BLZK

Nützlich, hilfreich, unbürokratisch

Interview mit Dr. Thomas Reinhold zu Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen

Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis soll die Arbeitsprozesse verbessern und „für Praxisleitung und Praxismitarbeiter sowie für die Patienten nützlich" sein – das hält auch der Gemeinsame Bundesausschuss fest. Dr. Thomas Reinhold, niedergelassener Zahnarzt und Referent bei den QM-Infoveranstaltungen von BLZK und KZVB, berichtet darüber, warum QM ein Gemeinschaftsprojekt der ganzen Praxis sein sollte und wie es seine eigene Praxis verändert hat.

Foto: Praxis Dr. Reinhold

QM ist ein Gemeinschaftsprojekt für die ganze Praxis: Dr. Thomas Reinhold (3.v.l.) mit einem Teil seines Praxisteams

BZB: *Wie viel QM sollte sein?*

Dr. Thomas Reinhold: Ein QM-System ist ein Werkzeug, ein Hilfsmittel, das die Führung einer Zahnarztpraxis unterstützen soll. Qualitätsmanagement ist kein Selbstzweck, sondern soll allen Mitarbeitern in der eigenen Praxis und den Kolleginnen und Kollegen die tägliche Arbeit erleichtern. Der Gemeinsame Bundesausschuss definiert in §1 der Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung: „Qualitätsmanagement bedeutet konkret, dass Organisation, Arbeitsabläufe und Ergebnisse einer Einrichtung regelmäßig überprüft, dokumentiert und gegebenenfalls verändert werden."

Weiter heißt es dort: „Qualitätsmanagement muss für Praxisleitung und Praxismitarbeiter sowie für die Patienten nützlich, hilfreich und unbürokratisch sein. Zusätzlich soll Qualitätsmanagement dazu beitragen, die Zufriedenheit der am Prozess Beteiligten, insbesondere der Patienten, zu erhöhen." Solange also das QM-System im Alltag hilft, ist man im grünen Bereich. Grundsätzlich bevorzuge ich ein schlankes QM-System, das individuell auf die jeweilige Praxis zugeschnitten ist.

BZB: *Warum ist das QM-System der BLZK so gut in der Praxis anwendbar?*

Dr. Thomas Reinhold: Das 2009 veröffentlichte QM-Handbuch der BLZK und KZVB fasst das QM-System sehr kompakt zusammen. Es beinhaltet eine Checkliste, an der man sich gut bei der Einführung und beim Aufbau des eigenen QM-Systems orientieren kann. Das QM Online im passwortgeschützten Bereich auf den Internetseiten der BLZK bietet viele Musterdokumente und Erklärungen rund um das Thema Qualitätsmanagement. Auch hierauf ist das Handbuch gut abgestimmt und bietet viele Verknüpfungen. Das benötigte Dokument ist oft nur wenige Mausklicks entfernt. Das erleichtert das Arbeiten mit QM sehr. Nicht umsonst wurde das Projekt 2010 für den „dfg Award 2010" in der Kategorie 1 Innovation nominiert.

In unserer Praxis führte das QM-System dazu, dass sich die Mitarbeiter bei ihren Tätigkeiten sicherer fühlen und besser einschätzen können, was von ihnen erwartet wird. Das liegt daran, dass wir mithilfe des QM-Systems die Zuständigkeitsbereiche in der Praxis transparenter eingeteilt haben. Dadurch gibt es weniger Missverständnisse und Doppelarbeiten. Wir können in allen fest eingeteilten Arbeitsprozessen eine Verbesserung feststellen.

BZB: *Wird die Einführung von QM von Externen kontrolliert?*

Dr. Thomas Reinhold: Ab diesem Jahr werden 2 Prozent der bayerischen Vertragszahnärztinnen und -zahnärzte zufällig ausgewählt, um über den Stand der Einführung eines QM-Systems zu berichten. Das schreibt § 6 der Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung des Gemeinsamen Bundesausschusses vor. In Bayern

wird diese Richtlinie über zwei Formblätter von der KZVB umgesetzt.

