

Qualitätsmanagementsysteme

Was gibt es, was macht Sinn?

Qualitätsmanagement (QM) – da bekommen viele Zahnarztpraxen vermutlich erst einmal leichte Kopfschmerzen. Mehr Bürokratie? Papierflut? Extra-Listen? Kann man verstehen. Ehrlich gesagt: Ich dachte früher ähnlich. Aber QM kann, wenn man es wirklich alltags-tauglich anpackt, ein echter Segen sein. Man spart am Ende viele Nerven – und vor allem Zeit für das, was am wichtigsten ist: die Patientenversorgung.

Was gibt's überhaupt an QM-Systemen? Und was ist wirklich praktikabel?

Erstmal die Pflicht: Ohne ein QM-System kommt heute keine Praxis mehr aus. Nicht nur die Behörden, sondern auch Versicherungen oder KZVen werfen ein Auge darauf, wie ordentlich und transparent Abläufe festgehalten sind. Mir persönlich ist aber viel wichtiger, dass unser Team davon profitiert – gerade wenn's mal stressig wird oder neue Kollegen/-innen starten. Klare Strukturen helfen eben.

Klassische QM-Systeme

Die meisten kennen den „Klassiker“: die berühmte DIN EN ISO 9001. Klingt erstmal sehr formell, ist aber am Ende ein recht flexibler Rahmen. Für uns war die ISO nie Pflicht, wir haben uns eher an die KZVB-Vorgaben und den G-BA gehalten. Sie erfüllen alle rechtlichen Mindestanforderungen – und sind deutlich weniger bürokratisch als eine Komplettzertifizierung. Tipp am Rande: Viele Verbände und Dienstleister bieten Vorlagen an, die den Einstieg einfacher machen. Bei uns



Quelle: SWKStock/shutterstock.com

lagen die ersten QM-Ordner tatsächlich noch in Papierform im Schrank ... wie es halt früher so war.

Branchenspezifische und digitale Lösungen

Mittlerweile gibt es wirklich viele digitale Tools – die meisten sind speziell auf Zahnarztpraxen zugeschnitten. Manche können „nur“ Checklisten, andere sind quasi die Schaltzentrale für alles von QM bis Materialverwaltung. Mir sind z. B. folgende Lösungen untergekommen, vielleicht kennst Du den ein oder anderen Namen:

- QualiDoc,
- SynapDoc,
- Doctolib QM (ja, die machen auch QM),
- Wawibox QM (vor allem wenn's um Materiallager geht sehr praktisch),
- MediKit.

Es gibt sicher noch mehr – am Ende entscheidet oft die eigene Vorliebe (und manchmal auch der Preis).

Praxissoftware mit integriertem QM

Was ich wirklich empfehlen kann: Software, die QM-Module direkt in die Praxisverwaltung integriert. Da läuft dann alles über ein System – Termine, Personal, QM. Ein gutes Beispiel ist Teama. Das Programm richtet sich direkt an Zahnarztpraxen und deckt die typischen G-BA-Vorgaben ab, plus Fristenmanagement. Man kann sich alles digital anzeigen lassen, bekommt Erinnerungen für Wartungen, kann neue Anweisungen einstellen und sieht sogar, ob sie gelesen wurden – sehr praktisch, gerade bei Inspektionen oder wenn neue Abläufe eingeführt werden.

Was bringen digitale Tools wirklich?

Der größte Vorteil ist meiner Meinung nach: Man verliert einfach nichts mehr aus dem Blick. Egal ob Aufgabenlisten, Materialbestellungen oder Hygieneprotokolle – alles landet digital, ist auffindbar und geht

Tipps für den Start ins QM

1. Die größten Zeit- und Nervenfresser identifizieren (ehrlich sein!).
2. Ein Ziel setzen: Was willst Du wirklich verbessern? Fehler, Abläufe, Team-Transparenz?
3. Verschiedene Tools ausprobieren – und das Team nach Feedback fragen.
4. Niemanden vergessen: das ganze Team einbeziehen.
5. Lieber kleine, dafür nachhaltige Schritte – „alles auf einmal“ klappt nie.

nicht mehr im Papierchaos unter. Erinnerungen poppen rechtzeitig auf. Besonders hilfreich fand ich, dass man Schulungen, Fortbildungszertifikate und Verfallsdaten zentral abspeichern kann – kein Suchen, kein Nachfragen mehr.

