

PN PRAXISMANAGEMENT

Qualitätsmanagement 2007

PN Fortsetzung von Seite 1

3 Konkret beschließen, wie die Ziele erreicht werden sollen. Prozesse beschreiben, Verantwortlichkeiten festlegen. Zunächst nur die Prozesse beschreiben, die nicht gut funktionieren (musste nach der Schwachstellenanalyse klar sein) oder die selten vorkommen, aber wichtig sind. Auch hier gilt: Nicht zu viele Prozesse beschreiben. Starten Sie mit drei bis fünf Prozessen. (Beispiele: Begleitung des Patienten durch die Helferin vom Empfang bis zur Verabschiedung, Melden am Telefon, Vorbereitung einer Behandlung.)

4 Schulungen planen. Einen Schulungsplan für interne



Die jährliche Qualitätsmanagementbesprechung sollte – gut organisiert – auch Spaß bereiten.

und externe Schulungen, orientiert an den Zielen, planen und durchführen. Schulungsbudget festlegen.

5 Wenn etwas verändert

RiLi geforderten) Bericht übrigen ohne weiteren Auf-

wand vollautomatisch. Wer seine Helferin einen QM-Bericht schreiben lässt, verschenkt viel Geld.

System und Werkzeug

Wie und in welcher Form Sie das alles tun, wird in der QM-RiLi nicht vorgeschrieben. Das IDZ hat die in der Zahnmedizin gängigen Systeme (zum Beispiel ISO 9001: 2000, Z-PMS, in IDZ 5/2005) untersucht. Aber bitte gestalten Sie den gesamten Prozess so

effizient wie möglich. Nutzen Sie das richtige Werkzeug. Ein Richtwert: Der laufende Aufwand zum Betreiben eines wirksamen (und damit wirtschaftlich sinnvollen) QM-Systems sollte (neben der jährlichen Teambesprechung) nicht mehr als eine Stunde pro Woche für die QMB betragen. Das IDZ erwähnt u.a. das von der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe entwickelte QM-System Z-PMS (Zahnärztliches PraxisManagement-System). Der Autor empfiehlt zum Beispiel die zugehörige Software-Lösung (Werkzeug), die OrgaZPMS (siehe unter www.GZQM.de). Diese ist bereits für wenige Hundert Euro erhältlich. Qualitäts-

management – richtig gemacht – lohnt sich und wird die Wirtschaftlichkeit Ihrer Praxis verbessern. Erfahrungen zeigen, dass Sie dabei bereits nach einem Jahr von zum Teil mehreren Tausend Euro Ersparnis bzw. Ergebnisverbesserung ausgehen können. Viel Spaß bei der Arbeit mit Qualitätsmanagement. ☒

PN Adresse

Prof. Dr. Thomas Sander
Medizinische Hochschule Hannover
Carl-Neuberg-Strasse 1
30625 Hannover
Tel.: 05 11 / 532 - 61 75
E-Mail:
Sander.Thomas@MH-Hannover.de

ANZEIGE

PN Beispiel für Ihren Zeitplan

Januar 2007	Einholen weiterer Informationen, z. B. in den von der Oemura Media AG angebotenen Infoveranstaltungen vom 22.01.–26.01.2007 in verschiedenen Großstädten. Auswahl von System und Werkzeug.
Februar 2007	Teambesprechung: Ist-Analyse.
April 2007	Zielfestlegung im Team, Festlegung der QMB.
Mai–Oktober 2007	Festlegung der Verantwortlichkeiten. Beschreibung von fünf Prozessen. Das Arbeiten mit QM üben.
Januar 2008	Teambesprechung: Bisherigen Erfolg prüfen, neue Maßnahmen und Ziele festlegen.
2008–2009	Vervollständigung der QM-Dokumentation in Ruhe.
2009–2010	Abschluss der Dokumentation, jährlicher Bericht (automatisch). Nicht mehr als eine Stunde Arbeit pro Woche am System!
ab 2010	Einmal jährlich Teambesprechung, jährlicher Bericht (automatisch), QM wird selbstverständlich und gewinnbringend.

Ganz neu für Ihre Patienten. Die beste, attraktivste und effizienteste Waterpik® Munddusche, die es je gab:

Waterpik® Munddusche Ultra WP-100E



Waterpik® Mundduschen – übertrifftene Leistung, zahnmedizinische Reputation und wissenschaftliche Absicherung – für perfekte Mundhygiene und effiziente Prophylaxe.

