

## Qualitätsmanagement auf Mallorca

# Wie sich Last in Lust verwandelt

Der Freie Verband Deutscher Zahnärzte wendet sich grundsätzlich gegen staatlich verordnete Maßnahmen in Sachen Praxisführung. Das gilt für die Fortbildungspunkte, und das gilt auch für Qualitätsmanagement-(QM-)Systeme. Der FVDZ ist allerdings offen für ein sinnvolles QM in eigener Verantwortung. Qualitätsmanagement kann durchaus einen Gewinn für die Praxisführung darstellen. Mit welcher Intensität QM betrieben wird, ist eine ganz individuelle Entscheidung. Der FVDZ stellt Ihnen eine QM-Fortbildung vor, die die Mindestanforderungen erfüllt, so wie sie vom Sozialgesetzbuch (SGB) V demnächst gefordert werden. Dieses QM-System wurde dem Bundesvorstand bereits einmal vorgestellt und für praktikabel befunden. Hier ein aktueller Bericht von einer QM-Fortbildung auf Mallorca.

Aus ganz Deutschland waren die Teilnehmer zur Premiere des Seminars „Qualitätsmanagement – Last oder Lust?“ eingeflogen, um sich im mediterranen Frühsommer über die Erfüllung der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses Gedanken zu machen. „Dieses Seminar kann ihr Leben verändern“, prophezeite Referent und Zahnarzt Dr. Rudolf Lenz am Vorabend den zum „Come together“ eintrudelnden Zahnärzten und Praxismitarbeitern. Erstaunte und fragende Blicke verrieten den Unglauben an dieser Aussage.

Einige Teilnehmer hatten schon erste Schritte mit QM unternommen und dabei die unterschiedlichsten Erfahrungen gesammelt. „18 QM-Ordner habe ich von der KZV bekommen. Wie soll ich das mit meinen zwei Mitarbeitern jemals im Leben umsetzen?“, fragte eine Teilnehmerin.

In keinem Bereich des Praxismanagements herrscht so viel Verwirrung und Unsicherheit wie beim QM. „Dabei steht in der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses explizit, dass QM

nützlich, hilfreich und unbürokratisch sein muss“, betont Dipl.-Kffr., Dipl.-Hdl. Kirsten Schwinn. Deshalb stand die einfache und praxistaugliche Umsetzung im Fokus des Seminars. Anhand eines Fahrplans, der die Reihenfolge zur Einführung von QM vorgibt, wurden den Teilnehmern Schritt für Schritt alle geforderten QM-Instrumente vorgestellt.

Am Anfang stand die „Erhebung des Ist-Zustands“. Hierzu füllten die Teilnehmer das Formular aus dem QM-Praxishandbuch von dental-qm aus. Aus dem erarbeiteten Ergebnis können gezielt Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Praxis abgeleitet werden. Bei der Besprechung des Fragebogens wurde den Praxisinhabern schnell klar, dass es nicht ausreicht, die eigenen Ziele lediglich im Kopf zu haben. Gerade die Transparenz der Praxisziele trägt dazu bei, alle Mitarbeiter am Erfolgsweg der Praxis zu beteiligen. Die Formulierung von messbaren Zielen stand deshalb als nächster Abschnitt auf dem Seminarprogramm. Nach einer kurzen Einführung wurden im Plenum exemplarische Praxisziele zur Patientenorientierung am Flipchart entwickelt.

„Das Seminar ist super strukturiert aufgebaut“, lobte eine Teilnehmerin in der Mittagspause beim reichhaltigen Buffet mit mallorquinischen Spezialitäten. Nach der Siesta ging es weiter mit den Themen Teambesprechung, Organigramm, Stellenbeschreibungen und Strukturierung der Praxisabläufe bis hin zum Notfallmanagement. Beim Abschluss-Cava klang die Premiere auf der Terrasse aus, und die Teilnehmer waren sich durchweg sicher, dass sie die QM-Richtlinie nach dieser



Wie setze ich die QM-Richtlinie einfach und praxistauglich um?

Einführung eigenständig und für sich nutzbringend umsetzen werden.

Die Auswertung der Beurteilungsbögen, die der FVDZ nach jeder Veranstaltung an die Seminarteilnehmer aushändigen lässt, untermauern diese Aussagen. Auf die Frage nach dem Gesamteindruck des Seminars wurde die Durchschnittsnote 1,1 erreicht.

Für das nächste Seminar am 26.09.2009 auf Mallorca sind nur noch wenige Plätze vorhanden. Das gleiche Seminar findet auch in Deutschland zu folgenden Terminen statt:

- ✦ Würzburg:  
Samstag, 12.09.2009  
von 9.30 Uhr bis 17.30 Uhr
- ✦ Hamburg:  
Samstag, 10.10.2009  
von 9.30 Uhr bis 17.30 Uhr
- ✦ Düsseldorf:  
Samstag, 05.12.2009  
von 9.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Wir freuen uns auf Sie!



Netter Nebeneffekt: Ausklang mit spanischem Cava