

# Kompetent und freundlich

Die Referate Praxisführung und Qualitätsmanagement stellen sich vor

*Ein kompetentes, freundliches und gut gelauntes Team – das wünscht sich jeder Zahnarzt in der Praxis. Im Referat Praxisführung der BLZK von Dr. Michael Rottner und im Referat Qualitätsmanagement (QM) von Dr. Martin Zschiesche ist genau ein solches Team tätig. Die Referenten stimmen sich bei Schnittstellen ab, die Sachbearbeiterinnen in der BLZK-Verwaltung arbeiten eng zusammen.*

Arbeitssicherheit, Hygiene und Röntgen – die Themen im Referat Praxisführung betreffen jeden Praxisinhaber. „Im Referat Praxisführung geht es um die Inhalte. Das Referat QM strukturiert diese Inhalte“, erläutert Christa Weinmar, BLZK-Sachbearbeiterin im Referat QM, die fachlichen Schwerpunkte der Referate.

Zum Team des Referats Praxisführung gehören Eva-Maria Brune-Knieß, Zahnarthelferin und seit zehn Jahren im Referat Praxisführung, und Edith Schindowski, Industriekauffrau, 13 Jahre in der Kammer tätig und seit 2006 im Referat Praxisführung. Für das Referat Qualitätsmanagement arbeitet Christa Weinmar, ZMV und QM-Auditorin, ab 1999 in verschiedenen Bereichen der Kammer, seit 2006 im Referat Qualitätsmanagement. Anna-Lena Daffner war nach ihrer Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten

einige Monate in einer Zahnarztpraxis tätig und ist seit Juni 2008 in der Kammer. Sie übernimmt Aufgaben in beiden Referaten. „Gerade diese Vielfältigkeit gefällt mir“, sagt sie.

## „Wir antworten auf allen Kanälen“

Von Arbeitssicherheit bis Röntgen – meistens erreichen die Zahnarztpraxen die Referate per Telefon. Wenn eine Frage nicht ad hoc beantwortet werden kann, wird in Gesetzen, Verordnungen, Leitlinien und anderen Texten recherchiert. „Ich mag diese Detektivarbeit“, sagt Anna-Lena Daffner, „und versuche immer, dem Zahnarzt die Ergebnisse meiner Recherche so vorzustellen, dass er sie gleich in der Praxis anwenden kann.“ Die Referate kommunizieren nicht nur per Telefon, sondern auch per E-Mail, Fax oder Brief. Erklärungen, Anregungen, Tipps und Stellungnahmen – auch hier ist man breit aufgestellt. „Wir antworten auf allen Kanälen“, fasst Dr. Michael Rottner zusammen.

Bei der Beratung von niedergelassenen Zahnärzten ist insbesondere auch das Wissen der Referenten gefragt. Dr. Michael Rottner und Dr. Martin Zschiesche sind beide in eigenen Praxen niedergelassen. Per E-Mail oder Telefon sind sie stets für die Sachbearbeiterinnen ansprechbar. Bei Fragen zur Sterilisation ist auch Eva-Maria Knieß als Technische Sterilisationsassistentin kompetente Ansprechpartnerin für ihre Kolleginnen, bei Fragen zum QM ist es Christa Weinmar. Rechtliche Fragen beantwortet der dafür zuständige Leiter des Geschäftsbereichs Recht und Praxis der BLZK. Er ist von Verwaltungsseite sowohl für das Referat Praxisführung als auch für das Referat QM zuständig. Mit ihm gibt es regelmäßige Teambesprechungen. „Wie ich es aus der Praxis kenne“, sagt Anna-Lena Daffner.

## Zwei Referate, zwei Büros, ein Team

Zwei Büros mit jeweils zwei Schreibtischen und einer stets offenen Zwischentür: So sind die vier Arbeitsplätze der BLZK-Sachbearbeiterinnen angeordnet. Jede hört, was die andere sagt. Jede erklärt und teilt ihr Wissen. Jede lernt von jeder. So



Fotos: BLZK

Das Team des Referats Qualitätsmanagement: Referent Dr. Martin Zschiesche, Anna-Lena Daffner und Christa Weinmar (v.l.n.r.)

versuchen sie, stets auf dem aktuellen Stand zu sein – und das in einem Arbeitsbereich, der schier unendlich viele Fragen, Themen und Details umfasst.

