

Qualität und Struktur – die Zeit ist praxisreif!

Die Auseinandersetzung mit Qualitätsmanagement beschert vielen Praxisinhabern wahre Albträume! QM-Schulungen, in denen das Thema samt Relevanz für den beruflichen Alltag trocken und selten praxisnah vermittelt wird, sind unbeliebt, doch meist die Regel. Ein Beitrag von Dipl.-Kffr. Ursula Duncker, KFO-Management Berlin.

Für zusätzliche Verwirrung sorgen fehlende Kenntnisse über die gesetzlichen Anforderungen, nach denen ein QM-System einzuführen ist. Und die Wenigsten wissen, ob sie sich auch gleich zertifizieren lassen müssen. Dabei ist die Zertifizierung einer Praxis wie ein Sahnehäubchen – man kann, muss aber nicht. Der Gesetzgeber verlangt ein QM-System – welches, bleibt jedem jedoch selbst überlassen. Nach fünf Jahren läuft Ende 2010 die Schonfrist für diese Forderung ab. Erste Statistiken bestätigen jedoch, dass ein Großteil der Praxen das

und unnützen Zeitaufwand. Aus dieser Auffassung spricht vor allem Unkenntnis über Zusammenhänge zwischen Qualität und Erfolg der Praxis. Qualität ist messbar und ein definitiver Erfolgsfaktor. Um sie zu messen, braucht man Strukturen und die wiederum müssen gemanagt werden. Der Geschäftsführer eines sehr erfolgreichen deutschen Autohauses hat einmal gesagt: „Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt.“ Wissen Sie, wie es um die Zufriedenheit Ihrer Patienten steht? Warum Sie manch einen nach anfäng-

Bringen Sie den Qualitätskreislauf in Schwung!

Es sind also messbare Fakten, an denen man Erfolg ablesen kann. Messbare Fakten, zu denen Ihnen ein QM-System verhilft. Doch dieses funktioniert nur im Team, holen Sie also Ihre Leute ins Boot! Das wird Ihnen umso leichter fallen, je tiefer Sie in die Materie eingestiegen und je überzeugter Sie selbst vom Sinn der Sache sind. Diese Ziele können Sie mit Qualitätsmanagement realisieren:

heit von Patienten, Mitarbeitern und Praxisleitung

› Ausrichtung der Praxisabläufe an gesetzlichen Grundlagen.

Zu den gesetzlichen Anforderungen gehören z. B.:

- › Medizinproduktegesetz (gerade dann, wenn ein KFO-Eigenlabor betrieben wird)
- › Hygienerichtlinien des RKI (Robert Koch-Institut)
- › Richtlinien, wie z. B. KFO-Richtlinien.

QM besteht im Wesentlichen aus vier Arbeitsschritten, die einen immer wiederkehrenden **Qualitätskreislauf** darstellen. Man spricht vom „Weg der ständigen Verbesserung“ (Abb. 1).

Ausgangspunkt ist der **Istzustand** der Praxis. Erst wenn Sie eine kritische Beurteilung von Stärken und Schwächen in Ihrer Praxis vorgenommen haben, können Sie Verbesserungspotenzial erkennen und entsprechende Maßnahmen planen. Denken Sie bei der Umsetzung und Erfolgsprüfung daran, dass Ihre Praxis nicht als geschlossenes System und unabhängig vom Rest der Welt funktioniert. Der Dreh- und Angelpunkt für Ihren Qualitätskreislauf bleibt der Patient.

Um den Istzustand Ihrer Praxis zu erarbeiten, bietet sich die **Stärken-Schwächen-Analyse** an. Dafür listen Sie gezielt alle Praxisprozesse auf und beurteilen, wie zufriedenstellend der jeweilige Prozess abläuft. So erkennen Sie Schwächen. Für deren Abbau müssen Sie Maßnahmen festlegen. Sind diese umgesetzt, überprüfen

