

QUALITÄTSMANAGEMENT

QM im Praxisalltag – alter Zopf oder aktuelle Frisur?

von Monika Paersch, Unternehmens- und Praxisberaterin, Hilchenbach

Alle Zahnarztpraxen, die eine vertragszahnärztliche Versorgung durchführen, müssen ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (QM) führen und stetig weiterentwickeln. Um zu prüfen, ob dies auch geschieht, fordern die KZVen jährlich zwei Prozent der Zahnarztpraxen zur Vorlage einer schriftlichen Dokumentation ihres QM auf. Und auch, wenn einige Zahnärztinnen und Zahnärzte behaupten, QM interessiere sie nicht oder sie täten nur das Nötigste: Letztlich gehört QM zu jedem zahnmedizinischen Alltag. Doch jenseits der Pflicht wartet die Kür! Denn wo die Instrumente des QM sinnvoll angewandt werden, kommt es zu spürbaren Qualitätsverbesserungen! |

Was ist Pflicht und was ist Kür?

In § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V ist die Pflicht zum QM verankert. Wenn die Zahnarztpraxen nun also schon QM eingeführt haben und weiterentwickeln müssen, dann sollte es der Praxis auch Nutzen bieten. Denn Fakt ist: Durch die Optimierung der Praxisstruktur erhöht sich der Umsatz und somit der Erfolg der Praxis. Was also sollte eine Praxis daran hindern, QM als geniales Instrument für den Praxiserfolg zu sehen und die Kür in Angriff zu nehmen?

■ Beispiel für die Vorteile von QM für die Praxis

Patienten	Verbesserung der Versorgung
Praxisleitung	Langfristige permanente Umsatzsteigerung
Praxisabläufe	Steigerung der Effizienz bei wiederkehrenden Vorgängen
Praxisabläufe	Effizienter Umgang mit Ressourcen
Zulieferer	Verlässliche und stabile Strukturen

So macht sich Ihre Praxis die Vorteile von QM zunutze

In der heutigen digitalisierten Praxis ist QM eine tragende Säule, die für die Außendarstellung, in der Praxissoftware, bei der Patienteninformation, der Mailkommunikation etc. genutzt werden kann.

Digitalisierung

QM in der Praxis ist heute digital. Ein Praxishandbuch wird somit nicht mehr nur im Regal stehen, sondern lebendig in der Praxissoftware „leben“. Sie vereinfacht die Prozesse in der Praxis, verbessert den Patientenservice und die Behandlung, kann die Daten der Praxis auswerten und einfach und schnell ein effektives Marketing durchführen, kurz: Sie schafft Erleichterung.

Praxissoftware

Denn wenn die Praxis Strukturen/Prozesse dafür festgelegt hat, wie die Patientenversorgung zu erfolgen hat, ist eine Auswertung der damit einhergehenden Umsetzung der Qualität mithilfe der Praxissoftware leicht möglich.



QM stärkt den
Praxiserfolg!

Praxissoftware auch
zur Prozessanalyse
nutzen

Team = Toll, ein
anderer macht's?

Teambesprechungen,
Mitarbeiterfrage-
bögen usw.

Außendarstellung
und Beschwerde-
management

Der Erreichungsgrad der Ziele wird erfasst, regelmäßig ausgewertet und es können Konsequenzen aus den Ergebnissen abgeleitet werden. Die Strukturen der Praxisabläufe können in der Software hinterlegt werden und sind somit für alle Beteiligten sichtbar. Und im Nachhinein lassen sich die Ergebnisse über Statistiken auswerten. Die nächsten Verbesserungen und Ziele werden dann entsprechend modifiziert und neu festgelegt.

Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Prozesse

Wer für was in der Praxis zuständig ist, ist bei solchen Festlegungen oft ein Kernproblem. Denn wenn sich niemand verantwortlich fühlt, bleiben Aufgaben liegen, was erst dann auffällt, wenn es (fast) zu spät ist. Im QM sind Tools verankert, die man dafür nutzen kann, alle Bereiche „à jour“ (auf den Tag) zu haben. Und damit jedes Mitglied im Team weiß, was und von wem getan werden muss, sind Checklisten, Ablaufbeschreibungen und Formblätter zwingend. Dazu gehören auch das Organigramm, die Stellenbeschreibungen und auch Arbeits- bzw. Urlaubspläne.

Mitarbeiterorientierung

Durch die vorgenannten klaren Regelungen werden Konflikte zwischen Mitarbeitern schneller und gerechter lösbar. In Teambesprechungen können zudem Themen besprochen werden, die alle betreffen, in Einzelgesprächen werden besondere Bereiche aufgearbeitet, durch Mitarbeiterfragebögen erfährt der Praxisinhaber die Einstellung und die Stimmung in der Praxis und durch Fortbildungen und Schulungen kann die Leistung erhöht werden.

Verantwortung der Praxisleitung

Denn neben der Behandlung von Patienten gehört es zu den Aufgaben der Praxisleitung, für Strukturen im QM zu sorgen. Dazu gehört ein Risikomanagement, Fehler auszuwerten und zu beseitigen, eine gute Dokumentation, das Bewerten der erreichten Ziele und die kontinuierliche Verbesserung.

Patientenorientierung

Auf der Website und in Patienteninformationen kann die Praxis ihr Leitbild platzieren und somit ihre Werte und Ziele für den Patienten sichtbar machen. Trotz QM kommt es immer wieder vor, dass ein Patient unzufrieden ist und sich beschwert. Eine einheitliche Regelung zum Umgang mit solchen Fällen hilft der Praxis und allen Beteiligten bei einer optimalen Konfliktlösung.

Sicherheitsrelevante Bereiche

Arbeitssicherheit und die Hygiene haben in Zeiten von Corona einen hohen Stellenwert bekommen. Auch hier ist gelebtes QM hilfreich. Auch werden Erste Hilfe und Notfallmanagement gerne vergessen oder nicht ernst genommen. Oft gibt es keinen Notfallkoffer und der letzte Erste-Hilfe-Kurs liegt schon Jahre zurück. Hier gilt es, hinzuschauen und entsprechende Schulungen durchzuführen, damit im Ernstfall Abläufe gewusst und geübt sind.

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Mehr zum Thema QM finden Sie im gleichnamigen Modul des IWW-Online-Lehrgangs **Weiterbildung zur Praxismanagerin**, der ZFA, ZMF oder ZMV umfassend auf ihren neuen Verantwortungsbereich vorbereitet. Details unter www.de/l6/lehrgang-praxismanager-in

SEMINAR

Praxismanagerin
IWW-Online-Lehrgang

