

# Leitschnur für ein individuelles QM

QM-Musterhandbuch von BLZK und KZVB erleichtert Zahnärzten den QM-Einstieg

*Ab Mitte Juni informieren Bayerische Landes Zahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns in speziellen Veranstaltungen über die neue QM-CD. Dr. Thomas Reinhold, der in einem zweiteiligen Artikel bereits über die Einführung von Qualitätsmanagement (QM) in der Praxis berichtet hat (siehe BZB 3/2009 und BZB 5/2009), spricht im Interview über seine Erfahrungen mit der neuen QM-CD.*

**BZB:** Herr Dr. Reinhold, Sie berichten bei den Informationsveranstaltungen zur neuen QM-CD über die Vorteile, die ein praxisinternes QM bringt. Was wollen Sie Ihren Kollegen vermitteln?

**Dr. Thomas Reinhold:** Mit einem praxisinternen QM nutzen Praxisinhaber ein hervorragendes Werkzeug, um die Praxis organisatorisch effizient zu führen und zu steuern. Das fängt bei der eigenen Entlastung an und geht bis zur Fehlerreduzierung und besser motivierten Mitarbeitern. Richtig eingesetzt erhöht QM die Arbeitsqualität aller Mitarbeiter und der Praxisinhaber sowie die Zufriedenheit der Patienten.

Leider bestehen viele Vorurteile gegenüber dem Thema Qualitätsmanagement. Dabei lassen die Kritiker oft außer Acht, dass jede Praxis die Freiheit hat, ein auf die eigenen Bedürfnisse und Erfordernisse zugeschnittenes Qualitätsmanagementsystem (QMS) zu entwickeln. Wie bei jedem Werkzeug entscheiden auch hier der Umgang des Anwenders und die Indikation des Einsatzes über die Qualität des Ergebnisses.

Ich habe mit QM in der eigenen Praxis beste Erfahrungen gemacht. Das will ich weitergeben und Kolleginnen und Kollegen motivieren, QM einzusetzen. Denn das verbessert die Abläufe und Ergebnisse in den Bereichen Organisation, Mitarbeiterführung und strategische Ausrichtung der Praxis. Und zwar dauerhaft. Nicht zuletzt konnten wir das Betriebsklima mithilfe eines intelligent genutzten QM erheblich verbessern.

Wir optimieren in unserer Praxis durch unser praxisinternes QMS sowohl Prozesse durch geregelte Abläufe als auch Schnittstellen, wie beispielsweise das Terminvergabesystem, was zu kurzen Warte-

zeiten führt. Die Motivation unserer Mitarbeiter ist erfreulich hoch. Das erreichen wir durch klare Zielvereinbarungen und Einbinden der Mitarbeiter in die strategische Ausrichtung der Praxis.

**BZB:** Die neue QM-CD wurde speziell für die Anforderungen der Zahnarztpraxis entwickelt und baut auf dem bewährten Präventionsmodell der BLZK auf. Wie sollte eine Zahnarztpraxis, die noch kein QM hat, in die Umsetzung einsteigen? Wo ist die CD hilfreich?

**Dr. Thomas Reinhold:** Das QM-Musterhandbuch auf der CD bietet einen hervorragenden Einstieg zum eigenen QMS gerade für Praxen, die noch kein eigenes QM haben. Das Handbuch gibt die Themen und Bereiche der Praxis vor, die im QM bearbeitet und an die individuellen Praxisbedürfnisse angepasst werden. Nach der Entscheidung, ein eigenes QMS in der Praxis einzuführen, ernannt der Praxisinhaber eine Mitarbeiterin zur Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). Nach entsprechender Schulung erstellt die QMB eine To-do-Liste anhand des QM-Musterhandbuchs.



Foto: privat

Dr. Thomas Reinhold ist Referent bei den Informationsveranstaltungen zur neuen QM-CD von BLZK und KZVB. Der niedergelassene Zahnarzt aus Nürnberg befasst sich seit vielen Jahren mit QM in der Zahnarztpraxis und ist ehemaliger Bundesvorsitzender der Deutschen Gesellschaft der Ärzte für Qualitätsmanagement (DGÄQ).

Die vorgeschlagenen Regelungen aus diesem Musterhandbuch prüft der Praxisinhaber dann zusammen mit der QMB auf Relevanz für die eigene Praxis. Nun ist klar, woran gearbeitet, was geregelt, wie vorgegangen werden muss.

**BZB:** Welche Vorteile hat das neue QM-Handbuch (QMH) für die Einführung des QM in der Praxis? Worauf ist gerade am Anfang zu achten?