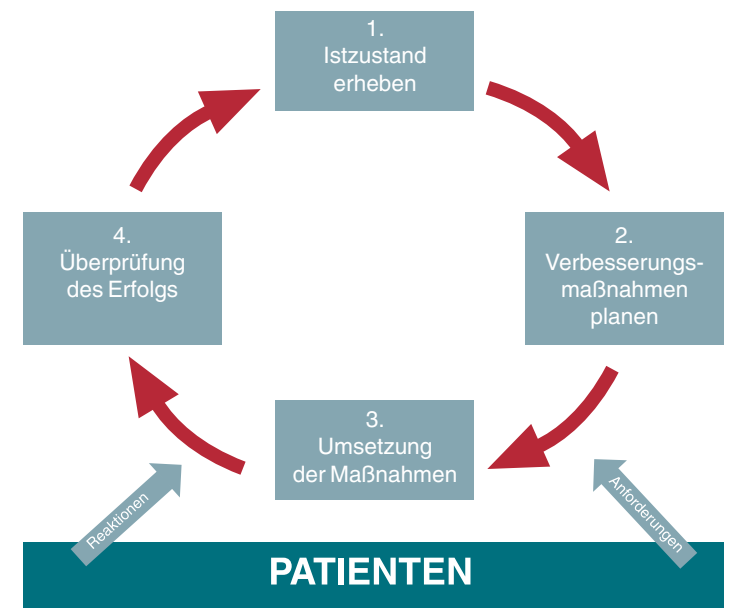


Abb. 1

Sie wiederum Ihre Zufriedenheit damit und leiten weitere Verbesserungsideen ab. An dieser Stelle schließt sich der Qualitätskreislauf und beginnt von Neuem.

Vom großen Ganzen zum Praxisprozess im Detail

QM bedient sich nach Ansicht der meisten Menschen einer furchterregenden Eigensprache – ein „Fachchinesisch“, das wir erst einmal übersetzen müssen. Als **Kernprozesse** bezeichnet man Abläufe der Behandlung (KFO, Prophylaxe) sowie Abläufe im praxiseigenen Labor, mit denen Sie Ihr Geld verdienen. Darüber hinaus gibt es **Führungsprozesse** – sie bestimmen die Ausrichtung der Praxis. Und **Unterstützungsprozesse** – sie sollen zum reibungslosen Behandlungsablauf beitragen. Für den Aufbau eines QM-Systems sammeln und strukturieren Sie z. B. alle Abläufe der kieferorthopädischen Kernprozesse, u. a.:

- Terminvergabe
- Patientenannahme
- Erstberatung
- Neuaufnahme
- Therapieplanung
- Behandlungsbeginn
- Verlaufskontrollen
- Behandlungsabschluss.

Es ist sinnvoll, einen **QM-Beauftragten** auszuwählen, der sehr strukturiert arbeiten kann und unter dessen Leitung Qualitätsmanagement eingeführt wird. Diese Aufgabe kann der Chef an einen Mitarbeiter delegieren. An der Erarbeitung des QM-Systems sind alle Teammitglieder beteiligt, indem sie z. B. diejenigen KFO-Abläufe beschreiben, die sie ausführen. Um den Überblick zu behalten, orientieren Sie sich an einzelnen Praxisbereichen (Abb. 2). Auch **Stellenbeschreibungen** helfen dabei, Klarheit in Praxisprozesse zu bringen. Jeder Mitarbeiter beschreibt die Tätigkeiten, die er ausführt.

Beispieldätigkeiten einer Rezeptionistin

- Persönlicher Patientenempfang
- Patientenannahme per Telefon, Fax und E-Mail
- Terminvergabe (Achtung: Mit der Terminvergabe geht einher, dass diese Person sämtliche Behandlungsschritte kennt, weil sonst Fehler bei der Terminvergabe vorprogrammiert sind.)

- Terminänderung/-koordination
- Organisation im Wartezimmer bzw. Lesezimmer überwachen
- Aktualisierung der dortigen Lektüre.

Mithilfe eines sogenannten **Organigramms** halten Sie schließlich fest, WER WOFÜR zuständig ist und WER WEM unter- bzw. übersteht (Hierarchie). So wird klar, an wen man sich bei Fragen wenden kann. Benennen Sie immer eine Vertretung, um reibungslose Abläufe auch in Abwesenheit bestimmter Mitarbeiter zu gewährleisten (Abb. 3).

Beispiel 1: Rezeption/Verwaltung
zuständig: Marion Mahlzahl
Vertretung: Bärbel Backe

Beispiel 2: Praxislabor
zuständig: Zahntechnikerin Zora Zahn
Vertretung: Gundi Gips

Alle Prozesse werden von **Prozessbeschreibungen** unterstützt. Diese sorgen für Transparenz und sollen Fehlerquellen bei der täglichen Praxisarbeit verringern. Notieren Sie für jeden einzelnen Praxisprozess genauestens, wie er sich gestaltet.

