

# Erfolgreich durch Qualität

Die Verpflichtung zur Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagements wird häufig als lästiges Übel verstanden. Unabhängig davon, dass die gesetzlichen Anforderungen des SGB V bis Ende des Jahres erfüllt werden müssen, kann das richtige QMS darüber hinaus zu einer positiven Unternehmensentwicklung beitragen. Doch die Implementierung eines solchen Systems ist nicht immer ganz einfach, vor allem wenn entsprechende Kenntnisse fehlen. Die Firma quantass dent beispielsweise, hat sich auf die Implementierung solcher Systeme in Zahnarztpraxen spezialisiert.

**Autor:** Robert Hoffmann



Dr. med. dent. Martin Görlich und sein Praxisteam

Dr. med. dent. Martin Görlich ist Inhaber einer Zahnarztpraxis in Berg bei Neumarkt in der Oberpfalz. Er hat die seit 1983 bestehende Praxis 1995 übernommen. Zu einer Zeit, als Qualitätsmanagement in der Zahnärzteschaft kaum ein Thema war, zumindest nicht unter diesem Begriff. Zahnärztinnen und Zahnärzte verstanden sich in erster Linie als Mediziner, weniger als Unternehmer. Dennoch gehört Dr. Görlich zu der Generation niedergelassener Zahnmediziner die wissen, wie wichtig Patientenzufriedenheit ist und das es nicht mehr genügt, „nur“ ein guter Zahnarzt zu sein.

Nach der Übernahme der Praxis hat er nach und nach in die Ausstattung investiert, sie modernisiert und zusätzlich Mitarbeiter eingestellt. Auch wenn die Praxis funktional ist, so strahlt sie eine Behaglichkeit aus, die die Patienten mögen. Neben dem Eingangsbereich mit Empfang, gibt es ein Wartezimmer mit separater Spielecke für Kinder, drei Be-

handlungsräume, ein Labor, einen Sozialraum und die Büros. Ein helles türkisblau und die indirekte Beleuchtung bestimmen die Optik der Praxis. Einige Fossilien zieren die Wände und deuten auf das Hobby des Zahnarztes hin. Für dieses bleibt Dr. Görlich allerdings wenig Zeit, denn neben den täglichen Aufgaben als Zahnarzt, muss er sich oft abends und an den Wochenenden um Schriftliches kümmern. Und über zu wenig Patienten kann er auch nicht klagen. Im Gegenteil, zu seiner Entlastung hat er kürzlich eine Kollegin, Rica Meinfelder, eingestellt.

Im Großen und Ganzen war Dr. Görlich mit seiner Praxis zufrieden. Er stellt an sich und seine Mitarbeiter hohe Anforderungen und das Team ist auch sehr gut eingespielt. Man habe bereits vor der Diskussion um die Umsetzung der Richtlinien hohe Standards der zahnärztlichen Leistungen eingeführt, wie sie in Paragraph 135a Abs. 2 Nr. 2 des Sozialgesetzbuches (SGB) V verlangt werden. Es

wurden immer Gesetze, Richtlinien und Vorschriften umgesetzt, alle Abläufe in der Praxis kamen ständig auf den Prüfstand und Mitarbeiter absolvierten die erforderlichen Weiterbildungen“, erklärt Dr. Görlich. „Da fragte man sich warum ein QMS?“

„Trotzdem wurde aber viel Zeit mit Rückfragen und Suchen verschwendet und der interne Informationsfluss war nicht immer optimal“, so Dr. Görlich.

## Überzeugendes Konzept

„Bei der Diskussion um die Einführung eines QMS habe ich mich natürlich auch gefragt, in welchen Bereichen man die Wirtschaftlichkeit der Praxis und Qualität der zahnmedizinischen Leistungen verbessern könnte bzw. den erreichten Standard zu halten? Dabei war mir auch bewusst, dass es sich bei den Abläufen eines Praxisbetriebs, um einen kontinuierlichen Prozess der Qualitätsverbesserung handelt und dieser praktisch nie zu Ende geht. Das richtige QMS verhilft dabei möglicherweise zu einer besseren Organisation. Dr. Görlich sah sich wie viele seiner Kollegen, vor einem Berg an Informationen und Angeboten an QM-Systemen. Dabei hatte er und seine Mitarbeiter häufig Zweifel, das eines der vielen QM-Handbücher weder die gesetzlichen Vorgaben erfüllten, noch spürbare Verbesserungen brächten. Vor allem in Hinblick auch auf ihre praktische Umsetzbarkeit.

