

# Gelebtes Qualitätsmanagement in der Praxis

## Der Nutzen von QM, dargestellt am Beispiel einer HKP-Erstellung

*Dass ein funktionierendes Qualitätsmanagement-System (QMS) in der Praxis Vorteile bringt, lässt sich in vielen Bereichen zeigen, zum Beispiel bei der Mitarbeitermotivation und -qualifikation. Daneben wird die tägliche Praxisarbeit aber gerade auch durch einfache Bausteine des QMS erleichtert. Als Beispiel kann hier die Lenkung und Überwachung von Heil- und Kostenplänen in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) dienen.*

Ein Heil- und Kostenplan (HKP) soll neben der Planung der Versorgung eines Patienten auch die Erleichterung einer korrekten Abrechnung und eine möglichst problemlose Honorareinnahme gewährleisten. Wie im QM üblich, definiert der Zahnarzt auch in diesem Beispiel zunächst sein Ziel, um dann die Voraussetzungen zu formulieren. Im angeführten Beispiel soll es nur um die (Teil-)Funktion einer problemlosen Honorareinnahme gehen. Die einzelnen Schritte könnten folgendermaßen aussehen:

**Ziel:** Realisierung des veranschlagten Honorars, zusammengesetzt aus Kassen- und Patientenanteil

**Voraussetzung:** Erstellen eines HKP, Erbringen einer Leistung, Rechnung an den Patienten, Abrechnung an die Krankenkasse via Kassenzahnärztlicher Vereinigung (KZV) oder über ein Abrechnungszentrum

**Voraussetzung für die Rechnung:** Erstellen der Abrechnung, zusammengesetzt aus zahnärztlichem und zahntechnischem Anteil und Materialkosten

**Benötigte Unterlagen:** zahnärztliche Dokumentation aus der Karteikarte mit abrechnungsrelevanten Positionen, geprüfte Rechnung des Fremdlabors, Eigenlaborrechnung, Materialkosten, von der Krankenkasse genehmigter HKP, vom Patienten unterzeichnete Anlage zum HKP

Daraus lässt sich eine Verfahrensanweisung beziehungsweise ein Prozess erstellen, der als Leitfaden für die Steuerung der benötigten Dokumente verwendet wird. Dies könnte beispielsweise so aussehen:

- Beratung des Patienten über die Notwendigkeit einer prothetischen Versorgung; Erstellen der benötigten Unterlagen und Befunde

- Aufstellen eines oder mehrerer HKP (Alternativlösungen)
- Beratung des Patienten mit Erläuterungen der Alternativen und Kosten; Versand des zur Behandlung ausgewählten HKP an die Krankenkasse über den Patienten
- Vermerk über den Ausgang des HKP in einer Liste, um bei ausbleibender Rückgabe nachforschen zu können
- nach Eingang des genehmigten HKP mit dem Patienten die benötigten Termine besprechen und vereinbaren
- Arbeit im Labor anmelden
- nach Behandlungsabschluss die Behandlungsdaten auf den HKP übertragen; Fremd- und Eigenlaborrechnung überprüfen und eintragen; Materialkosten eintragen
- HKP zur Monatsabrechnung geben
- Eigenanteilsrechnung für Patienten drucken und mit HKP-Duplikat an Patienten versenden
- Rechnungsduplikat in Ordner für versandte Rechnungen geben, nach Monaten unterteilt und sortiert, um mahnbare Rechnungen leichter zu erkennen
- HKP-Duplikat der Praxis in Ordner für abgerechnete Behandlungen legen
- nach Eingang des Eigenanteils des Patienten das Rechnungsduplikat mit dem Kontoauszug in Ordner für bezahlte Rechnungen ablegen
- nach Eingang des Kassenanteils das HKP-Duplikat mit den Anlagen Fremd- und Eigenlabor im Ablageordner archivieren.

Durch die Aufstellung einer solchen Verfahrensanweisung kann jede Mitarbeiterin kurzfristig, zum Beispiel bei Erkrankung der Verwaltungsangestellten, die Abrechnung eines HKP erledigen, falls sie die dafür notwendigen Voraussetzungen mitbringt. Ob alle Teilschritte in Papierform erledigt oder teilweise über EDV erfasst werden, bleibt jeder Praxis selbst überlassen.

Dr. Martin Zschiesche  
Referent Qualitätsmanagement der BLZK