Dr. Johannes Szafraniak

QM: Störfaktor oder Hilfe, Fluch oder Segen?

Im alltäglichen Sprachgebrauch wird unter Qualität meistens eine positive Eigenschaft verstanden; salopp gesprochen: „Gute Arbeit für gutes Geld". In der Norm wird Qualität anders definiert: „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt."

Für die Zahnarztpraxis bedeutet Qualität im Sinne der Norm die Übereinstimmung der Dienstleistung mit den Anforderungen der Patientinnen und Patienten unter Vereinbarung der Vorgaben von Behörden. Ein Qualitätsmanagement (QM) ist der Lenkungsprozess, der nötig ist, um die Verwirklichung der angebotenen Leistung zu gewährleisten. Ein QM geht immer mit einem Qualitätsmanagementsystem (QMS) einher. Ein QMS ist unterstützender Leitfaden, der hilft, die Verantwortlichkeiten samt der erforderlichen Mittel zu ordnen und die Prozesse zu strukturieren. Ein großer Vorteil ist die genaue Festlegung von Verantwortlichkeiten. Weiterhin führt das Dokumentieren von Arbeitsabläufen zu optimierten Prozessen, zur Risikominimierung, zur Rechtssicherheit im Schadensfall und letztendlich zu zufriedenen Patientinnen und Patienten. Zudem wird durch das dokumentieren von Arbeitsabläufen eine Praxis unabhängiger von Mitarbeiterfluktuationen. Da Wissen und Arbeitsabläufe niedergeschrieben und somit gesichert sind, können Mitarbeitende leichter eingearbeitet werden. Auch während Krankheits- oder Urlaubsvertretungen bietet dies einen großen Vorteil.

Mögliche Nachteile eines QMS können sein, dass Systeme, die nicht den Praxisalltag einer Zahnarztpraxis abbilden, zu umfangreich sind, durch Bürokratieverliebtheit glänzen und dazu führen können, dass QM als Fremdkörper empfunden wird. Dies kann zur Ablehnung durch das gesamte Praxisteam führen. Ein QM-System kann aber nur erfolgreich eingeführt werden, wenn alle Beteiligten dahinterstehen. Die Umsetzung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements ist nicht von heute auf morgen geschafft, sondern nur Schritt für Schritt.

Das richtige System wirklich gelebt, ist dann aber eine essenzielle Hilfe im Praxisalltag. Aber was genau zeichnet ein gutes QM-System für die Zahnarztpraxis aus? Antwort: Es ist passgenau auf die konkreten Aufgabenstellungen der Zahnarztpraxis zugeschnitten. Es beinhaltet (nur) die notwendigen gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie berufliche Standards, klinische Prozesse und deren Risikomanagement.

Seit dem Sommer 2017 ist die Zahnärztekammer Nordrhein dem Projekt ZQMS beigetreten. Es ist eine Initiative vieler Zahnärztekammern unter der Federführung der LZK Hessen. Dieses Konzept bietet ein zahnärztliches Qualitätsmanagementsystem, das speziell auf die besonderen Bedürfnisse der ambulanten zahnärztlichen Praxis zugeschnitten ist. In Kombination mit den Arbeitsanweisungen und Dokumentationsvorlagen der Zahnärztekammer Nordrhein werden die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme für Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung gemäß DIN EN 15224 erfüllt. Mitgliedern und Mitarbeitern stehen die aufbereiteten Informationen zum Thema in unserem Internetauftritt zur Verfügung. Zusätzlich gibt es ein QM-Handbuch und diverse Schulungsangebote.

Damit sind die Kolleginnen und Kollegen in jeder Hinsicht gewappnet. Wenn Sie mögen, nutzen Sie es, … aber richtig.

Ein QM-System kann aber nur erfolgreich eingeführt werden, wenn alle Beteiligten dahinterstehen. Die Umsetzung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements ist nicht von heute auf morgen geschafft, sondern nur Schritt für Schritt. Das richtige System wirklich gelebt, ist dann aber eine essenzielle Hilfe im Praxisalltag.

INFORMATION

Dr. Johannes Szafraniak
Präsident der Zahnärztekammer Nordrhein

Infos zum Autor