Durch einen Freund lernte Dr. Görlich das QMS von quantass dent kennen. Das Konzept überzeugte ihn und auch seine Mitarbeiter zeigten sich aufgeschlossen gegenüber diesem System. „Dass das gesamte Team mitspielt, ist eine wichtige Voraussetzung zur Implementierung eines QM-Systems, sonst funktioniert es nicht“, wusste Dr. Görlich bereits durch ein Vorgespräch, mit einem Berater von quantass dent. Gemeinsam mit

dem Team von quantass dent wurde das QM-System vor Ort auf meine Praxis abgestimmt und seitdem immer wieder aktualisiert. Die Mitarbeiter fanden sich gut damit zurecht und es zeigten sich bereits einige Wochen nach Einführung des Systems spürbare Verbesserungen. „Vor allem zeige das System dem Praxisteam, das es vor Veränderungen keine Angst zu haben braucht, sondern auch davon profitiert“, sagt Dr. Görlich. Ein weiterer Vorteil sei gerade auch die Betreuung nach der Implementierung des QMS. Viele Fragen ergeben sich häufig erst später im Praxisalltag. Das ist es hilfreich, wenn man jederzeit auf einen Berater zurückgreifen kann, der die Zahnarztpraxis kennt. Auch die neue Mitarbeiterin der Berger Praxis Zahnärztin Rica Meinfelder, ist überzeugt von dem QMS. „Gerade ich als neue Mitarbeiterin konnte viele Informationen zur Praxisorganisation über den PC abrufen. Dafür wären sonst Erklärungen durch die Mitarbeiter notwendig gewesen, die sich stattdessen auf ihre Aufgaben konzentrieren können.“

### Spürbare Verbesserungen

Seit der Einführung des QM-Systems von quantass dent sind viele Bereiche besser geregelt, der interne Informationsfluss funktioniert noch effizienter und auch in der Verwaltung sowie Materialwirtschaft, gab es spürbare Verbesserungen, findet das gesamte Team. Auch in wirtschaftlicher Hinsicht habe sich das QMS für die Praxis gelohnt. Sowohl die Mitarbeiter als auch die Patienten profitieren. „So haben wir beispielsweise die Praxisöffnungszeiten angepasst und flexibler gestaltet“, erklärt Dr. Görlich.

Er betont dabei, dass viele Abläufe und Verfahren der Praxisorganisation durch das QMS nicht etwa geändert oder neu hinzugekommen wären, sondern alle dokumentiert werden. Schon allein deshalb sind Verbesserungen feststellbar. Darüber hinaus bedeutet die geregelte Dokumentation mehr Prozesssicherheit für die Zahnarztpraxis. Inzwischen hat sich auch die Schreibezeit an den Wochenenden reduziert und es bleibt mehr Zeit für Dr. Görlichs Hobby.

### Webbasiertes QMS

Hans-Jörg Stritt, Geschäftsführer von quantass dent, befasst sich seit vielen Jahren mit Qualitätsmanagementsystemen. „Was mit der Automobilindustrie begann, hat sich heute in fast allen Branchen durchgesetzt –

die Implementierung eines QMS, außer bei Ärzten“, so Hans-Jörg Stritt. Der Ingenieur erkannte bald die Notwendigkeit, ein auf die speziellen Bedürfnisse von Praxen zugeschnittenes QMS zu entwickeln. Denn unabhängig von der gesetzlichen Pflicht zur Einführung eines solchen Systems, profitiert eine Zahnarztpraxis genauso wie andere Unternehmen, von einem praxisorientierten QMS. „Denn jede erfolgreiche Praxis muss durch Qualität ihrer Leistung überzeugen und ständig verbessert werden, um dem zunehmenden Konkurrenzdruck standhalten zu können“, erklärt Hans-Jörg Stritt.

quantass dent hat sein Know-how weiter ausgebaut und verfügt inzwischen über ein Kooperationsnetzwerk von über 50 Beratern in ganz Deutschland. Ein Großteil der Lead-Auditoren ist im Gesundheitswesen, speziell im zahnmedizinischen Bereich, tätig. Deshalb hat sich das Unternehmen mit Sitz in Altdorf bei Nürnberg auf die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2008 in Zahnarztpraxen spezialisiert. Es unterstützt Zahnärztinnen und Zahnärzte bei der Umsetzung, Dokumentation und anschließenden Zertifizierung.