Beispiel „Prozessbeschreibung Terminvergabe“

Ziel: Professionelle Vergabe von Terminen, um einen reibungslosen Praxisablauf zu gewährleisten
zuständiger Bereich: Rezeption
zuständige Person: Frau Fröhlich
Vertretung: Frau Lustig

- Telefonhörer nach dem zweiten Klingelzeichen abnehmen.
- Teilnehmer begrüßen mit den folgenden Worten: „Praxis Dr. Strahleemann, mein Name ist Fröhlich, was kann ich für Sie tun?“
- Patienten ausreden lassen! (es sei denn, er findet kein Ende: dann freundlich unterbrechen)
- Patienten nach Namen fragen und mit Namen anreden
- Patienten Anliegen erfragen
- ggf. Erstberatungstermin vergeben (30 Min.).

Erst Patientenstammdaten erfragen: Name des Patienten, Telefon- und Handy-Nr. für Rückruf, Versicherungsverhältnis

- ggf. Termin für Behandlungsbeginn vergeben: Dabei vorher erfragen, ob Plangenehmigung vorliegt! Patient motivieren: „schön, dass es nun los geht“ ...



Thema Qualitätsmanagement noch immer vor sich herschiebt oder gar verdrängt. Unter anderem liegt das an der verbreiteten Meinung, es bringe nichts, koste nur Geld

licher Beratung nie wieder sehen? Ist Ihnen bekannt, ob Ihre Patienten Sie weiterempfehlen? Wäre doch eine tolle Sache, darüber Konkretes zu erfahren.

- › kontinuierliche Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung
- › Verbesserung der Praxisorganisation
- › Erhöhung der Zufrieden-

ANZEIGE

Lösungen für die KFO-Praxis



Für Ihre Materialwirtschaft:

mawinet
einfach, schnell und sicher

Diagnostik für Kieferorthopäden



computer konkret dental software

Praxismanagement für Kieferorthopäden



computer konkret dental software

Einfach und genial.

Computer konkret AG - dental software
Telefon 03745 7824-33 | www.dental-software.org

Besuchen Sie uns:
16. - 19. September
82. Jahrestagung DGKFO
Mainz, Rheingoldhalle
Gutenbergsaal - Stand G13

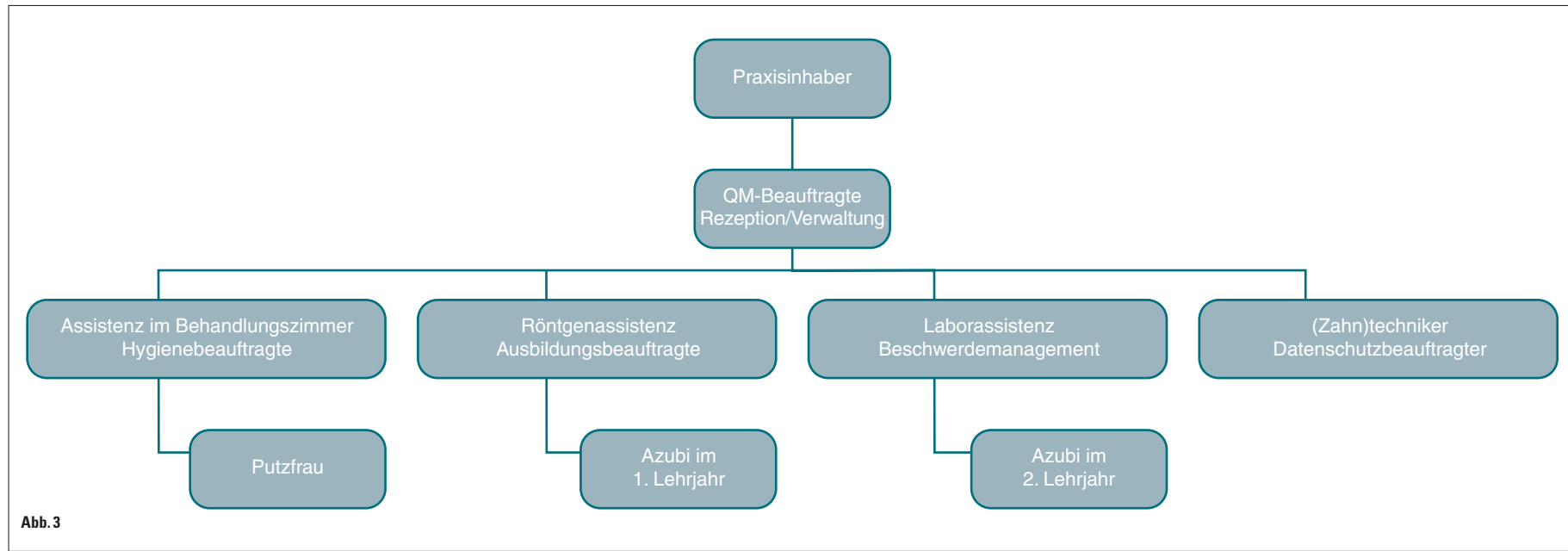


Abb. 3

„Mitgeltende“ (mitbenutzte) Dokumente/Verweise:

1. Checkliste sämtlicher „Terminarten und deren Dauer“
2. Terminbuch im PC
3. Kartenlesegerät

erstellt: Waltraud Wachsam, 01.05.2009

geprüft: Kornelia Kontrolletti, 10.05.2009

freigegeben: Dr. Strahlemann, 11.05.2009

Die Prozessbeschreibung allein reicht nicht aus, um alles, was zur Terminvergabe gehört, zu berücksichtigen. Deshalb gibt es sogenannte „mitgeltende“ (dazugehörige) Dokumente. Was wäre die Rezeptionistin im konkreten Beispiel ohne eine Checkliste mit den Terminarten und deren Dauer (Abb. 4)?

Zu mitgeltenden Dokumenten gehören demnach:

- A Arbeitsanweisungen
- F Formularvorlagen
- C Checklisten für organisatorische Abläufe
- S Stellenbeschreibungen

Hauchen Sie Ihrem Qualitätsmanagement Leben ein!

Die Einführung eines funktionierenden QM-Systems in der KFO-Praxis steht und fällt damit, wie sehr man diese Aufgabe als die des gesamten Teams betrachtet. Regelmäßige Teambesprechungen helfen, das Verständnis dafür zu entwickeln. So lässt sich auch die tägliche Arbeit besser organisieren, die ein-

zelnen Prozesse sind leichter zu bewältigen. Erreicht man im Arbeitsfluss ein qualitativ hohes Niveau und eine geringe Fehlerquote, sichert das die kontinuierliche Verbesserung der KFO-Versorgung. Patienten werden zufriedener, Mitarbeiter und Praxisinhaber ebenfalls. Das ist die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Praxis. Qualitätsmanagement hat beides zum Ziel: gut behandelte und damit zufriedene Patienten sowie eine prosperierende Praxis. Begeistern Sie sich selbst für das Thema, motivieren Sie so Ihre Mitarbeiter! Die Freude an der Arbeit im Allgemeinen und am Arbeitsplatz in der KFO-Praxis „Dr. Best“ im Besonderen ist der

Lohn für alle Anstrengungen. Gleichzeitig hauchen Sie Ihrem QM echtes Leben ein. Denn dieses funktioniert nicht per Dekret. Es braucht

ständige Erneuerung, wirft immer wieder Fragen auf und muss sich permanent der Überprüfung durch den Praxisalltag stellen. **KN**

KN Termine

Um die Einführung eines QM-Systems für Sie einfach und konkret zu gestalten, hat KFO Management Berlin einen 3-Tages-Intensivworkshop entwickelt. Von der ausführlichen Erhebung des Istzustandes Ihrer Praxis, über konkrete Handlungsempfehlungen zur Maßnahmenplanung bis hin zum individuellen QM-Handbuch leiten wir Sie absolut realitätsbezogen zur Einführung eines alltagstauglichen Qualitätsmanagement-Systems in Ihrer Praxis an. Das Besondere: Einen Großteil Ihrer Investition in diesen Workshop (mit individueller Beratung) können Sie mit einem Zuschuss aus staatlicher Förderung* ausgleichen.

Termine des 3-Tages-Intensivworkshops „QM für KFO“

10.–12.09.2009	Berlin
05.–07.11.2009	München
29.–31.01.2010	Frankfurt am Main
04.–06.02.2010	Düsseldorf

*Zuschuss aus einem Förderprogramm des Bundes und des Europäischen Sozialfonds (ESF) der EU. Bei der Antragstellung helfen wir natürlich gern.

KN Kurzvita



Dipl.-Kffr. Ursula Duncker

Dipl.-Kffr. Ursula Duncker, Inhaberin von KFO-Management Berlin, ist Abrechnungsexpertin für die Kieferorthopädie. Ihre hohe Feldkompetenz hat sie in mehr als 20 Jahren, u. a. als ZMV und Praxismanagerin, erworben. Ursula Duncker hält für Zahnärztekammern, Institute und Akademien bundesweit Seminare zur optimalen Honorarabrechnung in Praxis und Labor. Darüber hinaus berät sie zahlreiche kieferorthopädische Praxen und führt Teamschulungen durch. Bei der Weitergabe ihres spezialisierten Know-hows legt sie stets besonderen Wert auf den Praxisbezug und arbeitet deshalb mit vielen Fallbeispielen.