Das Referat Praxisführung gibt es bereits seit über 40 Jahren. QM und Qualitätssicherung waren bereits in den 90er-Jahren Themen in der Kammer. Zunächst Teil des heutigen Referats Honorierungssysteme, entstand das Referat Qualitätsmanagement, als durch die Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses 2006 die Einführung eines einrichtungsinternen QM für Vertragszahnärzte Pflicht wurde. Im gleichen Jahr veröffentlichte die Kammer die erste QM-CD. Seitdem hat sich viel getan: Gemeinsam mit der KZVB hat die Kammer 2009 eine QM-CD mit Muster-Handbuch herausgegeben. Zudem bietet das QM Online unter [www.blzk.de/qm](http://www.blzk.de/qm) einen direkten Zugriff auf die aktuellen QM-Dokumente.

Dazu gehören auch die Unterlagen für die Arbeitssicherheit, die regelmäßig aktualisiert werden, wenn sich die gesetzlichen Vorgaben ändern. Die Formulierungen sprechen die Sachbearbeiterinnen mit dem Geschäftsbereichsleiter der Verwaltung, dem Referenten Dr. Rottner und vor allem mit dem Leiter der Stelle für Arbeitssicherheit der BLZK, Dr. Dr. Bernhard Drüen, ab.

#### **Aktuelles Projekt des Referats Praxisführung**

Im Referat Praxisführung steht gerade ein Projekt zur Validierung von Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsprozessen an. Dabei geht es darum, Formulierungen aus der Medizinprodukte-Betreiberverordnung zu interpretieren und im Sinne der in eigener Praxis behandelnden Zahnärzte verständlich und anwendbar zu machen. In der Verordnung heißt es unter anderem: „Die Aufbereitung von bestimmungsgemäß keimarm oder steril zur Anwendung kommenden Medizinprodukten ist unter Berücksichtigung der Angaben des Herstellers mit geeigneten validierten Verfahren so durchzuführen, dass der Erfolg dieser Verfahren nachvollziehbar gewährleistet ist und die Sicherheit und Gesundheit von Patienten, Anwendern oder Dritten nicht gefährdet wird“ (§ 4 Abs. 2). Die Formulierung „mit geeigneten validierten Verfahren“ gilt es nun umzusetzen und mit Leben zu füllen.

Wie können diese Verfahren gestaltet werden, so dass sie einerseits die Sicherheit gewährleisten, andererseits in der Zahnarztpraxis praktikabel sind? Um diese Frage zu klären, finden regelmä-



Das Team des Referats Praxisführung: Eva-Maria Brune-Knieß, Edith Schindowski und Referent Dr. Michael Rottner (v.l.n.r.)

ßig Sitzungen mit dem Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit sowie dem Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen statt. Darin stellt das Referat Praxisführung seine Lösungsvorschläge für eine praxistaugliche, möglichst unbürokratische Umsetzung vor und versucht so, die richtigen Weichen zu stellen.

#### **Zahnarztpraxen unterstützen**

Ziel der Referate Praxisführung und QM ist stets, die bayerischen Zahnarztpraxen in der täglichen Arbeit zu unterstützen, beispielsweise mit QM-Infoveranstaltungen, Tipps zu Praxisbegehungen oder Informationen zur Aktualisierung der Röntgenfach- und -sachkunde. Denn Praxisführung und QM betreffen jede Praxis. Die Referate wollen dazu beitragen, dass bei den zahlreichen Anforderungen genügend Zeit für die Hauptaufgabe des Zahnarztes bleibt: die Behandlung der Patienten.

Linda Quadflieg-Kraft

#### **Jeder Zweite nutzt QM Online**

Immer mehr bayerische Zahnärzte nutzen das QM-Portal der BLZK. Insgesamt 4896 bayerische Zahnärzte haben sich bereits für das QM Online der BLZK registriert. Das sind mehr als 46 Prozent der derzeit etwa 10 600 aktiven bayerischen Zahnärzte (Stand 5/2010). In den letzten Monaten kamen im Schnitt 70 bis 90 neue Zahnärzte dazu. Der absolute Top-Monat war mit 398 Neuanmeldungen der März 2009, als die QM-Vortragsreihe zur QM-CD startete. Das Online-Musterhandbuch von BLZK und KZVB der QM-CD greift direkt auf die Dokumente des QM Online zu und gewährleistet damit die Aktualität der Informationen. Redaktion