

Den Patienten im Fokus

Weiterbildung als Chance für ein QM-Bewusstsein (2)

Der erste Teil dieses Artikels (DZW 14/13) beschäftigte sich mit den Herausforderungen und dem Nutzen eines professionellen Qualitätsmanagement-Systems (QMS). Doch nicht jede Zahnarztpraxis verfügt bereits über ein solches. Barbara Themann sieht noch viel Aufklärungsbedarf und möchte als Daisy-Referentin mit ihren Seminaren noch mehr das Bewusstsein für QM-Themen wecken. Nachfolgend erläutert sie im zweiten Teil des Interviews, warum QM-Defizite der Praxis schaden können und warum von einem funktionierenden QMS alle Beteiligten profitieren.

gesehen von den Mitarbeitern sind die Patienten dann die Leidtragenden. Sie suchen sich im Zweifel einen neuen Zahnarzt.

Welche Wechselwirkungen bestehen zwischen QM und zahnärztlicher Abrechnung – also dem wirtschaftlichen Erfolg?

Themann: Eine professionelle Abrechnung funktioniert nur, wenn alle Beteiligten über die Wechselwirkungen beziehungsweise Zusammenhänge innerhalb des QM-Prozesses informiert sind und sich auch daran halten. Fehlt beispielsweise ein HKP, kann es zu Schwierigkeiten kommen – vor oder nach der Abrechnung. Be-

davon auszuweichen sind, je nach Praxisituation beziehungsweise Schwachstelle.

Das Seminar ist in zwei Teile gegliedert, einen Basisteil und einen Umsetzungsteil. Im Basisteil wird zuerst die Begrifflichkeit erklärt, um den Teilnehmern die Grundlagen eines QMS bewusst zu machen und aufzuzeigen, wie alle Fäden zusammenlaufen und letztendlich zu einer kontinuierlichen Verbesserung führen können.

Im ersten Teil geht es auch um die Vermittlung des Service-Gedankens, der Orientierung an Patienten und der Patientenzufriedenheit (die gemäß Paragraf 1 G-BA grundsätzliche Anforderung an QM ist). Denn schließlich lebt jede Praxis von zufriedenen Patienten, die wiederkommen.

Der zweite Teil widmet sich der zielorientierten Umsetzung eines QMS in der Zahnarztpraxis. Ich erkläre, wie ein QM aufgebaut wird. Die Frage ist doch: Wie kann ich die mir zur Verfügung stehenden Instrumente richtig nutzen und Schwachstellen durch eine konsequente Prozessoptimierung mit transparenten Arbeitsabläufen in Stärken umwandeln? Diese Antworten gebe ich im zweiten Teil des Workshops. Es geht auch darum, wie QM in der täglichen Praxis umgesetzt werden kann, inklusive Themen wie „Fehlermanagement“, „die Aufgaben der QM-Beauftragten“ oder die Möglichkeiten, Patientenzufriedenheit ohne die lästigen Patientenerhebungen zu messen.

Zum Schluss gehe ich noch intensiv auf internes Audit und Management Review ein und versuche hierbei, die weit verbreitete Angst vor der Durchführung zu nehmen. Last, but not least geht



Daisy-Referentin Barbara Themann

es noch um die Definition neuer Praxisziele und die Fragen: Wo stehe ich, wo möchte ich hin?

Alles in allem leben meine QM-Seminare von meinen Erfahrungen aus QM-Beratungen, zahlreichen Zertifizierungen und natürlich meinen eigenen Praxiserfahrungen. Die Seminare werden mit Beispielen aus dem Praxisalltag

belebt und sind sehr praxisnah. Viele sind überrascht, dass ein QMS überhaupt keine Dokumentenflut bedeuten muss. Wer den Sinn und Zweck eines QMS verstanden hat und es zielorientiert anwendet, ist in der Lage, seine Praxis-Schwachstellen nachhaltig in Stärken umzuwandeln und eine kontinuierliche Verbesserung zu erlangen. Und wenn ein konsequenter Qualitätsverbesserungsprozess in die Praxisabläufe integriert wird, steigert dies den betriebswirtschaftlichen Erfolg nachhaltig.

Praxismanagement und QM sind aber nicht nur Chefsache. Wir möchten mit unseren Seminaren natürlich Praxisinhaber ansprechen, aber auch QM-Beauftragte (QMB), Praxismanagerinnen und deren Vertretungen – unabhängig davon, ob sie bereits über ein Qualitätsmanagementsystem verfügen beziehungsweise zertifiziert sind oder nicht. ■

Daisy-Termine zum Praxismanagement

Freitag, 19. April 2013:	Frankfurt am Main
Freitag, 24. Mai 2013:	Berlin
Samstag, 25. Mai 2013:	Hamburg
Samstag, 8. Juni 2013:	München
Samstag, 15. Juni 2013:	Düsseldorf/Neuss

Welche Konsequenzen können aus einem unzureichenden PM und QM resultieren?

Barbara Themann: Die Folgen sind vielschichtig. Das Fehlen konkreter Praxisziele kann zu einem Stillstand der Praxis führen (also keine Weiterentwicklung mehr). Weitere mögliche Konsequenzen können ein schlechter Informationsfluss oder Störungen in der Teamkommunikation sein. Auch Defizite in der Terminplanung, fehlende Qualitätsvereinbarungen mit Lieferanten/Depots, keine zielgerichtete Orientierung am Patienten, unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und dadurch fehlende Motivation finden sich häufig. Es kommt ebenso vor, dass Verantwortlichkeiten und Vertretungen nicht klar geregelt sind und dies zu Konflikten, Stresssituationen, hohen Krankmeldungsdaten oder einem hektischen Praxisalltag führt, in dem niemand mehr gerne arbeitet. Ab-

kannt sind auch die Statistiken über die vielen vergessenen Leistungen, also solche, die einfach nicht notiert wurden oder zwischen Leistungserbringung und Leistungserfassung verloren gingen. Eine unvollständige oder fehlerhafte Dokumentation führt zu Umsatzverlusten für eine Praxis, die vermeidbar sind. Alle für die Abrechnung erforderlichen Informationen wie Materialpreise, Laborrechnungen, Patienten- und Versicherungsdaten, Bestimmungen etc. müssen korrekt erfasst werden und aktuell sein – hier passieren die meisten Fehler. Ein etabliertes QM reduziert nach und nach solche Fehlerquellen, indem der Abrechnungsprozess entsprechend der individuellen Praxisituation analysiert, beschrieben und optimiert wird. Genau darin liegt einer der Hauptnutzen für den Zahnarzt. Darüber hinaus fordert ein QMS zum Beispiel auch die Planung von Weiterbildungen (zur Kompetenzerhöhung der Mitarbeiterinnen). Auf diese Weise können dann auch Mitarbeiterinnen, die sich sonst nicht mit der Abrechnung beschäftigen, einspringen, wenn eine versierte Abrechnungshelferin ausfällt. In einem QM-System wirken also verschiedene Instrumente zusammen und tragen zu einer nachhaltigen Verbesserung aller Praxisbereiche bei.

Welche Inhalte vermitteln Sie in Ihrem Daisy-QM-Workshop?

Themann: Grundsätzlich vermitteln ich alle Inhalte, die zu einem funktionierenden QM gehören. Ich orientiere mich in meinem Seminar an den normativen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 und zeige die Wirkungsweise des QMS, also wie eine kontinuierliche Verbesserung erreicht werden kann und welchen Nutzen dies für die Praxis hat. Ich erläutere den Teilnehmern auch, welche Teile