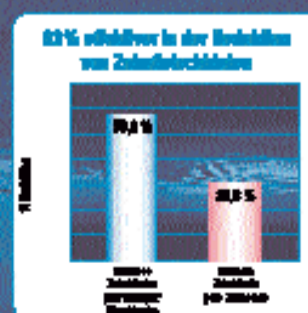
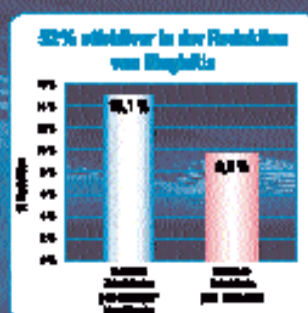
Die neue Waterpik® Munddusche krönt diese Leistung. Mit hinreißendem Design, vielen technischen Feinheiten und ergonomischem Komfort für sichere, problemlose Anwendung.

Leistung und Ausstattung

Leistungsstarker, laufruhiger Motor, praktischer Ein-/Ausschalter, 1.200 Pulsationen / Minute, 10-stufiger Wasserdrukregulierer, transluzenter Wassertank mit 700 ml Füllmenge, für Mundwasserzusätze und antibakterielle Lösungen geeignet. Mit je 3 farbcodierten Standarddüsen und Zungenreiniger, 1 Pik Pocket Subgingival-Düse und 1 neue Orthodontic Spezialdüse.

Effektivität abermals belegt

Die Universität von Nebraska konnte in einer neuen wissenschaftlichen Studie nachweisen, im Vergleich zu Zahnseide sind Waterpik® Mundduschen für die Gesunderhaltung von Zähnen und Zahnfleisch signifikant wirkungsvoller.



Weiter Auskünfte von der deutschen Allein-Vertriebsgesellschaft für Waterpik medizinische Zahn- und Mundhygieneeräte

intersanté GmbH
Wellness, Health & Beauty
Berliner Ring 188 B
D-34125 Bielefeld
Telefon 05221 - 8326 - 10
Telefax 05221 - 8326 - 88
E-mail info@intersante.de
Internet www.intersante.de

3 J. Emswiler et al. Comparison of irrigated oral care as a method to reduce plaque and gingivitis. J Clin Dent 2006;17(2):77-77. Based on data published in a peer-reviewed journal.

PN Kurzvita



Prof. Dr. Thomas Sander

ist Professor für „Management ambulanter Versorgungsstrukturen“ an der Medizinischen Hochschule Hannover. Neben seinen Themenschwerpunkten

- Ökonomie von Arzt- und Zahnarztpraxen
- Entwicklung von Managementstrukturen für die zukunftsorientierte Zahnarztpraxis
- Neue Versorgungsformen (zum Beispiel MVZ)

beschäftigt sich der Autor seit 2001 mit der Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen speziell für Zahnarztpraxen. Er lehrt Qualitätsmanagement für niedergelassene Ärzte und Zahnärzte seit 2002 an verschiedenen Hochschulen. In 2001 wirkte er mit an der Entwicklung des ersten Qualitätsmanagementsystems für Zahnärzte im Auftrag der Zahnärztekammer Schleswig-Holstein. Hieraus entwickelte sich auch das System OrgaDent.

werden soll: Aufschreiben. Aber es dann auch wirklich und fortlaufend tun. Kein Strohfeuer erzeugen, nicht aus der Verärgerung heraus handeln. Hier greift erstmals die geforderte Dokumentation. Es sind also ein leichter Zugriff (möglichst an jedem Platz in der Praxis), eine einfache Veränderungsmöglichkeit sowie eine automatische Erinnerungsfunktion und vorgefertigte Checklisten etc. erforderlich. Arbeiten Sie nicht mit Papierdokumentationen, sondern mit QM-Software (Werkzeug, s. u.). Das rechnet sich nach kürzester Zeit wegen des gesparten Personaleinsatzes.

6 Wiederholen. Machen Sie die oben genannten Teambesprechungen zum jährlich wiederkehrenden Ereignis. Gut organisiert und durchgeführt, wird es allen Beteiligten Spaß machen.

7 Legen Sie eine Helferin als Verantwortliche für das QM-System fest, die sogenannte Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB). Sie steuert die oben genannten Maßnahmen, fasst deren Wirksamkeit zusammen und berichtet dem Chef. Eine gute QM-Software liefert diesen (von der QM-