KN Adresse

KFO-Management Berlin
Dipl.-Kffr. Ursula Duncker
Münchener Straße 26
13465 Berlin
Tel.: 0 30/96 06 55 90
Fax: 0 30/96 06 55 91
E-Mail:
optimale@kfo-abrechnung.de
www.kfo-abrechnung.de

Abb. 4		Stand: 05/2009
Kieferorthopädie Praxis Dr. Strahlemann		Seite 1 von 1
Arbeitsanweisung Terminarten		Version: 01
Liste sämtlicher Terminarten:		Dauer des Termins:
Beratung, kurz (auch 01k)		10 Min.
Erstberatung, ausführlich		30 Min.
2. Meinung		30 Min.
Erstuntersuchung (Erstberatung + diagnost. Maßnahmen)		60 Min.
Gespräch: Auswertung des Röntgenbefundes		20 Min.
Gespräch mit Eltern: wg. mangelnder Kommunikation		20 Min.
diagnostische Maßnahmen, komplett (OPG, FRS, Fotos, Abdrücke)		30 Min.
diagnostische Maßnahme: nur Röntgen		10 Min.
diagnostische Maßnahme: manuelle Strukturanalyse		30 Min.
diagnostische Maßnahme: instrumentelle Strukturanalyse		30 Min.
diagnostische Maßnahme: nur Abdrücke		10 Min.
diagnostische Maßnahme: nur Silikonabdrücke (Invisalign)		20 Min.
Therapieplanbesprechung		45 Min.
Behandlung HNB, Platten einsetzen		10 Min.
Behandlung HNB, Kontrollsitzung		5 Min.
Behandlung MB, separieren		10 Min.
Behandlung MB, Vollbebänderung, direkt geklebt		90 Min.
Behandlung MB, Vollbebänderung, indirekt geklebt		10 Min.
Behandlung MB, Teilbebänderung (1 Kiefer)		45 Min.
Behandlung MB, nur Bänder einprobieren		15 Min.
Behandlung MB, Bogenwechsel		15 Min.
Behandlung MB, intra und/oder extraorale Verb. einsetzen		15 Min.
Behandlung MB, intra und/oder extraorale Verb. entfernen		15 Min.
Behandlung MB, Entbänderung		30 Min.
Individualprophylaxe		15 Min.
Prävention: Professionelle Zahnreinigung, 1. Sitzung		60 Min.
Prävention: Professionelle Zahnreinigung, Wiederholungssitzung		30 Min.
Recalltermin: (z. B. professionelle Zahnreinigung)		60 Min.
Retentionskontrolle		10 Min.
Abschlussgespräch		20 Min.
Erstellt/Datum/Name: Frau Zahn 01.05.2009	Geprüft/Datum/Name: Frau Backe 10.05.2009	Freigegeben/Datum/Name: Dr. Strahlemann 11.05.2009

ANZEIGE

TOPJET

lingual molar distalizer

Distanzteleskop

Federteleskop

Absolut Compliance unabhängig und unsichtbar.

- ▶ Schraube und TopJet in einer Sitzung.
- ▶ Einbauzeit 15 Minuten, sofort belastbar.
- ▶ Höchste Sicherheit für Patient und Anwender.
- ▶ Einfaches Nachaktivieren durch Selbstverriegelung.
- ▶ Keine Laborarbeiten.
- ▶ Gekapselte Bauweise, keine Einzelteile.
- ▶ Maximaler Tragekomfort.

KURSTERMINE

12.09.2009 Molarendistalisation mit dem TopJet Distalizer mit Herrn Dr. Heinz Winsauer, Berlin

16.10.2009 2-tägiges Seminar: Molarendistalisation mit dem TopJet Distalizer mit Dr. Winsauer, Dr. Ehmer und Dr. Zieburg, Münster

13.11.2009 Molarendistalisation mit dem TopJet Distalizer mit Herrn Dr. Heinz Winsauer, München

14.11.2009 Molarendistalisation mit dem TopJet Distalizer mit Herrn Dr. Heinz Winsauer, Nürnberg

PROMEDIA MEDIZINTECHNIK A. Ahnfeldt GmbH • Marienhütte 15 • 57080 Siegen
Tel.: 0271 / 31 460-0 • Fax: 0271 / 31 460-80 • www.promedia-med.de • E-Mail: info@promedia-med.de

Besuchen Sie uns im Internet:
www.topjet-distalisation.de