

# „Oft ist überraschend, wer kommt“

Ein Münchner Projekt für Menschen ohne Krankenversicherung

*Wer in die medizinische Anlaufstelle des Projekts open.med im Café 104 des bayerischen Flüchtlingsrats in München kommt, hat in der Regel keinen Zugang zu Gesundheitsleistungen, da er nicht krankenversichert ist. Vor allem für die zahnärztliche Betreuung fehlen dem Projekt jedoch Zahnmediziner.*

Ursprünglich gegründet für Menschen, die ohne Aufenthaltsgenehmigung in Deutschland leben, kommen heute vor allem EU-Bürger aus den mittel- und osteuropäischen Staaten in die Augsburger Straße 13.

Bevor die Patienten von einem Arzt behandelt werden, erfolgt eine Sozialanamnese, bei der unter anderem festgestellt werden soll, aus welchem Umfeld der Patient kommt und warum er nicht zu einem niedergelassenen Arzt geht. Je nach Bedarf vermittelt der ehrenamtlich tätige Arzt den Patienten an einen der rund 60 Fachmediziner, die im Netzwerk von open.med arbeiten. „Oft ist überraschend, wer zu uns kommt“, sagt Marion Chenevas, Koordinatorin der Organisation Ärzte der Welt, die das Projekt ins Leben gerufen hat.

Ärzte der Welt ist eine internationale humanitäre Organisation, die sich weltweit für Menschen einsetzt, die keinen Zugang zu einem Gesundheitssystem haben. Im Jahr 1980 gegründet ist sie nach eigenen Angaben in rund 50 Ländern tätig, unter anderem in Europa in Großbritannien, Spanien, den Niederlanden, Frankreich oder Deutschland. Das deutsche Büro gibt es seit acht Jahren in München, das Projekt open.med seit September 2006.

## **Zahnmedizinisches Wissen gesucht**

„Wir bieten keine Dauerlösung, sondern Notlösungen“, sagt Chenevas. Zwar sei die ärztliche Behandlung sehr gut und das Projekt werde unter anderem von der Stadt München unterstützt. Dennoch müsse das langfristige Ziel sein, allen Menschen den Zugang zum Gesundheitssystem zu ermöglichen und so das Projekt überflüssig zu machen. Die zahnärztliche Betreuung der Patienten übernehmen im Moment fünf Zahnärzte – laut Chenevas zu wenige, denn viele Menschen kommen mit

Zahnschmerzen zu open.med, manche ganz zahnlos. Viele waren seit Jahren nicht mehr beim Zahnarzt. Da im Behandlungszimmer keine zahnmedizinische Ausstattung vorhanden ist, erfolgt die komplette Behandlung in den Praxen der teilnehmenden Zahnärzte.

Die Zusammenarbeit zwischen open.med und Arzt beruht auf einer mündlichen Zusage und einem Fragebogen. In diesem wird beispielsweise festgelegt, wie oft ein Arzt behandeln möchte, ob die Termine direkt mit ihm oder über das Praxisteam vereinbart werden und wann die Patienten behandelt werden sollen – während oder außerhalb der Sprechzeiten. Die Angaben können jederzeit geändert werden. „Der Arzt kann auch zunächst nur einen Patienten behandeln und sich dann entscheiden, ob er bei uns mitmachen möchte“, sagt Chenevas. Die einzige Voraussetzung für ein Engagement ist, dass sich die Praxis des (Zahn-)Arztes in München beziehungsweise im Münchner S-Bahn-Bereich befindet.

Aufgrund der häufig schweren zahnmedizinischen Erkrankungen der Patienten möchte die Projektkoordinatorin gemeinsam mit den Zahnmedizinern einen Leistungskatalog entwickeln,



Foto: BLZK

Marion Chenevas ist Ansprechpartnerin für (Zahn-)Ärzte und Patienten.

der Basisleistungen festlegt. Damit soll ein Weg gefunden werden, den Patienten einerseits zu helfen, andererseits die Kosten in einem tragbaren Rahmen zu halten. Bereits heute würden dem Zahnarzt wenn er dies möchte, alle für die Behandlung anfallenden Kosten erstattet, so Chenevas – entweder direkt vom Patienten oder über die Organisation. Es sind das zahnmedizinische Wissen und die Fertigkeiten, mit denen sich der Zahnarzt bei open.med engagieren kann.

Linda Quadflieg

Marion Chenevas, Koordinatorin des Projekts open.med, ist erreichbar unter der Telefonnummer 0177 5116965 oder per E-Mail unter marion.chenevas@arzte-der-welt.org. Spenden erreichen das Projekt über die Kontonummer 28888, Bankleitzahl 700 500 00, Empfänger: Ärzte der Welt, Projekt open.med.



Foto: Nikolaus Teixeira

Dr. Maria Heinzlmann behandelt im Rahmen des Projekts open.med Patienten, die keinen Zugang zum Gesundheitssystem haben.

## Mit QM das Praxismanagement optimieren

Sandock, Bernd mit Beiträgen von Thomas Sander und Christoph Jäger: *Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in Ihrer Zahnarztpraxis optimieren*, 2007, Spitta Verlag, Balingen, 240 Seiten, Preis: 39,80 Euro, ISBN: 978-3-938509-31-9.



Viele Praxisinhaber stellen sich bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems sicher die Frage, ob dies nicht nur wieder eine weitere gesetzlich geforderte Pflichtaufgabe ist und inwieweit damit die Praxis zeitlich und auch wirtschaftlich belastet wird. Das vorliegende Buch „Gelebtes Qualitätsmanagement“ stellt hier erfreulich klar heraus, dass dies nicht die Intention von

Qualitätsmanagement (QM) ist. QM stellt ein Konzept zur Optimierung eines unternehmerischen Praxismanagements dar. Nicht das Einhalten von Präparationsgrenzen, sondern ein klares Konzept der Praxisführung ist das Ziel. Das Buch führt den Leser über Definitionen und geschichtliche Entwicklung in die Philosophie von QM ein und stellt

immer den praktischen Bezug zu den Gegebenheiten einer Zahnarztpraxis her.

Das Konzept von Autor Bernd Sandock baut hauptsächlich auf der Norm DIN EN ISO 9001: 2000 auf, behandelt aber auch andere QM-Modelle wie das der European Foundation for Quality Management (EFQM), das zahnärztliche Praxismanagementsystem (Z-PMS) und das Europäische Praxisassessment Zahnmedizin (EPA). Einbezogen werden natürlich auch die QM-Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses für die vertragszahnärztliche Praxis. Ausführlich behandelt werden die Bausteine des zahnärztlichen Qualitätsmanagements, wie zum Beispiel Praxisziele, Kundenorientierung oder Fehlermanagement – jeweils mit griffigen Praxisbeispielen. Weitere Kapitel gehen auf die gesetzlichen Bestimmungen, Einführung und Weiterentwicklung eines QM-S und die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen ein. Im Anhang sind Beispiele als Anregung für das eigene QM-S zusammengestellt. Bernd Sandock stellt immer wieder klar, dass QM nicht darin besteht, Listen und Ordner zu füllen, sondern ein klares Praxiskonzept verwirklichen soll. Die Listen und Ordner sind lediglich die Abfallprodukte dieses Prozesses.

Fazit: Insgesamt ein lohnendes Buch zur Einführung in ein eigenes QM-S.

Dr. Martin Zschiesche  
Referent Qualitätsmanagement der BLZK