

Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis

Fünftes Grundelement: Durchführung von Änderungsmaßnahmen und erneute Erhebung des IST-Zustands

In Fortführung der im Bayerischen Zahnärzteblatt, Ausgabe 6/2007, begonnenen Reihe zu den Grundelementen eines einrichtungsinternen QM-Systems wird in dieser Ausgabe auf die Durchführung von Änderungsmaßnahmen und die erneute Erhebung des IST-Zustands eingegangen.

Wie in den letzten Ausgaben des BZB beschrieben, werden Praxisziele und -philosophie vom Praxisinhaber vorgegeben, mit seinen Mitarbeitern abgestimmt und schriftlich fixiert (SMART-Prinzip: schriftlich, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert). Weiter wird der IST-Zustand über Checklisten oder die SWOT-Analyse ermittelt und schriftlich festgehalten, wie ebenfalls bereits beschrieben. Handlungsbedarf besteht, wenn der IST-Zustand und die gesetzten Ziele (noch) nicht übereinstimmen. Es macht dabei keinen Sinn, alle möglichen Qualitätsfelder in bester Weise erfüllen zu wollen, vielmehr sollten *Schwerpunkte* gesetzt werden, die der Praxisphilosophie entsprechen.

IST-Zustand und SWOT-Analyse

Der IST-Zustand dient der Praxis in den folgenden Teambesprechungen als Spiegel um festzulegen, welche Veränderungen in Relation zu den Zielvorstellungen erreicht werden sollen und können. Über Checklisten oder die SWOT-Analyse können die Fragen:

- Was ist vorhanden?
- Wie bewerten wir es?
- Gibt es Änderungsbedarf?
- Greifen die Arbeitsabläufe reibungslos ineinander?
- Gibt es Reibungspunkte, die abgestellt werden müssen?

beantwortet und in den Teambesprechungen abgearbeitet werden. Hierzu lassen sich auch die von der BLZK vorgeschlagenen Prozessabläufe heranziehen und auf die Bedürfnisse der Praxis abstimmen.

Vergleich IST-Zustand – gesteckte Ziele

Aufbauend auf den beiden hier nochmals kurz vorgestellten Elementen können nun die Ziele und

der IST-Zustand abgeglichen werden. Natürlich besteht nur bei Abweichung Handlungsbedarf, es gilt die Ursache zu ermitteln und abzustellen. Müssen beispielsweise noch Unterweisungen durchgeführt werden, sind Listen erstellt worden, die an den nächsten Unterweisungstermin erinnern, oder sind Engpässe in der Materialbestellung aufgetreten und muss die Bestellorganisation neu organisiert werden?

Wie bei Änderungsmaßnahmen vorzugehen ist

Auch bei Änderungsmaßnahmen sind wieder die Grundsätze der Zielbeschreibung zu beachten, sie sollen schriftlich fixiert werden, messbar, realistisch und terminiert sein, weiter muss ein Verantwortlicher benannt werden, der die Änderungen durchführen soll. Nach Ablauf des festgesetzten Termins, bis zu dem die Änderungen greifen sollen, wird erneut eruiert, ob weitere Maßnahmen erforderlich sind, oder ob das Problem behoben ist. Insgesamt folgt das Vorgehen dem bekannten medizinischen Schema Diagnose vor Therapie.

Standardisierter Bogen als Hilfestellung

Hilfreich für die kleineren täglichen Probleme kann ein standardisierter Bogen mit Beschreibung der Änderungsmaßnahme und Erfolgskontrolle sein, wie auf der nächsten Seite abgedruckt. In diesem wird die durchgeführte Maßnahme dokumentiert und kann so als Beleg für die durch den Gemeinsamen Bundesausschuss geforderte Dokumentation dienen.

Hilfreich auch: Stichwortprotokoll der Änderungsmaßnahmen

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass der in der Praxis benötigte Umfang eingesetzter QM-Maßnahmen stark von der individuellen Struktur abhängig ist. Sinnvoll ist es aber in jedem Fall, ein Stichwortprotokoll der geplanten und durchgeführten Änderungsmaßnahmen anzufertigen.

QM Fehlermanagement

Fehler aufgetreten am _____

betroffen ist Patient/Mitarbeiter

Name _____ Vorname _____

geboren am _____

Produkt- oder Verfahrensmangel

Handlungsbedarf?

wenn ja _____ Korrekturmaßnahme _____

wenn nein _____ Grund _____

Verbesserungsvorschlag zusätzlich

wer setzt die Korrektur um? _____ wann? _____

wer überprüft den Erfolg? _____ Wiedervorlage am _____

Greifen die Maßnahmen?

wenn nein _____ Korrekturmaßnahmen? _____

wenn ja _____ Ablage am _____