Und für die Zahlengenießer: Viele Systeme machen direkt Auswertungen zu Kosten, Verbrauch und Mitarbeiterersatz. Hätte ich anfangs nie gedacht, aber das hat uns wirklich geholfen, Ressourcen besser zu planen.

In welchen Bereichen lohnt sich QM besonders?

Erfahrungsgemäß vor allem dort, wo „nebenbei“ gern mal etwas liegen bleibt – z. B. im Lager oder bei wiederkehrenden Aufgaben wie Wartungen. Digitale Materialverwaltung (z. B. Wawibox) spart wirklich bares Geld und Nerven, weil man nie wieder irgendwas doppelt bestellt. Auch digitale Schulungspläne und Dashboards fürs Controlling machen das Leben leichter.

Worauf sollte man achten? Was macht wirklich Sinn?

Nicht jeder braucht gleich das „größte“ System. Kleine Praxen fahren oft gut mit einfachen, übersichtlichen Tools. Wer viele Mitarbeitende oder mehrere Standorte hat, profitiert eher von umfangreicheren Systemen. Mir war am wichtigsten: Es muss schnell verständlich, sicher (DSGVO!) und bezahlbar sein. Gute

Anbieter bieten kostenlose Testphasen – ruhig nutzen! Und nicht alles auf einmal digitalisieren. Mein Learning: Mit den größten „Zeitfressern“ starten, den Rest Stück für Stück.

Erfahrungsbericht: Unsere Reise mit „Mosaik“

Wir haben vor etwa eineinhalb Jahren begonnen, eine eigene Software zu testen, weil uns keine Lösung so richtig überzeugt hat. Daraus ist „Mosaik“ entstanden – bei uns quasi die interne Kommandozentrale. Alles läuft digital: Aufgaben, Bestellungen, Fortbildungen, QM-Checklisten und sogar Unterweisungen. Besonders praktisch finde ich, dass Fortbildungspunkte automatisch gezählt und alle Zertifikate gespeichert werden. So hat man immer alles griffbereit, wenn die Kammer mal wieder nachfragt.

Ein besonderer Fokus bei Mosaik liegt auch auf dem Thema E-Learning: Über einen eigens entwickelten Bereich, die sogenannte „Bibliothek“, können wir schnell und unkompliziert Lernvideos und Schulungsinhalte hochladen – zum Beispiel für Azubis oder bei der Einführung neuer Geräte. Ein kurzes Video zur Bedienung eines neuen Scanners wird einfach per Handy gefilmt, direkt hochgeladen und steht dann allen Mitarbeitenden flexibel zur Verfügung. So kann sich das Team jederzeit und von überall weiterbilden – egal ob am PC, am Tablet oder am Smartphone.

Denn Mosaik ist nicht nur eine klassische Softwarelösung, sondern als Web-

App konzipiert und damit im App Store verfügbar. Das heißt: Alle Funktionen sind auch unterwegs, direkt vom Handy oder Tablet aus, komfortabel nutzbar. So bleibt die Praxis immer flexibel, und Schulungen, Checklisten oder Aufgaben sind jederzeit griffbereit – unabhängig vom Endgerät.

Die Grundidee von Mosaik: Jeder weiß, was zu tun ist und wer wofür verantwortlich ist, nichts bleibt mehr irgendwo „unterwegs“ liegen. Ein großer Schritt: Selbst die klassischen Unterweisungen (Arbeitsschutz, Datenschutz etc.) laufen über die Software, inkl. digitaler Bestätigung – das spart enorm Zeit und Papierkram.

Was hat sich verändert? Für mich war das ehrlich gesagt ein echter Gamechanger. Viel weniger Papier, endlich Überblick, weniger Stress – und am Ende mehr Zeit für die Patienten/-innen.

Fazit

QM ist heutzutage viel mehr als ein Pflichtprogramm – es ist die Basis für moderne Praxisführung und macht das Leben für alle leichter. Und digitale Tools? Sind kein Luxus, sondern Alltagshilfen. Egal ob für kleine Praxen oder größere Strukturen. Mein Rat: Einfach mal machen, den ersten Schritt gehen – und sich überraschen lassen, wie viel entspannter der Praxisalltag werden kann.



Dr. Johanna Herzog M.Sc.

Edel & Weiss Zahnärzte und Kieferorthopädie

Ludwigsplatz 1a, 90403 Nürnberg

E-Mail: herzog@edelweiss-praxis.de