

Maßanfertigung: Prozesse in der Praxis

Die Praxis optimal steuern: Klare Einteilung regelt Verantwortung

Bei der Umsetzung des Qualitätsmanagement-Handbuchs (QMH) der BLZK und KZVB stellt sich die Frage: „Welche Prozesse in der Praxis werden dokumentiert?“ Die Antwort richtet sich ganz nach den Erfordernissen an die Organisationshilfen in der eigenen Praxis.

Natürlich ist es nicht nötig, jeden Arbeitsschritt des Alltags als Prozess zu beschreiben. Qualitätsrelevante und fehleranfällige Tätigkeiten können allerdings durch klare Vorgaben qualitätsgesichert werden. Jede Praxis trifft hier im Rahmen ihrer eigenen Qualitätspolitik die Entscheidung, welcher Prozess erfasst und welcher davon dokumentiert wird. Hier kann auch der Detailgrad der Beschreibung festgelegt werden. Ziel muss immer sein, Nutzen für alle Beteiligten zu schaffen. Für die Mitarbeiter liegt dieser vor allem in der Sicherheit, die Erwartungen ihrer Vorgesetzten zu erfüllen.

In der Praxis hat sich Folgendes bewährt: Die Prozesszuständigen beschreiben ihre Prozesse selbst. Voraussetzung dafür ist, dass jeder Prozess einer dafür verantwortlichen Person anvertraut ist. Klare Einteilung regelt Verantwortung und Befugnis. In der Praxis sollten keine „herrenlosen“ Prozesse mehr unzugeweiht bleiben. Dabei wird zumindest das Prozessziel definiert. Im Bereich „Beschaffung“ könnte dies eine Mindestvorratsliste sein. Ein Problemlösungsansatz geht von der Beschreibung von bisher unbefriedigend verlaufenen Prozessen nach dem Feuerwehrprinzip aus: Es wird da gelöscht, wo es brennt.

Infoveranstaltungen zur QM-CD von BLZK/KZVB mit freien Plätzen

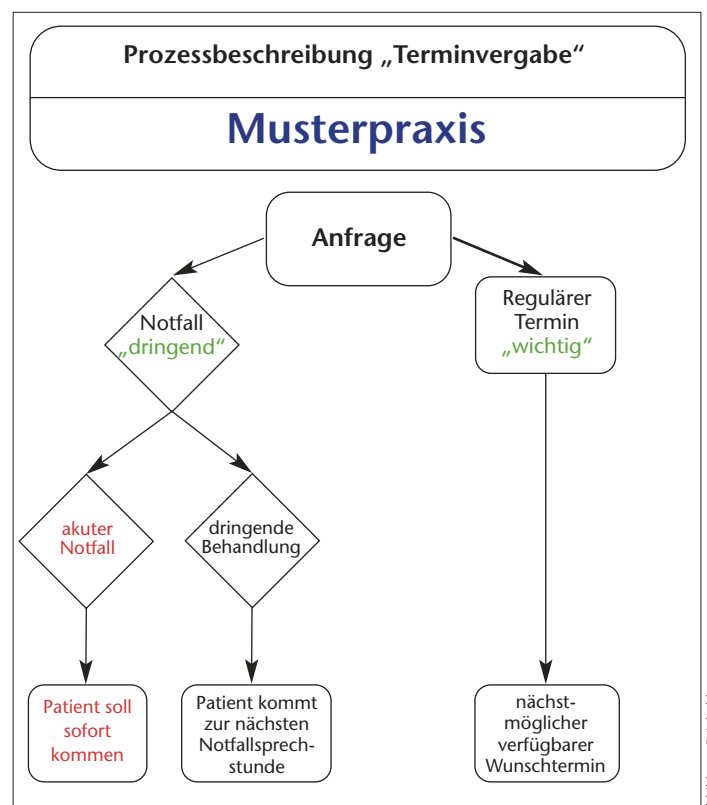
Freitag, 12.2.2010, 15 bis 19 Uhr, Memmingen
Mittwoch, 24.2.2010, 15 bis 19 Uhr, Nürnberg
Mittwoch, 21.4.2010, 15 bis 19 Uhr, München

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

Prozesse sinnvoll auswählen

In einigen Bereichen werden von Fachgremien wie der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut oder vom Gesetzgeber Forderungen aufgestellt, welche Prozesse schriftlich zu dokumentieren sind. Als Beispiele seien die Einteilung von Medizinprodukten in Klassen (unkritisch, semikritisch A und B, kritisch A und B) und entsprechende Aufbereitungsanweisungen erwähnt. Der Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) in seiner QM-Richtlinie gibt darüber hinaus jedoch Entscheidungsspielraum, selbst festzulegen, welche Prozesse in der eigenen Praxis sinnvollerweise beschrieben werden und welche nicht. Tätigkeiten, die routinemäßig problemlos und konstant auf dem erwarteten Qualitätsniveau funktionieren, bedürfen sicher keiner detaillierten Prozessbeschreibung. Das eigene QM-System soll unbürokratisch und hilfreich sein.



