

Schrittweise zu mehr Qualität

| Redaktion

Vertragszahnärzte sind gesetzlich verpflichtet, bis zum Jahr 2010 ein praxisinternes Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen und kontinuierlich weiter zu entwickeln. Gerade bei der wichtigen Implementierung eines QMS nehmen Zahnärzte gern die Hilfe von externen Spezialisten in Anspruch, da sie oft über wenig Erfahrung im Qualitätsmanagement verfügen.

Ein solcher Spezialist ist die Quantass e.K. aus dem mittelfränkischen Altdorf bei Nürnberg. Dahinter verbirgt sich ein Kooperationsnetzwerk von über 50 Beratungsspezialisten in ganz Deutschland. Ein Großteil dieser Berater sind Lead-Auditoren der unterschiedlichsten Branchen – insbesondere sind sie jedoch im Gesundheitswesen und speziell im Bereich der Zahnmedizin tätig. Daher hat sich Quantass auf die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2008 in Zahnarztpraxen spezialisiert und unterstützt diese bei der Umsetzung, der Dokumentation sowie der Zertifizierung und dem gesamten zugehörigen Service.

Web-basiertes QMS

Da jede erfolgreiche Praxis in erster Linie durch die Qualität ihrer Leistung überzeugt, muss diese ständige verbessert werden. „Unser QMS stellt ein ideales Instrument für die ganzheitliche Unternehmensentwicklung dar, dass den nie endenden Prozess der Qualitätsverbesserung kontinuierlich begleitet“, erläutert Quantass-Geschäftsführer Hans Jörg Stritt. „Weiterhin steigert es die Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit genauso wie die Wirtschaftlichkeit einer Praxis.“ Dabei setzt Quantass auf ein web-basiertes QMS, welches auf unnötige Dokumentationen und überflüssige Handbücher konsequent verzichtet. Alle wichtigen Dokumente sind Online zu finden. Dabei wird das Qualitätsmanagementsystem ganz genau auf die jeweilige Praxis ab-

gestimmt und immer aktuell gehalten – wichtigen Partnern wie dem Gesetzgeber oder Krankenkassen kann flexibel und schnell der Onlinezugriff auf das System ermöglicht werden.

Interessierte Praxen können zwischen insgesamt drei Leistungspaketen wählen: Hier sind flexible Vertragslaufzeiten ebenso möglich, wie eine individuelle Abstimmung der Pakete auf die jeweiligen Praxisanforderungen. Um einen reibungslosen Praxisbetrieb während der Implementierung zu gewährleisten, werden keine unnötigen und aufwendigen Schulungen außer Haus durchgeführt: Quantass schult direkt in der Praxis und setzt das Erlernte mit den Mitarbeitern sofort um. Zusätzlich deckt der Service die komplette Pflege des QMS während der gesamten Vertragslaufzeit vollständig ab, und gewährt durch sein Festpreissystem gleichzeitig volle Kostenkontrolle.

Kleine Schritte – große Wirkung

Die Vergangenheit hat in vielen Branchen gezeigt, dass die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2008 ein wichtiger Meilenstein zur Unternehmensentwicklung darstellt. Zahnarztpraxen werden durch eine Zertifizierung gegenüber den Patienten, Praxispartnern, Lieferanten und dem Gesetzgeber als eine qualifizierte Praxis ausgewiesen, die die gesetzlichen Anforderungen erfüllt. Daher empfiehlt auch Quantass seinen Kunden sich zertifizieren zu lassen, denn diese gibt der Praxis Prozesssicherheit. Die Zertifizierung erfolgt alle drei Jahre, gefolgt von einem jährlichen

Überwachungsaudit, welches von erfahrenen Zertifizierungsgesellschaften durchgeführt wird.

Dank der schrittweisen Vorbereitung durch Quantass ist die Zertifizierung innerhalb von nur sechs Monaten möglich. In einem ersten Schritt erfolgt in einem Qualitätsmanagement-Workshop die Einweisung der Praxis in wichtige Grundlagen, während darauf die Praxisanalyse und Implementierung des QMS erfolgt. Die nächste Phase bereitet die Praxis auf die Auditierung vor – danach ist die Praxis bereit zur Zertifizierung. Unmittelbar danach beginnt die Betreuungs- und Servicephase in der innerhalb der dreijährigen Überwachungsphase die QM-Dokumentation gepflegt und die Praxis auf die jährliche Überwachungsaudit vorbereitet wird. Nach drei Jahren ist eine Rezertifizierung der Praxis möglich.

Durch dieses Paket an Gesamtmaßnahmen wird nicht nur der Grundstein für eine erfolgreiche Implementierung des gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsmanagementsystems gelegt, sondern die gesamte Praxis für einen ständigen qualitativen Verbesserungsprozess sensibilisiert, der bei erfolgreicher Umsetzung allen nützt: den Patienten, den Partnern und Mitarbeitern und nicht zuletzt der Praxis selbst.

kontakt.

quantass e.K.

Qualitätsmanagement in der Zahnmedizin
Tel.: 0 91 87/9 22 99-0
www.quantassdent.de

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 Schreibarbeit 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 87-92299-0
Fax: +49 (0)91 87-92299-19
E-Mail: info@quantassdent
www.quantassdent.de