

Qualitätsmanagement in der Digitalen Praxis



Prüfet alles und das Beste behaltet ...

Frei nach Johann Wolfgang Goethe

... unter diesem Motto verfolgen Dr. Thomas Müller und Dr. Benjamin Weidmann seit der Praxisgründung konsequent das Ziel, die Qualitätsstandards ihrer Dienstleistungen an die Anforderungen und Bedürfnisse der Patienten auszurichten.

Als erste Praxis in der Ostschweiz wurde sie 2002 erstmals nach der ISO-Norm 9001:2000 zertifiziert. Damit will die Praxis ihr Bestreben nach ständiger Verbesserung der unternehmensinternen Abläufe und Prozesse sowie ihr Bekenntnis zu Qualität zum Ausdruck bringen.

2010 hat das Team den Schritt zur vollständig elektronischen Arbeitsweise gemacht. Wie sich diese Umstellung auf die Arbeitsprozesse auswirkt und was für Vorteile ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) mit sich bringt, erfahren Sie im Gespräch mit den beiden Praxisinhabern Dr. Thomas Müller und Dr. Benjamin Weidmann.

Vorteile prozess-orientierte Arbeitsweise

- Konstante Qualität der Dienstleistungen
- Definierte Prozesse
- Aufbau, Optimierung und Konservierung des Wissens
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit



Die Digitalisierung war ein grosses Team-Projekt der Zahnarztpraxis Dres. Müller und Weidmann (v.l.n.r.): Dr. Helen Mang, Livia Egloff, Dilnas Emini-Sejfuli, Karin Meier, Barbara Tanner, Dr. Benjamin Weidmann, Dominique Mariani, Dr. Thomas Müller, Tanja Ruf, Ursula Rubli, Sabrina Pasquinelli, Nezahat Gürbüz, Melanie Kradofer.



Dr. Benjamin Weidmann



Dr. Thomas Müller

Warum haben Sie sich dazu entschieden, in Ihrer Praxis ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen?

Um die Qualität der Arbeit verbessern zu können, muss man in einem ersten Schritt ein vertieftes Verständnis für die praxisinternen Abläufe entwickeln. Auf dieser Basis lassen sich transparente und nachvollziehbare Prozesse festhalten. Dabei stand unser wichtigstes Anliegen im Zentrum des Vorhabens: Wie lässt sich die Betreuung und Behandlung unserer Patienten konstant auf hohem Qualitätsniveau halten? Wir sind davon überzeugt, dass das nur durch vordefinierte und dokumentierte Prozesse möglich ist. Und durch die kontinuierliche Optimierung derselbigen. Die rund 10-jährige Erfahrung mit unserem Qualitätsmanagementsystem hat gezeigt, dass sich dieser Aufwand lohnt.

Was für Auswirkungen und Vorteile haben sich dadurch im Praxisalltag ergeben?

Am stärksten profitieren wir von effizienteren und transparenten Abläufen, und die damit verbundene allgemein verbindliche Ausrichtung auf eine «Unité de doctrine». Wir können uns auf das Wesentliche unserer Arbeit konzentrieren, nämlich die Behandlung und Betreuung unserer Patienten. Durch Checklisten geht nichts mehr vergessen. Zahllose, sich wiederholende Arbeitsschritte und besonders solche, an denen uns viel liegt, sind vorgegeben. Man muss keine Denkarbeit dafür einsetzen, was als nächstes getan oder dokumentiert werden muss.

Wie haben die Patienten und Ihr Team auf diesen Schritt reagiert?

Patienten wie auch das Team nehmen Fehler bzw. negative Erlebnisse schneller und stärker wahr als positive. Deshalb streben wir an, dass jeder Kontakt mit unserer Praxis positiv haften bleibt. Konkret schätzen die meisten

Patienten und das Team bspw. die Möglichkeit, Wünsche und Anregungen anbringen zu können. Wir führen regelmässig Kundenbefragungen und Teamsitzungen durch und optimieren unsere Prozesse laufend. Eine Auswirkung dieser Vorgehensweise war der Wunsch, durch eine vollständige Digitalisierung das zeitaufwändige Suchen und Bereitstellen der Papier-KGs wegzulassen; dieses Anliegen kam von unserem Team.

Sie haben letztes Jahr den Schritt zur Digitalen Praxis gemacht. Was sind in Ihren Augen die Vorteile der papierlosen Arbeitsweise?

Die deutliche Zeitersparnis: Bei täglich bis zu hundert Patientenkontakten können gut zwei bis drei Arbeitsstunden für das KG-Management (z. B. Suchen und Ablegen) eingespart werden. Zudem kann die KG an mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitig konsultiert oder bearbeitet werden und ist überall verfügbar, auch zu Hause.

Was für Auswirkungen hat die Digitalisierung auf das QMS?

Eine sehr positive. Überall, wo es Sinn macht, haben wir in den bestehenden Prozessen Formulare eingefügt, eine Art individuelle Checklisten und Leitlinien > [siehe Beispiel auf den folgenden Doppelseiten](#).

