

# Eine Umstellung, die sich lohnt

## Tipps für das Praxisteam zum Qualitätsmanagement

*Führt eine Zahnarztpraxis ein Qualitätsmanagement-System (QMS) neu ein, muss sich nicht nur der Praxisinhaber umstellen, sondern auch das Praxisteam. Positiv dabei: „Viele Ansätze für Qualitätsmanagement sind in den Praxen bereits vorhanden, oft müssen sie nur noch geordnet und strukturiert werden“, sagt Brigitte Kühn\*.*

Mit Kühns Tageskurs „Qualitätsmanagement der BLZK – Praktische Umsetzung durch das Praxispersonal“ betreten die Teilnehmer oftmals thematisches Neuland: Qualitätsmanagement – Was bedeutet das? Welche Aufgaben können auf mich zukommen? Wie hoch ist der Aufwand für QM?

Laut den Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung vom 17. November 2006 muss jeder Vertragszahnarzt in Deutschland bis zum 31. Dezember 2010 ein Qualitätsmanagement einführen und weiterentwickeln. Brigitte Kühn sieht dies positiv: „Dadurch haben wir jetzt noch rund zweieinhalb Jahre Zeit, um die Praxen auf das QM vorzubereiten.“ Die neue und zunächst ungewohnte Vorgehensweise, zu der unter anderem das Dokumentieren von Arbeitsabläufen gehört, könne wohl dosiert angepackt werden. „Ich empfehle bei Prozessen anzufangen, die in der Praxis bereits bekannt sind und diese genau zu hinterfragen“, so die Dozentin.

### **QM umsetzen und Zeit sparen**

Längerfristig bringt ein QM im Praxisalltag Vorteile. Für das Praxisteam liegen diese vor allem darin, dass Arbeitsschritte transparent, nachweisbar und rückverfolgbar werden. „Weiß ich nicht“ oder „Hat mir keiner gesagt“ soll es mit QM in der Praxis nicht mehr geben. Die Aufgaben zwischen Praxisinhaber und Praxisteam sind klar getrennt: Der Zahnarzt gibt seine Ideen für die Praxis vor und ist für das Management verantwortlich, das Praxisteam sorgt für die tägliche Umsetzung des Qualitätsmanagements. Es empfiehlt sich, aus dem Praxisteam einen Hauptverantwortlichen zu bestimmen, der immer wieder auf die neuen Aufgaben aufmerksam macht.



Foto: BLZK

Brigitte Kühn vermittelt in ihren Kursen die Grundlagen des Qualitätsmanagementsystems für das Praxisteam.

Qualitätsmanagement muss nicht bedeuten, dass eine Papierflut auf das Praxisteam zukommt. Wer seine Dokumentation effizient gestaltet, arbeitet in seinem QM-Handbuch mit Querverweisen, und vermerkt beispielsweise zum Kapitel Hygiene: „Im Bereich Hygiene arbeiten und dokumentieren wir nach den Vorgaben der BLZK.“

Für das Erstellen von Checklisten empfiehlt Kühn, zum Beispiel die Zusammenstellung der Behandlungsinstrumente per Foto zu dokumentieren. Alternativ können Checklisten auch als Zeitpläne angelegt werden, sodass jeder Mitarbeiter sieht, welche Aufgaben er wann hat.

Den Nutzen von QM spüren zum einen die Patienten, die sehen, dass die Zahnarztpraxis gut organisiert ist. Zum anderen tut sich das Praxisteam selbst etwas Gutes, da es mehr Sicherheit in den Abläufen und in der Aufgabenverteilung erhält.

Linda Quadflieg

\*Brigitte Kühn ist Dozentin an der Europäischen Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK (eazf). Ihre nächsten Kurse zum QM der BLZK finden am 16. Juli und 12. November in München und am 15. Oktober in Nürnberg statt. Darauf aufbauend können sich Praxismitarbeiter zum/r Qualitätsmanagementbeauftragten eazf fortbilden lassen.

Weitere Informationen zum Kursangebot der eazf unter [www.eazf.de](http://www.eazf.de)