praxisbegehung obliegt.

Neue Potenziale

Selbstverständlich geht jede/r Zahnarzt/in davon aus, den eigenen Beruf mit höchster Professionalität auszuüben. Deshalb erscheint es zunächst unlogisch, dass zahnärztliches Qualitätsmanagement auch ein Schlüssel zur eigenen Professionalisierung ist. Ist es aber, denn QM dient u. a. der Verbesserung und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit und ermöglicht der Praxis die Anpassung an gesteigerte Anforderungen und ist deshalb auch ein „lebenslanger“ Prozess. Praxisinternes QM verlangt aber noch mehr: Es geht um Instrumente, um Checklisten für Arbeitsabläufe, um das Praxishandbuch, um Fehler- und Notfallmanagement, um die Orientierung am Stand der Wissenschaft und fachliche Fortbildung, um Fortbildungsmaßnahmen und Besprechungen für das Team, Patienteninformation und -mitwirkung, Erreichbarkeit und Terminvergabe usw.

Damit erfordert ein prozessorientiertes QM selbstverständlich auch ein Mehr an Bürokratie. Dem stehen aber durch eine Analyse der Praxis neue Potenziale bei Zeit, Personal und Kosten gegenüber. Es werden Strukturen transparent und Freiräume sichtbar, Patienten zeigen sich zufriedener und ein erfolgreiches Marketing verbessert die wirtschaftliche Situation der Praxis.

Enge Zusammenarbeit

Neben den zahnärztlichen Körperschaften haben sich auch die Berufsverbände in enger Zusammenarbeit mit Software-Unternehmen die Aufgabe gestellt, konkrete QM-Konzepte zu entwickeln, die in den Zahnarztpraxen individuell umgesetzt werden können. „Ziel dabei war es, einerseits den zahlreichen Anforderungen der G-BA-Richtlinien gerecht zu werden und andererseits den verwaltungstechnischen und finanziellen Aufwand auf ein möglichst geringes Maß zu reduzieren“, betont der Vorsitzende des Deutschen Zahnärzte Verbandes (DZV) Martin Hendges.

Für die Entwicklung eines praxisnahen und übersichtlichen QM-Systems haben der DZV und das Koblenzer Software-Unternehmen ChreMaSoft eng zusammengearbeitet. Der „WinDent AufgabenManager ist das Ergebnis. „Die langjährige Erfahrung von Zahnärzten haben wir ganz bewusst bei der Entwicklung vom AufgabenManager berücksichtigt. Denn höchste Priorität bei der Entwicklung hatte die Verwirklichung eines einfachen Bedienungskonzeptes mit einer intuitiven Benutzeroberfläche“, so Martin Hendges.

Ob Röntgenbelehrung, Wartung und Überprüfung von Geräten, ob Hygieneplan, Mitarbeiterschulung oder der Alarmplan für die Praxis, der AufgabenManager beschleunigt und doku-



Martin Hendges ist Zahnarzt und Vorsitzender des Deutschen Zahnärzte Verbandes (DZV)

mentiert Arbeits- und Praxisabläufe absolut zielführend. „Der AufgabenManager ist ein Produkt, das die Organisation von Praxisabläufen optimiert und auch von Anwendern ohne große EDV-Kenntnisse beherrscht werden kann“, bestätigt der DZV-Vorsitzende.

Auf die Zukunft ausgerichtet

Hohe Flexibilität beweist der AufgabenManager nicht nur durch die leichte Anpassung an individuelle Praxisbedingungen, sondern auch bei der problemlosen Einbindung von Dokumenten. „Die offene Datenbankstruktur macht dieses Programm zukunftsicher, so dass eventuelle Änderungen von gesetzlichen Vorschriften oder praxisindividuellen Gegebenheiten jederzeit berücksichtigt werden können“, unterstreicht der DZV-Vorsitzende.

Auch weil es eine verantwortungsbewusste Aufgabendelegation bei minimalem Kontrollaufwand ermöglicht, hat der DZV gemeinsam mit ChreMaSoft das Thema QM ganz im Sinne der Zahnärzteschaft gelöst – davon ist Martin Hendges überzeugt. „Der Erfolg gibt uns Recht. Schon heute nutzen mehr als 1.200 Praxen den AufgabenManager.“