Diese praxis-individuell erstellten elektronischen Vorlagen machen es erst möglich, den QMS-Gedanken auch im klinischen Alltag digital zu integrieren. Beim Dokumentieren geht nichts mehr vergessen, die Einträge sind qualitativ immer gleich gut und für jedermann leserlich. Zudem sind wir auf dem elektronischen Weg ganz einfach schneller.


Ist die ISO-Zertifizierung zwingend für eine «Qualitätssicherung»?

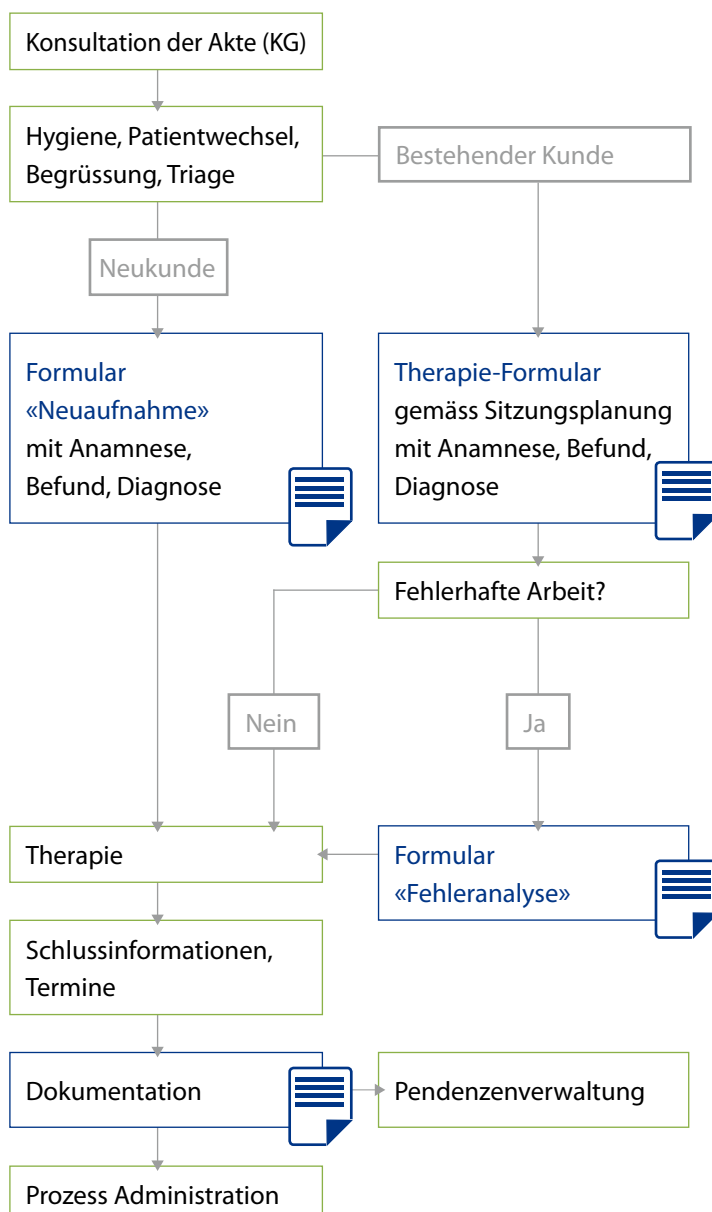
Nein. Anhand vordefinierter Prozesse lässt sich die Qualität kontrollieren, verbessern und konstant hoch halten. Dabei spielt es eigentlich keine Rolle, ob man sich nach ISO zertifizieren lassen will oder nicht. Mit der Zertifizierung und den regelmässigen externen Audits haben wir uns eine Selbstverpflichtung auferlegt, welche uns hilft, den Qualitätsgedanken und dessen Umsetzungsstand periodisch zu durchleuchten, zu hinterfragen, zu überarbeiten und damit lebendig zu erhalten.

Beispiel: Kernprozess Zahnarzt

Im folgenden Schema wird erklärt, inwiefern die digitale Arbeitsweise mit der Praxissoftware ErgoDent das QMS unterstützt. Effizienz und Qualität werden hauptsächlich von einer konstanten, fehlerfreien und lückenlosen Dokumentation ermöglicht. Der Kernprozess zeigt die standardisierte Vorgehensweise für einen behandelnden Zahnarzt.

Kernprozess Zahnarzt

 Praxis-individuelle Vorlagen (Formulare) sind mit diesem Symbol hervorgehoben



Beschreibung im Detail

>> Die medizinische Dokumentation mit der Praxissoftware ErgoDent ist farblich markiert

Konsultation der Digitalen Krankengeschichte in der Praxissoftware ErgoDent.

Nach erfolgter OP-Hygiene wird der Kunde begrüsst und an den Besprechungsplatz im OP geführt. Begrüssung durch den Zahnarzt, Vorbesprechung. Handelt es sich um einen neuen oder einen bestehenden Kunden?