Ein Alleinstellungsmerkmal seiner Dienstleistung sieht quantass dent vor allem auch in der Betreuung seiner Kunden nach der Implementierung des QMS von quantass dent. Je nach Wahl des Leistungspakets werden bei Praxisbesuchen mit dem Praxisteam die Prozesse aufgenommen, in dem webbasierten QM-System dokumentiert und danach das Praxisteam im kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützt.

Einen wesentlichen Vorteil unseres Systems sehen unsere Kunden auch im web-basierten QM“, erklärt Hans-Jörg Stritt. „Der Kunde kann jederzeit im Web mit geschütztem und gesichertem Zugang auf das System zugreifen“. Darüber hinaus kann auf überflüssige Handbücher und unnötige Dokumentation verzichtet werden, weil eben sämtliche Dokumente online abrufbar sind. „Diese können im Bedarfsfall sogar von wichtigen Partnern, dem Gesetzgeber oder den Krankenkassen, schnell und flexibel abgerufen werden.“

### Nach sechs Monaten zertifiziert

Ein weiteres Plus sind Schulungen innerhalb der Praxis. Das heißt, das gesamte Team muss an keinen aufwendigen Schulungen während der Betriebszeiten teilnehmen. Der

normale Praxisablauf wird deshalb durch die Implementierung nicht gestört. Die Mitarbeiter können das Erlernte sofort in die Praxis umsetzen.

Nach der Implementierung des QMS empfiehlt quantass dent die Zertifizierung durch eine unabhängige Zertifizierungsgesellschaft. Die Zertifizierung erfolgt alle drei Jahre, gefolgt von einem Überwachungsaudit. Die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2008 weist die Zahnarztpraxis gegenüber dem Gesetzgeber, den Patienten und den Praxispartnern als vertrauenswürdige und qualifizierte Praxis aus. Außerdem bedeutet die Zertifizierung Prozesssicherheit für die Praxis.

Auch Dr. Görlich hat seine Praxis zertifizieren lassen. Damit hat er erfolgreich die Einrichtung eines QM Systems nach DIN ISO 9001:2008 nachgewiesen und dass seine internen Betriebsabläufe den hohen Ansprüchen nach DIN ISO 9001:2008 gerecht werden. Die Wahl des QMS von quantass dent hat ihn überzeugt. „Die Zertifizierung seiner Praxis nach nur sechs Monaten und das ohne Beanstandungen durch das unabhängige Zertifizierungsinstitut, sprechen für sich“, so der Zahnmediziner.

quantass dent bietet derzeit drei Leistungspakete an. Diese ermöglichen flexible Vertragslaufzeiten und eine individuelle Abstimmung der Leistungen auf die jeweiligen Praxisanforderungen. Im Service inbegriffen, ist die vollständige Pflege des QM-Systems während der gesamten Vertragslaufzeit bei voller Kostenkontrolle durch ein Festpreissystem.

Wenn Sie mehr über das web-basierende Qualitätsmanagementsystem wissen wollen, dann setzen Sie sich bitte direkt mit quantass dent in Verbindung. Sie erhalten dann die Möglichkeit, über einen Testzugang auf Auszüge des quantass dent-Qualitätsmanagementsystems zuzugreifen und sich unverbindlich selbst ein Bild über die Dienstleistung des Unternehmens zu machen.

### Weitere Informationen

#### Quantass Managementlösungen

Oberer Markt 9

D-90518 Altdorf bei Nürnberg

**Tel.:** +49 (0) 91 87 – 9 22 99 - 0

**Fax:** +49 (0) 91 87 – 9 22 99 - 19

**E-Mail:** info@quantassdent

**www.quantassdent.de**