

Qualitätsmanagement in Bildern

QMB: eazf-Kompaktkurs gibt Überblick zum QM in der Zahnarztpraxis

Die berufsbegleitende Weiterqualifizierung „Qualitätsmanagementbeauftragte/r“ (QMB) der Europäischen Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK GmbH (eazf) bietet einen kompletten Überblick über das Qualitätsmanagement. Neben allgemeinen Grundlagen von QM werden auch die besonderen Anforderungen in der Zahnarztpraxis unterrichtet.

Bilder statt Begriffe. Die Praxis als „Uhrwerk“, Arbeitsanweisungen als „Kuchenrezepte“. Dora M. Tarnoki, Fachdozentin der eazf für QM, verwendet lieber Bilder als abstrakte Begriffe, wenn sie QM erklärt. „Am Anfang haben die Teilnehmerinnen großen Respekt vor dem QM. Daher machen wir viele praktische Übungen und Beispiele“, sagt die Dozentin. So wird auch QM, vor dem Kursbesuch vielleicht ein Buch mit sieben Siegeln, verständlich und leichter zugänglich.

Wer in den eazf-Kurs QMB kommt, lässt sich zum „Scharnier“ zwischen Zahnarzt, Patient und Praxisteam ausbilden, zu dem, der in der Praxis das Qualitätsmanagement pflegt, koordiniert und weiterentwickelt. Letzteres geht jedoch nur, wenn das gesamte Praxisteam aktiv mitmacht. Das passende Bild: ein Uhrwerk. „Die Praxis ist wie ein Uhrwerk“, vergleicht die gebürtige Schweizerin Tarnoki, „jedes Rädchen wird gebraucht, sonst tickt die Uhr nicht mehr.“

eazf-Kursinhalte QMB

- Bedeutung und Begriffe des Qualitätsmanagements
- Überblick zu QM-Systemen
- Prozessorientiertes Qualitätsmanagement
- Anforderungen an ein QM-System für die Zahnarztpraxis
- Aufbau, Umsetzung und Weiterentwicklung eines QM-Handbuchs
- Struktur von QM-Prozessen
- Grundlagen zum Audit
- Medizinproduktegesetz (MPG)
- Arbeitsschutz und Hygienevorschriften
- Fachgerechte Instrumentenaufbereitung in der Zahnarztpraxis
- Kommunikation und Teamarbeit



© Andreas Geisler/pixelio

Wie im Uhrwerk jedes Rädchen gebraucht wird, kann auch QM nur vom gesamten Team in der Praxis gemeinsam weiterentwickelt werden.

QM-Handwerkszeug

Das Handwerkszeug für das QM lernen die künftigen Qualitätsmanagementbeauftragten anhand von Beispielen wie der Materialbestellung. Die gibt es in jeder Praxis. Doch jede macht es ein wenig anders: Die eine recherchiert im Internet, die andere blättert in Katalogen, die dritte bestellt über den Vertreter der Dentalfirma. Bei einem Blick in das QM der BLZK wird schnell klar, dass der dazugehörige Musterprozess mit Ablauf, Einzelschritten, Dokumenten und Verantwortlichkeiten hilfreich zur Orientierung ist. Den tatsächlichen Ablauf sollte jedoch jede Praxis aus ihrem Alltag an ihren Alltag anpassen.

Noch ein Beispiel: Das Behandlungszimmer vorbereiten. Was tun, wenn die zuständige Kollegin krank ist? Eine Checkliste hilft der Vertretung, an jedes Detail von der Hygienekontrolle bis zur Dokumentation zu denken. Checklisten vergleicht Tarnoki gerne mit dem Teil von Kuchenrezepten, in dem steht, welche Zutaten benötigt werden. Arbeitsanweisungen mit dem Teil, in dem es darum geht, Schritt für Schritt zu einem guten (leckeren) Ergebnis (Kuchen) für die Praxis zu kommen.

Jolle oder Dreimaster?

Ist der Respekt vor dem Qualitätsmanagement erst einmal genommen, geht es für die künftigen QMB in die Detailarbeit. Dann nennt die Dozentin die

vielen Quellen, aus denen man sich informieren kann: das QM Online der BLZK, die demnächst erscheinende neue CD-ROM von Kammer und KZVB oder die monatlich erscheinenden Artikel zum QM im Bayerischen Zahnärzteblatt. „Wir gehen auch die Original-Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses (GB-A) – teilweise wortwörtlich – miteinander durch und besprechen, was die einzelnen Paragraphen für die Praxis bedeuten“, berichtet Tarnoki.