Vollständige Aufnahme der dentalen, parodontalen, endodontischen und röntgenologischen Befunde, Diagnose gem. Formular «Neuaufnahme»

Selektive, situative Aufnahme der Anamnese, der dentalen, parodontalen, endodontischen und röntgenologischen Befunde, Diagnose gem. Therapie-Formular

Wird ein Fehler an einer in unserer Praxis durchgeführten Arbeit beanstandet?

Fehleranalyse entsprechend der Vorlage des Formulars «Fehleranalyse»

Zeitliche und inhaltliche Planung der Behandlung, Information, Therapie.

Schlussinformation, festlegen neuer Termine in der elektronischen Agenda.

Dokumentation im Formular ergänzen und abschliessen, ggf. Pendenzen erstellen.

Leistungserfassung, Kontrolle, Rechnungstelefon, Rechnung, Recall, Terminvergabe, Statistik QM.

Beispiel: Formular Wurzelbehandlung

Das gezeigte Formular für eine Wurzelbehandlung umfasst sämtliche Informationen, welche für diese Behandlung in der Zahnarztpraxis von Dr. Müller und Dr. Weidmann dokumentiert werden. Die Funktionalität und Strukturierung der einzelnen Bestandteile wird in der Legende erklärt.

Formular Wurzelbehandlung

06462 **Muster Peter** Geburtsdatum: 01.01.1966

CAVE Antikoagulation, TEP (2010)

Datum: 10.04.2011 Zahn: 36 Next: WF

A: Seit 3 Tg zunehm. SZ UK rechts, klopfend, v.a. Hitze

B: CO2: ausser 46 alle positiv, Klopfdolenz 46, insuff. Flg
RX: periakipale Osteolyse Befund-Rx: 1

D: **Gangrän**
Pulpitis

Th:

Pulpaexstirpation Wurzelfüllung
 Einlagewechsel WB Rev. Dauer:
 Anästhesie: TA Ultracain DS forte Karpulle(n)
 Kofferdam

Charge: 4366, 13.04.2011

El. Endometer, maschinell bis Apex Bemerkung: ml Kanal stark sklerosiert

Mikroskop verwendet Dauer: 30
 Laser Dioden WB-Programm

Länge / ISO

1 Kanal:	2 Kanäle:	3 Kanäle:	4 Kanäle:	Referenzpunkte:
<input type="text"/>	b <input type="text"/>	mb <input type="text"/>	mb <input type="text"/>	<input type="text"/>
	p <input type="text"/>	db <input type="text"/>	mb2 <input type="text"/>	<input type="text"/>
		p <input type="text"/>	db <input type="text"/>	<input type="text"/>
			p <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	b <input type="text"/>	mb 20 #35	mb <input type="text"/>	mes Randleiste
	l <input type="text"/>	ml 19.5 #35	ml <input type="text"/>	mes RL
		d 21 #45	db <input type="text"/>	dl Höcker
			p <input type="text"/>	<input type="text"/>

Einlage mit: Ca(OH)2

Wurzelfüllung mit: AH+ / Gutta lat. Kondensation

Schluss-Rx: 1

Verschluss mit: Ketac Silver

Bemerkung:

Automatische Übernahme der Patientendaten

Die Patientenstammdaten (Name, Geburtsdatum, Adresse von Patient und Überweiser usw.) werden beim Öffnen einer Formularvorlage automatisch und unmittelbar übernommen.

Textvorgaben

Anhand von sogenannten Auswahlmenüs (auch «Pull-down» genannt) lassen sich Standardeinträge als Textbausteine vordefinieren. Die gewünschte Textzeile kann schnell und effizient ausgewählt werden und die Formulierung ist konstant.

Auswahlfelder

Anhand von Auswahlfeldern kann man für die Dokumentation der Behandlung verschiedene Optionen übersichtlich festlegen. Der passende Eintrag wird per Mausklick ausgewählt.

Freitext

Bemerkungen oder zusätzliche Informationen kann man bei Bedarf in Freitextfeldern dokumentieren.

Fixieren der Einträge

Um den rechtlichen Anforderungen zu genügen, lassen sich die Formulare fixieren und werden unveränderbar. Man kann danach Korrekturen anbringen, die Änderungen sind aber nachvollziehbar.

Individualisierung & Standardpakete

Mit der Praxissoftware ErgoDent werden Standard-Formularpakete für sämtliche Prozesse in einer Praxis geliefert. Die Formulare lassen sich auf individuelle Wünsche und Anforderungen anpassen.



Dr. Jürg Steger, Beratung und Mitglied der Geschäftsleitung

Das gemeinsame Projekt mit der Praxis Dres. Müller und Weidmann war gleichsam spannend und anspruchsvoll. Das Qualitätsmanagement ist auch bei uns die Basis für das Streben nach einer qualitativ konstant hohen Kundenbetreuung. Für mich war es sehr interessant zu sehen, wie das QMS in einer Zahnarztpraxis angewendet wird, und inwiefern unsere Formulartechnologie dazu beitragen kann. Wir danken dem gesamten Team für die gute Zusammenarbeit!