

Deutschlands Zahnärzten und Kieferorthopäden steht im zweiten Halbjahr 2010 noch eine wichtige Aufgabe ins Haus: Qualitätsmanagement muss in der Praxis realisiert werden. So will es der Gesetzgeber. Ab Januar 2011 gelten die neuen Richtlinien.

# Erster Schritt zum Qualitätsmanagement: Profis fragen!

Autor: Tanja Kurz

Wer jetzt nur über den zusätzlichen Aufwand stöhnt, vergisst die beachtlichen Vorteile eines erfolgreichen Qualitätsmanagements. Denn von einer professionellen Verbesserung der Abläufe profitiert die Praxis sofort und langfristig. Der wirtschaftliche Nutzen und die höhere Zufriedenheit bei Zahnarzt, Patient und Mitarbeitern lohnen sich – wenn das Qualitätsmanagement so effizient wie möglich in der Praxis integriert wird. Das aber kann nur individuell funktionieren, erklären die Dentalspezialisten von Bauer & Reif.

## Individualität

Katy Körner (Abb. oben) ist Spezialistin für Qualitätsmanagement und betreut als Ansprechpartnerin bei Bauer & Reif viele Praxen mit ganz

unterschiedlichen Voraussetzungen. Ihre Erfahrung: „Allen Praxisinhabern kann ich nur ein individuelles Vorgehen bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement empfehlen. Organisation, Arbeitsabläufe und Ergebnisse einer Praxis müssen regelmäßig überprüft, dokumentiert und gegebenenfalls verändert werden, um so der Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung und Praxisorganisation zu dienen. Vorgefertigte Schemata oder Generallösungen fruchten da nicht. Wir arbeiten mit unseren Klienten vor Ort die exakt passenden Maßnahmen für ihre Praxis heraus. Das reicht von der SWOT-Analyse bis zur idealen Einstellung der Praxis auf die Hygienestandards. Es geht darum, Abläufe und Technik so in die Praxis zu integrieren, dass eine maximale Sicherheits- und Prozessoptimierung erreicht wird.“

## Umsetzung der RKI-Richtlinien

Als sensibelster und damit wohl zentralster Bereich des Qualitätsmanagements gilt die konsequente Umsetzung der RKI-Richtlinien. Zahlreiche Einzelempfehlungen vom Arbeitsschutz bis zu den unterschiedlichen Reinigungsverfahren sind für die Praxen relevant. Deshalb wichtig: ein absolut aktueller Kenntnisstand und eine optimale Ausrichtung der Praxisabläufe auf die Empfehlungen zu Hygiene und Infektionsprävention. Das gebietet schon die Sorgfaltspflicht. Häufig setzen die innerbetriebliche Organisation und das Qualitätsmanagement zuerst bei diesem Thema an.



Katy Körner, Ansprechpartnerin für Qualitätsmanagement bei Bauer & Reif.

Auch für Bauer & Reif zählt der Themenkomplex „Hygiene“ zu den am meisten nachgefragten Beratungsleistungen. Viele Zahnärzte und Kieferorthopäden lassen sich und ihr Team auf den neuesten Stand bringen und organisieren im Rahmen des Qualitätsmanagements ihre Praxis hinsichtlich der RKI-Empfehlungen. Bei einer praxisinternen Hygieneschulung werden alle relevanten Fragen behandelt. Bauer & Reif schult die Teilnehmer, wie Medizinprodukte nach den Vorgaben des Robert Koch-Instituts – wie vom Gesetzgeber gefordert – aufbereitet werden und gibt hierfür eine richtungweisende Systematik für die Qualitätssicherung vor. Wichtige Bestandteile der Hygieneschulungen sind die Risikobewertung, die Einstufung der Medizinprodukte und die notwendige Dokumentation des maschinellen Aufbereitungsprozesses des B-Autoklaven (Abb. 1).

## Spezielles Modul für Hygiene

Mit dem Modul RKI-Richtlinien hat Bauer & Reif ein auf das Thema zugeschnittenes Leistungspaket im Programm. Die praxisorientierte Schulungsstruktur macht es dem gesamten Team leicht, die Richtlinien detailliert zu erfassen, anzuwenden und zu überprüfen.

### Modul RKI-Richtlinien:

- Arten der Überprüfungen
- Hygieneplan, Hautschutzplan
- Einteilung von Medizinprodukten in Risikoklassen



Abb. 1: Vakuklav von Melag.

- Unterweisungen
- Sterilgutverwaltung
- RKI in allen Zimmern
- Dokumentation

Die umfangreichen Inhalte der RKI-Richtlinien werden dabei so aufbereitet, dass sich die Maßnahmen für die jeweilige Praxis schnell und effizient umsetzen lassen. Das Know-how und die Erfahrung der Experten kommen dem Prozess dabei zugute. Zahnärzte und Kieferorthopäden, die den Service nutzen, bestätigen laut Bauer & Reif eine deutliche Verbesserung der Abläufe in ihrer Praxis.