So könnte der Prozess „Terminvergabe“ aussehen.

Exemplarisch ist eine Prozessbeschreibung „Terminvereinbarung“ abgebildet (siehe Seite 30). In dieser Praxis war eine klare Regelung notwendig, die allen Mitarbeiterinnen eine gute Orientierung liefert. Gerade zur Einführung eines QM-Systems in der eigenen Praxis sollten nicht zu viele Prozesse und diese nicht zu detailliert beschrieben werden. Mit der Zeit wird das QM-System durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess stetig weiterentwickelt.

Dr. Thomas Reinhold
Niedergelassener Zahnarzt in Nürnberg

QM-Workshop mit Dr. Thomas Reinhold

QM-Workshop für das Praxisteam: Implementierung des QM-Konzepts von BLZK/KZVB in die Praxis, veranstaltet von der Europäischen Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK GmbH (eazf).

In München am 19.2., 14.4., 21.7. und 27.10.2010
von 9.00 bis 17.00 Uhr

In Nürnberg am 3.3., 7.5., 15.9. und 10.11.2010
von 9.00 bis 17.00 Uhr

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.eazf.de

QM Online: Klickzahlen steigen

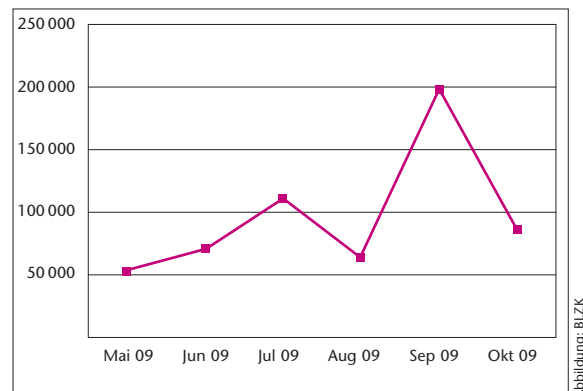
Das QM Online der BLZK ist auf Erfolgskurs

Seit drei Jahren nutzen jedes Jahr immer mehr bayerische Zahnärzte das kostenfreie QM-Portal unter www.blzk.de/qm für die eigene Zahnarztpraxis. Die Besucherzahlen des QM Online steigen seit der Einführung im Jahr 2006 sprunghaft an.

Während im Monatszeitraum September 2006 etwa 600 Besucher die QM-Seiten besucht haben, sind es derzeit monatlich im Schnitt etwa 4000. Inzwischen nutzen täglich mehr als 100 Besucher das Internetangebot der BLZK. Absoluter Höhepunkt der Nutzung lag bisher im September 2009, in dem mehr als 6600 Besucher über 198 000 Mal eine Seite des QM Online angesehen haben.

QM Online: immer aktuell

Das Informationsangebot im Internet stößt inzwischen auf breite Akzeptanz in der bayerischen Zahnärzteschaft. Das integrierte Schulungsangebot zum QM der BLZK und die innovative Verknüpfung der neuen QM-CD mit einem QM-Musterhandbuch haben deutlich zur Verbreitung des QM Online beigetragen. Diese Anbindung bietet dem Zahnarzt entscheidenden Mehrwert: Die ergänzenden Dateien zum QM-Handbuch der BLZK und KZVB sind immer auf dem neuesten Stand. Der Zahnarzt kann so direkt von Aktualisierungen im QM Online profitieren, ohne sein praxisinternes QM-Handbuch zu ändern. Außerdem bleibt der Umfang des praxis-eigenen QM-Handbuchs überschaubar, denn nur die praxisindividuellen Dateien werden auf dem



Die bayerischen Zahnärzte nutzen das QM Online intensiv: fast 200 000 Klicks im September 2009.

eigenen Computer gespeichert. Alle allgemeinen Dateien sind dagegen rund um die Uhr auf dem QM-Server der BLZK verfügbar. Seit der Überarbeitung im Mai 2009 bringt das QM Online auch aktuelle Informationen für die Zahnarztpraxis und den Berufsstand direkt in die Praxis.

So viele Dateien wie derzeit wurden noch nie auf Praxiscomputer heruntergeladen und noch nie haben sich so viele Zahnärzte mit ihrem persönlichen Zugang angemeldet. Die BLZK erweitert das QM-Portal kontinuierlich und verbessert das Angebot stetig. Die Zusammenarbeit mit leistungsfähigen und zuverlässigen Partnern stellt sicher, dass das QM Online dem Benutzeransturm gerecht wird.

Claudia Walther
Assistentin Geschäftsbereich Kommunikation der BLZK
Online Redakteurin