**Dr. Thomas Reinhold:** Ich empfehle für den Einstieg, mit QM-Regelungen in den Bereichen der Praxis zu beginnen, die bisher ein gewisses Problem- und Konfliktpotenzial darstellen. Durch den schnellen Entlastungseffekt, der eintreten wird, motiviert man sich selbst, die QMB und sein Team. So bleibt das QM positiv besetzt und alle ziehen am gleichen QM-Strang in die gleiche Richtung. Klare Vorteile des QM-Musterhandbuchs bestehen in den vorformulierten, bewährten Standards, die das Muster anbietet. Auf der CD wird es in einer bearbeitbaren beziehungsweise veränderbaren Word-Datei ausgeliefert. Es ist also flexibel an die Bedürfnisse der Praxis anpassbar. Außerdem ist es Werkzeug und Leitfaden für die QMB. Sie arbeitet das QM-Musterhandbuch Schritt für Schritt durch. Zu ergänzende beziehungsweise zu individualisierende Bereiche sind farblich deutlich gekennzeichnet. Ohne große Vorkenntnisse kann die QMB somit aus dem QM-Musterhandbuch ein QMH für die Praxis erarbeiten.

In Absprache mit der Praxisleitung werden die vorgeschlagenen Formulierungen übernommen, umformuliert oder teilweise gestrichen. Das QMH ist dadurch auf die Bedürfnisse der Praxis zugeschnitten und liefert den roten Faden.

Da das QMH nahe an ein etabliertes QMS angelehnt ist, verfügt es über eine gewisse Vollständig-

### Infoveranstaltungen zum neuen QM-Konzept: Bitte Zusatztermine beachten!\*

Freitag, 19.6., 15 bis 19 Uhr, Straubing  
 Samstag, 4.7., 15 bis 19 Uhr, Würzburg\*  
 Freitag, 17.7., 15 bis 19 Uhr, Memmingen\*  
 Samstag, 25.7., 15 bis 19 Uhr, Regensburg\*  
 Freitag, 31.7., 15 bis 19 Uhr, München\*  
 Freitag, 18.9., 15 bis 19 Uhr, München\*  
 Samstag, 26.9., 9 bis 13 Uhr, Nürnberg\*

#### Kursgebühren:

Einzelgebühr Zahnarzt oder Assistenz (inklusive CD): 150 Euro  
 Einzelgebühr Assistenz (ohne CD): 75 Euro  
 Teamgebühr ein Zahnarzt und eine Assistenz (inklusive einer CD): 195 Euro  
 Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.eazf.de](http://www.eazf.de)

keit. Somit wird uns hier ein QMH an die Hand gegeben, das nicht nur eine gute Orientierung zum Einstieg gibt, sondern auch den notwendigen Umfang des zu schaffenden QMS vorgibt. Gerade am Anfang des Weges zum eigenen QMS besteht die Gefahr, sich durch zu viele Baustellen, die aufgerissen werden, zu verzetteln. Das QMH verhindert das Verzetteln und ist eine ausgereifte, kompetente Leitschnur für ein erfolgreiches individuelles QM in der eigenen Praxis.

**BZB:** Herr Dr. Reinhold, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Linda Quadflieg.

### Hinweis des BfArM: Dentaleinheit Prophy Relax technisch prüfen lassen!

Das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) berichtet über ein Vorkommnis im Zusammenhang mit der Dentaleinheit Prophy Relax des Herstellers Hamapro (Niederlande) beziehungsweise Itter electronic (Niederlande). Aufgrund eines Lagerbruchs im Spindelmotor könne der Patientstuhl plötzlich während der Behandlung nach unten absacken. Bislang gebe es weder Informationen über die Ursache des Fehlers noch über die Anzahl der noch in Betrieb stehenden Einheiten. Das Produkt wird seit circa zehn Jahren nicht mehr in Verkehr gebracht. Daher stehen

wahrscheinlich nur noch wenige Einheiten dieses Typs in bayerischen Zahnarztpraxen. Da derzeit jedoch kein verantwortlicher Hersteller für das Produkt bestimmbar ist, empfiehlt das BfArM – falls die Behandlungseinheit noch in Betrieb sein sollte – eine technische Überprüfung speziell im Hinblick auf das beschriebene Problem. Redaktion

Weitere Informationen unter [www.bfarm.de](http://www.bfarm.de) > Medizinprodukte oder über die erweiterte Suche auf der BfArM-Homepage mit dem Stichwort „Prophy“