

Ein QM-System muss leben

Pre-Congress beim Bayerischen Zahnärztertäg

*„Ein Qualitätsmanagement kann nur leben, wenn es vom Management vorgelebt wird, wenn das Management also mit gutem Beispiel vorangeht.“
Dora Maria Tarnoki, München, selbst ZFA in verschiedenen Praxen in der Schweiz und in Deutschland, stellte diesen Erfahrungssatz an den Beginn ihres spannenden Vortrags zum Qualitätsmanagement-System der BLZK im Rahmen des Pre-Congresses zum diesjährigen Bayerischen Zahnärztertäg.*

Knapp 100 Zahnärzte bzw. Praxismitarbeiter/-innen ließen sich von ihr mit den Themen Arbeitssicherheit und Prozessmanagement vertraut machen. Dabei verwies Dora Tarnoki auch auf Bestimmungen des Gemeinsamen Bundesausschusses für Vertragszahnärzte, wonach bereits vorhandene Qualitätsmanagement-Systeme in der Praxis Anwendung finden können. Dabei muss individuell auf die spezifischen und aktuellen Gegebenheiten und Bedürfnisse der Patienten, der Praxisleitung und der Praxismitarbeiter eingegangen werden.

QM bedeutet Mehrwert für die Praxis

Doch es geht nicht nur um die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Die Einführung eines QM-Systems verbessert die Wettbewerbsfähigkeit der



Fotos: BLZK

Dora M. Tarnoki: „Ein QM-System verbessert die Wettbewerbsfähigkeit der Zahnarztpraxis.“

Praxis, erleichtert die Mitarbeiterführung, steigert Wirtschaftlichkeit und Rentabilität. Klare Abläufe helfen, Fehler zu verhindern und Doppelarbeit zu vermeiden. Tarnoki ging auch auf Inhalte eines QM-Handbuchs ein, wobei die Zertifizierung aus ihrer Sicht nur ein „Nebenprodukt“ ist. Fazit: „Der Star ist und bleibt Ihre Praxis mit allen Ihren Mitarbeitern!“

„Innovatives Praxismanagement“ lautete das Thema des Vortrags von Mathias Hoffmann, Berlin. Seine Ausgangsfrage: „Sind Management- und Coachingkonzepte der Autoindustrie kompatibel für die zahnärztliche Praxis?“ In der Autobranche gibt der Kunde meist ohne Nachfrage den Auftrag in der Überzeugung, die vorgeschlagene Maßnahme durchführen lassen zu müssen, um wieder sicher fahren zu können. Dort sind Strukturanalysen, Marketingkonzepte, Personaltraining und effizienter Mitarbeiterinsatz unerlässliche Faktoren, um erfolgreich zu agieren und sich von Mitbewerbern eindeutig abzugrenzen.

Haben Zahnärzte ein klar strukturiertes Praxiskonzept, nutzen sie ihre Qualifikation und Kompetenz, setzen sie alle diagnostischen Mittel ein, ihr Therapiespektrum konsequent zu verfolgen? Wird der Patient so geführt, dass er qualitativ hochwertige Versorgung fordert, den vorgeschlagenen Weg als richtig erkennt und überzeugt akzeptiert? Mit definierter Zielsetzung und indizierten Strategien – so Hoffmann – muss die Praxis ein eigenes, unverwechselbares Profil erreichen, um Wettbewerb nicht als Gefahr, sondern als Chance für eine individuelle Positionierung zu begreifen und damit wirtschaftlichen Erfolg langfristig zu sichern.

Konzepte zeigten beide Vorträge auf, frei nach dem Motto: „Sie haben es in der Hand!“

Hälfte der Praxen plant QM-Einführung

In den Pre-Congress zum Auftakt des Zahnärztertägs hatte BLZK-Hauptgeschäftsführer Peter Knüpper eingeführt. Er wies auf die Ergebnisse der großen Umfrage zur „Praxis der Zukunft“ hin, die im Frühjahr 2007 gemeinsam von der Bayerischen Landes Zahnärztekammer und dem Institut für



„Definierte Zielsetzung und indizierte Strategien sind Voraussetzungen für ein unverwechselbares Profil der Praxis“, so Mathias Hoffmann am Pre-Congress.

Freie Berufe (IFB) in Nürnberg durchgeführt worden war. Dort hatte knapp die Hälfte der bayerischen Zahnärztinnen und Zahnärzte angegeben (45,9

Prozent), demnächst ein Qualitätsmanagement-System einführen zu wollen. Von dem knappen Drittel (32,5 Prozent), das bereits über ein einrichtungsinternes QM-System verfügt, gaben fast drei Viertel (72,1 Prozent) an, das von der BLZK entwickelte System einzusetzen, das aus der Praxis heraus für die Praxis entwickelt wurde.

Zu den wichtigsten QM-Instrumenten zählen nach dem Ergebnis der Studie die Dokumentation von Praxisabläufen, strukturierte Besprechungen, die Planung von Behandlungszeiten, die Fortbildung von Zahnarzt und Mitarbeitern sowie die Ermittlung von Fehlern (Nennungen jeweils über 60 Prozent). Weniger Bedeutung messen die mehr als 2 000 Zahnärztinnen und Zahnärzte, die an der Studie mitwirkten, Patientenbefragungen bei (27,8 Prozent).

Dr. Silvia Morneburg
Referentin Berufsbild Zahnärzteschaft der BLZK

QM der BLZK im Internet

Neu online: Musterprozesse

In der Mai-Ausgabe 2007 des BZB, Seite 21, wurde eine Anleitung zum Einloggen in den geschützten Bereich gegeben und erläutert, wie man die dort eingestellten Seiten zum Qualitätsmanagement findet. Zwischenzeitlich hat das Referat Qualitätsmanagement der BLZK zehn Musterprozesse erstellt und online gestellt. Die Praxen können diese direkt am PC an die jeweiligen Praxisgegebenheiten anpassen und nach Ausdruck ergänzend zu den bisherigen Dokumenten im Qualitätsmanagementhandbuch ablegen.

Wegweiser in fünf Schritten

Wo und wie finde ich nun die Musterprozesse im Internet?

Schritt 1 – www.blzk.de öffnen und auf der Einstiegsseite rechts oben den blauen Button Qualitätsmanagement anklicken.

Schritt 2 – BLZK-Mitgliedsnummer und Passwort eingeben (als voreingestelltes Passwort gilt Ihr Geburtsdatum, bitte geben Sie dieses ohne Punkte als achtstellige Zahl ein).

Schritt 3 – Persönliche Daten eingeben (dies ist nur bei Erstanmeldung erforderlich).

Schritt 4 – Auf der Übersichtsseite den Menüpunkt zum QM der BLZK auswählen.

Schritt 5 – Hinter den einzelnen Piktogrammen sind alle Arbeitsdokumente zur Arbeitssicherheit themenbezogen hinterlegt; hier finden Sie unter dem Punkt Prozessmanagement ebenfalls zugeordnet zu den jeweiligen Piktogrammen die Musterprozesse.



Christa Weinmar
Referat Qualitätsmanagement der BLZK