



# Qualitätsmanagement: Praktische Umsetzung der G-BA-Richtlinie

## Erhebung und Bewertung des IST-Zustands

Am 17. November wurde die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) beschlossen, mit der Veröffentlichung im Bundesanzeiger im Dezember 2006 trat sie in Kraft. Die Richtlinie versteht sich als Anleitung zur Ausgestaltung des §135a Abs.2 SGB, wonach alle vertragszahnärztlichen Praxen ein einrichtungsinternes QM-System einzuführen und weiterzuentwickeln haben. Mit diesem und weiteren folgenden Artikeln möchten wir auf die dort aufgeführten sieben Grundelemente eingehen und Beispiele zur praktischen Umsetzung geben.

Die Richtlinie erwähnt explizit, dass Praxen bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems auf vorhandene Systeme zurückgreifen oder auch ein eigenes System entwickeln können. Das System muss in beiden Fällen individuell auf die aktuellen und spezifischen Gegebenheiten und Bedürfnisse der Patienten, der Praxisleitung und der Praxismitarbeiter bezogen sein.

### QM-Grundelemente:

**1. Erhebung und Bewertung des IST-Zustands**  
Hier geht es um eine Bestandsaufnahme der

Anzeige

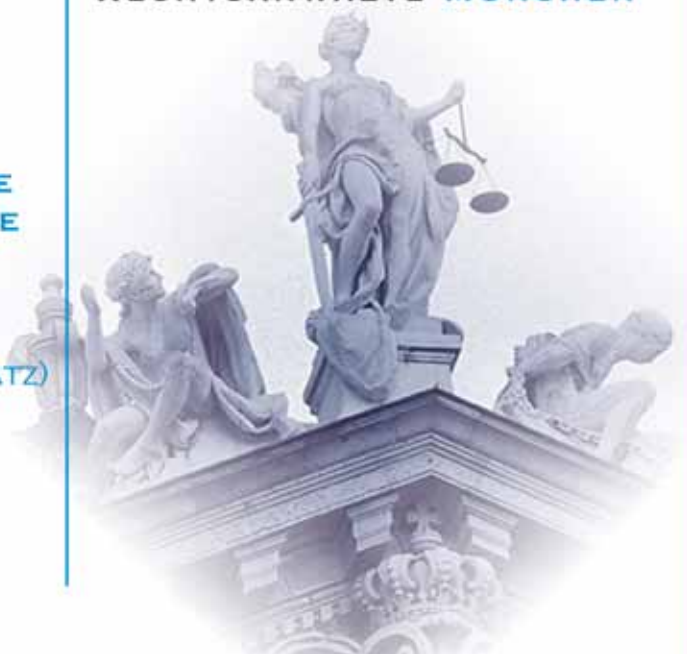
IHRE PARTNER IN IHREN  
RECHTSANGELEGENHEITEN

INTERNET : [WWW.SUCKERT-COLLEGEN.DE](http://WWW.SUCKERT-COLLEGEN.DE)  
EMAIL : [MAIL@SUCKERT-COLLEGEN.DE](mailto:MAIL@SUCKERT-COLLEGEN.DE)  
TELEFON : 089/32 46 23-0  
TELEFAX : 089/32 46 23-19

BELGRADSTRASSE 9 (AM KURFÜRSTENPLATZ)  
80796 MÜNCHEN

WIR VERTRETEN SIE  
BUNDESWEIT

**SUCKERT**  
& **COLLEGEN**  
RECHTSANWÄLTE MÜNCHEN





Praxis, die der Praxisinhaber als „Auftakt“ zur Entwicklung seines QM-Systems nutzen kann. Wichtig ist, dass alle angesprochenen Punkte – der IST-Zustand der Praxis am Tag X – schriftlich festgehalten werden. Der IST-Zustand dient der Praxis in den folgenden Besprechungen als Spiegel um zu sehen, welche Veränderungen erreicht wurden, oder auch ob Änderungen überhaupt notwendig sind.

### *Checkliste erstellen*

Für ein strukturiertes Vorgehen empfiehlt sich die Erstellung einer *Checkliste*.

Inhaltlich können hier alle Themen aufgenommen werden, die der Zahnarzt aus dem Bereich der Arbeitssicherheit kennt (siehe CD „Qualitätsmanagement der BLZK“). Dies ist zum Beispiel die Organisation der Hygiene: Liegen alle Unterweisungen vor? Gibt es in der Praxis einen aktuellen individualisierten Hygieneplan? usw. Hinzu kommen Fragen zur Praxisorganisation, zum Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter und natürlich zur Behandlung (Vorbereitung, Behandlung, Abschied).

Die Frage ist stets: Was ist vorhanden? Wie bewerten wir es? Gibt es Änderungsbedarf? Wie greifen die verschiedenen Abläufe ineinander? Läuft es fließend? Gibt es Reibungspunkte?

### *SWOT-Analyse*

Will man nicht jedes Detail erfassen, sondern eine Art Übersichtsbild skizzieren, eignet sich die sog. *SWOT-Analyse*. Die *SWOT-Analyse* ist eine simple und aufschlussreiche Untersuchungsmethode, die in der Wirtschaft zur Evaluation der Gesamtsituation eines Unternehmens eingesetzt wird. Es werden die Stärken und Schwächen der eigenen Organisation, sprich der Praxis, aufgezeigt und hinsichtlich ihrer Bedeutung bewertet.

Egal nach welcher Methodik man vorgeht, stets gilt es, das gesamte Praxisteam einzubeziehen. Diese Aufgabe sollte nicht an einzelne Mitarbeiter delegiert werden.

So stellt der Zahnarzt ein Bild der Praxis aus allen internen Perspektiven dar, schafft ein Sprachrohr für seine Mitarbeiter und findet später eine höhere Akzeptanz beim Umgestalten und Verbessern einzelner Punkte.

Den Kern der *SWOT-Analyse* bilden die Fragen, die darauf abzielen, ein Bild des IST-Zustands mit seinen *Entwicklungsmöglichkeiten* zu entwerfen. Das Bild wird dabei sowohl von internen Gegebenheiten als auch von externen Einflüssen bestimmt.

Folgende Fragen liefern einen Anhaltspunkt für das konkrete Vorgehen:

### **Stärken (Strengths) –**

#### **interne Faktoren**

- Worauf sind vergangene Erfolge zurückzuführen?
- Welche Besonderheiten weist die Praxis auf?
- Welche besonderen Leistungen werden von der Praxis erbracht?
- Was sind die Stärken der Mitarbeiter?
- Welches sind die Chancen der eigenen Unternehmung in der Zukunft?

### **Schwächen (Weaknesses) –**

#### **interne Faktoren**

- Welche Schwachpunkte gilt es auszubügeln und künftig zu vermeiden?
- Welche Probleme treten wiederholt auf?
- Was sind die häufigsten Beschwerden von Patienten?
- Was stört den täglichen Arbeitsablauf am meisten?
- Worüber ärgern sich die Mitarbeiter?

### **Chancen (Opportunities) –**

#### **externe Faktoren**

- Welche Trends gilt es zu verfolgen?
- In welchen Bereichen besteht noch Entwicklungspotenzial?
- Womit können Patienten angesprochen werden?
- Serviceleistungen

### **Gefahren (Threats) –**

#### **externe Faktoren**

- Ändern sich die Vorschriften für Job, Produkte oder Serviceleistungen?
- Welche neuen Technologien werden gefordert?
- Welche Leistungen werden von Kollegen angeboten?

Dr. Martin Zschiesche,  
Dr. Susanne Arndt  
Referat Qualitätsmanagement der BLZK