### Mit Prophylaxe mehr Gewinn machen

Für das Qualitätsmanagement in den Bereichen Prophylaxe, Behandlung und Verwaltung bietet Bauer & Reif ebenfalls eine Reihe von Modulen, die Zahnarzt- und kieferorthopädische Praxen wirksam unterstützen. Im Bereich Prophylaxe arbeitet Bauer & Reif mit einem erfolgsorientierten Ansatz, der neben der Qualitätsverbesserung die Gewinnsteigerung zum Ziel hat. Vor Ort in der Praxis wird das bisherige Prophylaxekonzept analysiert. Anschließend zeigen die Berater auf, wie die Praxis bereits durch kleine Veränderungen mehr Gewinn erzielen kann. Katy Körner: „In jedem Prophylaxekonzept steckt Verbesserungspotenzial. Durch unser Coaching arbeiten wir heraus, wie die Prophylaxe in der jeweiligen Praxis noch mehr einbringt. Gerade unser individueller Ansatz hat sich dabei sehr bewährt.“

### Behandlung genau analysieren

Auch im Bereich Behandlung setzt Bauer & Reif auf die konsequente Analyse vor Ort. Mit



Abb. 2: easyScan von Dental Union.

dem Modul IST-Zustand wird die Basis für das Qualitätsmanagement in diesem Bereich gelegt. Es umfasst folgende Schritte:

#### Modul: IST-Zustand

- Patienten- und Mitarbeiterbefragung
- Selbstbewertung mittels SWOT-Analyse
- Auswertung und Maßnahmen für erwerbene Ergebnisse
- Praxisanalyse

### Kluge Verwaltung

Im letzten Bereich, der Verwaltung, führt effizientes Qualitätsmanagement zu deutlichen Einsparungen und höheren Einnahmen. Jeder Praxisinhaber sollte deshalb das Qualitätsmanagement mit einem professionellen Partner wie Bauer & Reif als wichtige Chance nutzen, um den Workflow zu verbessern und mehr Gewinn für die Praxis zu generieren. Bei Bauer & Reif wurden passende Module dafür entwickelt:

#### Modul: Ressourcen

- Bestellung (**easyScan**) (Abb. 2)
- Lagerhaltung
- Mitarbeiterführung / Mitarbeitermotivation
- Fortbildungsmanagement
- Aufgaben des QMB

#### Modul: Kommunikation

- Was ist Kommunikation?

- Corporate Design
- Teambesprechung
- Beschwerdemanagement
- Fehlermanagement
- Dokumentation der erarbeiteten Prozesse

#### Modul: Dokumentation

- Erarbeitung der Aufbauorganisation
- Darstellung der Verantwortlichkeiten
- Erarbeitung und Darstellung von Prozessen
- Arbeitsanweisungen
- Checklisten

Als wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements zum Thema Praxisorganisation nennt Katy Körner unter anderem das sogenannte Bestellmanagementsystem – bei Bauer & Reif beispielsweise das elektronische Bestellmanagementsystem **easyScan**. Auch eine erfolgreiche Kommunikation mit einem professionellen Auftritt der Praxis gilt als wichtiger Baustein für deren Erfolg, ebenso wie die klare Definition von Zuständigkeiten und Abläufen und deren Dokumentation. Katy Körner: „Wenn hier an vielen Stellschrauben ein wenig gedreht wird, kann auch die bestorganisierte Praxis noch mehr für sich herausholen. Daher ist das Qualitätsmanagement für unsere Kunden ein einfaches Mittel, mit wenig Aufwand und vergleichsweise geringen Kosten einen sehr hohen Nutzen zu erzielen. Ich kann Zahnärzten und Kieferorthopäden nur raten: Realisieren Sie jetzt Ihr Qualitätsmanagement mit einem professionellen Partner und freuen Sie sich auf das Ergebnis. Es zahlt sich aus – ganz unabhängig vom Januar 2011!“ ◀

**Tipp:** Bauer & Reif bietet eine ganze Palette an Beratungs- und Fortbildungsmodulen, um den Praxen das nötige Rüstzeug zum Aufbau eines effizienten Qualitätsmanagements an die Hand zu geben. [www.bauer-reif-dental.de](http://www.bauer-reif-dental.de)

ANZEIGE

[www.beviston.com](http://www.beviston.com)

Wasserentkeimung · Desinfektion · Reinigung  
für Zahnarztpraxis und Dentallabor

... preisgünstig bei hoher Qualität