Das „Boot“ Praxis sollte in ruhigem Fahrwasser schwimmen: Das gilt für die Jolle mit zwei Mann (Zahnarzt und Assistenz) genauso wie für den Dreimaster mit vielköpfiger Besatzung. Die Größe bedingt unterschiedliches Handeln: Steht in einer Zwei-Mann-Praxis Urlaub an, wird die Praxis ge-

schlossen. Dies muss entsprechend kommuniziert werden. In einer großen Praxis läuft der Praxisalltag weiter. Abläufe, Urlaube und Vertretungen sollten abgestimmt, beantragt und koordiniert werden. Zu beachten: Beide Wege – sowohl die Schließung als auch die Organisation der Urlaubsvertretung – bedürfen eines praxisinternen QM.

Linda Quadflieg

Die nächsten Kurse der berufsbegleitenden Weiterqualifizierung zum/zur QMB beginnen in München am 19. Juni, 11. September, 9. Oktober und 13. November sowie in Nürnberg am 10. Juli und 27. November. Sie dauern jeweils fünf Tage und kosten 650 Euro. Weitere Informationen und Anmeldung unter www.eazf.de

Prophylaxe gekonnt vermitteln

Kramer, Enno: Prophylaxefibel – Grundlagen der Zahngesundheit, 10. überarbeitete Auflage, Deutscher Zahnärzte Verlag, Köln, 2009, 175 Seiten, mit 87 Abbildungen und 21 Tabellen, Dokumente, Tabellen und Merkblätter auf CD-ROM, 29,95 Euro, ISBN 978-3-7691-3391-2.

Zahngesundheitsvorsorge ist heute integraler Bestandteil moderner Zahnmedizin. Das war nicht immer so. Einen Beitrag zu diesem Wandel haben sicher auch die bisherigen Auflagen der „Prophylaxefibel“ geliefert. Da Prophylaxe nicht allein von niedergelassenen Zahnärztinnen und Zahnärzten geleistet werden kann, ist sehr zu begrüßen, dass sich dieses leicht lesbare Buch vor allem an Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA), Zahnmedizinische Prophylaxeassistentinnen (ZMP), Zahnmedizinische Fachassistentinnen (ZMF) und Dentalhygienikerinnen (DH), aber auch an Erzieher, Lehrer und interessierte Laien wendet. Die instruktiv bebilderte Fibel gibt auf alle im zahnärztlich-

empfehlenswerte Buch bereitet selbst komplexe biochemische Zusammenhänge wie De- und Remineralisation an Zahnhartsubstanzen oder Stoffwechselfvorgänge im Biofilm leicht verständlich auf. Dadurch wird das Verständnis für das praktische Handeln entwickelt und gefördert.

Sehr wertvoll sind die Vorschläge für Patientenberatungsgespräche. Denn nur durch gekonnte sprachliche Vermittlung und das pädagogisch-psychologische Geschick von Mitarbeiterinnen in der Prophylaxe werden Empfehlungen zur zahnmedizinischen Prävention dauerhaft akzeptiert. Dieser Aspekt wird sehr deutlich herausgearbeitet. Alle Kapitel sind in einer klaren Sprache geschrieben, sodass das Interesse beim Studium des Buches stets aufrechterhalten bleibt. Hervorzuheben ist die differenzierende Darstellung von Prophylaxeempfehlungen für verschiedene Patientengruppen, die viele umsetzbare Tipps enthalten. Die Prophylaxefibel ist ein Leitfaden für alle, die Prophylaxe nach aktuellem Stand zahnmedizinischer Wissenschaft praktizieren wollen. Die zehnte überarbeitete Auflage spricht für Wert und Nutzen des Buches, das gewissermaßen schon zu einem Standardwerk für alle in der Prophylaxe engagierten Praxisteams geworden ist.



prophylaktischen Alltag auftauchenden Fragen klare Antworten und ist somit eine nicht wegzudenkende Orientierungshilfe. Das ohne Einschränkung

Dr. Herbert Michel
Mitglied des Vorstands
Referent Prophylaxe, Alterszahnmedizin,
Behindertenzahnmedizin der BLZK