BZB: *Es gibt ein QM-Handbuch und ein Praxishandbuch. Was ist der Unterschied?*
Dr. Thomas Reinhold: Das QM-Handbuch erklärt und beschreibt das für die Praxis gültige QM-System. Der Begriff Praxishandbuch wird meistens als Marketinginstrument benutzt, das die Leistungen der Praxis für die Patienten beschreibt. Viele Praxen legen ihre Praxishandbücher im Wartezimmer aus oder bieten sie ihren Patienten zum Mitnehmen an. Der Gemeinsame Bundesausschuss empfiehlt in § 4 Ziffer 2.1 der Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung die Nutzung eines „Praxishandbuches". Es ist jedoch davon auszugehen, dass hier ein QM-Handbuch im Sinne der von mir gegebenen Beschreibung gemeint ist.

BZB: *Wie können die Mitarbeiter einer Zahnarztpraxis den Praxisinhaber bei der Einführung eines QM-Systems unterstützen?*

Dr. Thomas Reinhold: Die Einführung, Pflege und Weiterentwicklung eines QM-Systems ist ein Projekt, das die Aufmerksamkeit und Mitarbeit eines jeden in der Praxis Beschäftigten bedarf. Zunächst sollte ein/e Mitarbeiter/in zum/zur QM-Beauftragten ernannt werden. Sie (oder er) ist somit zuständig und verantwortlich für das QM-Handbuch.
Trotzdem wird der Einführungsaufwand auf möglichst viele Schultern verteilt. Jeder erstellt für seine Arbeitsprozesse die dafür notwendigen Dokumente. Gerade bei der Einführung eines QM-Systems ist es besonders wichtig, den Mitarbeitern QM als ein Projekt zu vermitteln, das alle Beteiligten betrifft. Die Praxismitarbeiter unterstützen den Praxisinhaber also nicht nur, sie übernehmen bei klarer Aufgabenbeschreibung einen Großteil des Einführungsaufwands.

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

Das Interview führte Linda Quadflieg-Kraft.

Vielseitiges Lernen für ZFA

Nuding, Helmut; Nuding, Gudrun; Haller, Josef; Stollmaier, Winfried; Runckel, Sibylle: Praxisorganisation, Praxisverwaltung und Wirtschaftskunde für Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte, 5., neu bearbeitete Auflage 2010, Holland + Josenhans Verlag, 424 Seiten, mit Prüfungstrainer CD-ROM, Preis: 27,60 Euro, ISBN 978-3-7782-5896-5

Das vorliegende Werk orientiert sich vorrangig an beruflichen Arbeits- und Lernprozessen in der Arzt- beziehungsweise Zahnarztpraxis. Es umfasst die Inhalte der Lernfelder 1, 6, 7 und 12 der Medizinischen Fachangestellten (MFA) sowie die Inhalte der Lernfelder 1, 6 und 9 der Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA). Das Werk zeichnet sich durch eine einfache und leicht verständliche Sprache aus. Auch das neue, großzügige Layout dient diesem Ziel und unterstützt insbesondere die selbstständige Arbeit der Schülerinnen und Schüler (u.a. durch die Erläuterung wichtiger Fachbegriffe, Hinweise auf Gesetzestexte in der Marginalspalte, Wiederholungsfragen am Ende jedes Teilgebiets, fallorientierte Prüfungsaufgaben am Kapitelende, die Zusammenfassung wichtiger Zusammenhänge in Schaubildern und einen Lernfeldkompass). Diese Konzeption soll ein möglichst vielseitiges Lernen ermöglichen: sowohl ein Arbeiten mit dem Buchtext als auch ein selbstständiges und handlungsorientiertes Vorgehen für Schüler, die es vorziehen, sich direkt mit den Problemstellungen und Materialien des Arbeitsteils zu befassen. Neu aufgenommen wurde das Thema Qualitätsmanagement, das zunehmend in Arzt- und Zahnarztpraxen thematisiert wird. Ergänzend zu diesem Werk bietet der Verlag Fachkundebücher für MFA beziehungsweise ZFA an. Zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung liegt dem Buch ein Prüfungstrainer auf CD-ROM bei.

StD Wolfgang Boiger
Deggendorf