

Initiativgruppe EPA Saarland

Zu dem im Focus des Interesses stehenden Begriffs Qualitätsmanagement in der Zahnmedizin sind in den letzten Wochen vielerseits Aktivitäten entwickelt worden, die letztendlich verdeutlichen, dass sich die Profession im generellen und jeder Praxisinhaber im einzelnen auf lange Sicht auf diesem Gebiet emanzipieren wird.

Und dies aus folgendem Grunde: so wie jeder Zahnarzt Sachverständiger und Experte in seinem Beruf ist, so finden sich auch bereits in jeder Praxis Elemente eines Qualitätsmanagements. Diese sind in der Regel aber implizit ablaufende Mechanismen und nicht als explizites Wissen verfügbar strukturiert. Dieser Sachverhalt wird aber allzu oft instrumentalisiert für politische Polemik und Ziele sozioökonomischer Bewertung gegenüber dem Berufsstand. Andererseits ist aber die Ressource Vertrauen ein wichtiges Gut in der (Zahn-)Arzt-Patienten-Beziehung. Emanzipierung bedeutet nun nicht mehr und nicht weniger, als dass der offene Umgang mit Qualitätsmanagement im Sinne eines Instruments dieser Ressource Vertrauen größere berufsständische Unabhängigkeit mit sich bringen wie auch im gleichen Maße das (Zahn-)Arzt-Patienten-Verhältnis noch mehr festigen wird.

Es gibt nun bereits einige professionelle Anbieter für QM-Systeme auf dem Markt, die bereits mehr oder weniger fre-

quent in den Praxen eingeführt sind. Und ein professionelles System ist dabei das European Praxis Assessment EPA bzw. EPA Dent, welches vom Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen (AQUA GmbH) unter anderem in Zusammenarbeit mit Professor Dr. Winfried Walther, dem Direktor der Akademie für zahnärztliche Fortbildung in Karlsruhe, entwickelt wurde.

Auch im Saarland ist EPA Dent bereits von einigen Praxen mit Erfolg und Gewinn bringend eingeführt worden.

Um anderen interessierten Kollegen den Einstieg in EPA zu erleichtern, ihnen bei der Beantwortung grundlegender und detaillierter Fragen zu helfen und auch um Missinformationen vorzubeugen, ist am 07.11.2007 die Initiativgruppe EPA Saarland gegründet worden. Ihr angeschlossen sind derzeit 4 mit EPA vertraute Kollegen, die in Zukunft und offiziell autorisiert als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Die Kontaktdaten sind wie folgt:

EPA bietet: ein Benchmarking mit bundesweit allen bei EPA teilnehmenden Praxis auf Basis einer dezidierten Patienten-, Mitarbeiter- und Selbstbefragung und zeigt so Stärken und Schwächen der eigenen Praxis auf allen Ebenen der Interaktion auf.

Des Weiteren findet in einem gewissen zeitlichen Abstand nach Ergebnisauswertung durch die AQUA-Gruppe Göttingen und Übermittlung dessen an die Praxis eine Begehung vor Ort durch einen ausgebildeten Visitor statt. Selbstverständlich findet diese in einem kollegialen Rahmen statt, wobei die Ergebnisse ausführlich in Einzelgesprächen als auch im Team analysiert und Problemlösungen erarbeitet werden.

Nach Durchlaufen des European Praxis Assessment wird die Praxis abschließend nach den Maßgaben der unabhängigen Stiftung Praxissiegel zertifiziert.

Wo liegen nun die Vorteile von EPA Dent als gängiges Qualitätsmanagement-System für die Praxis?

Es ist leicht durchführbar und greift einerseits nicht direkt in die Praxis ein, nimmt andererseits ein Maximum an Rücksicht hinsichtlich ungestörter Praxisabläufe. Das Benchmarking fördert durch den Vergleich mit anderen Praxen wertvolle Erkenntnisse über Stärken und Schwächen. Im Rahmen der kollegialen Visitation werden diese besprochen und bei Bedarf gemeinsame Überlegungen zu Korrekturen angestellt. Auch werden durch die Visitation mitunter Anliegen im Praxisteam hervorgebracht, die sonst eventuell nicht angesprochen werden würden. Die Visitation selbst erfordert einen Tag Zeit.

Übrigens: via verschlüsselten Internet-Code kann man seinen aktuellen Stand in der weiteren Entwicklung ständig mit den anderen EPA-Praxen vergleichen. Dies birgt einen immensen Kosten/Aufwand-Nutzen-Vorteil, da man am fortlaufenden Prozess per se beteiligt ist, ohne wie bei einer „Self-Made-CD“ die eigene Zeit im Sinne einer Baumarkt-Methode opfern zu müssen.

Und ist es denn nicht so, dass man erst das umsetzen wird, was man schon einmal gehört, verstanden und getan hat? Denn was man gehört hat, hat man noch lange nicht verstanden und was man verstanden hat, hat man noch nicht getan. So zeigen die konkreten Erfahrungen von Visitoren, dass nur Information in

Verbindung mit Ihrer Umsetzung in der Praxis etwas bewegen kann. Die Beobachtung dritter kann Betriebsblindheit vermeiden. Ein wesentlicher Vorteil von EPA ist die Analyse der Patienten- und Mitarbeiterbefragung, wovon die ganze Praxis profitiert.

Konkret: Der Kollege weiß um den Status Quo in seiner Praxis, er kennt das Patientenfeedback, er kennt endlich die Meinung seiner Mitarbeiter und bekommt Arbeitsmittel an die Hand, um die Qualität in seiner Praxis zu sichern. Er weiß, was er tut und was er tun muss.

Kontakt:

Dr. Mike Jacob, M.A.
66763 Dillingen
Maximinstr. 45
Tel.: 06831- 73073
E-Mail: dr.mikejacob@t-online.de

ZA Joachim Wohlers,
66740 Saarlouis
Am großen Markt 8
Tel.: 06831- 49391
E-Mail: JoachimWohlers@gmx.de

Dr. Martin Honig, M.A.
66777 Neunkirchen
Taubenastr. 22
Tel.: 06821- 943002
E-Mail: susanne_und_martin-honig@t-online.de

Dr. Stefan Wilhelm
66773 Schwalbach
Taubenstr. 4
Tel.: 06834- 55401
E-Mail: info@dr-wilhelm.de

2. Saarländischer Fachärztetag

8. März 2008, 9.00 Uhr s.t.
Schloss Saarbrücken, Festsaal

Thema:

Die fachärztliche Versorgung – eine Herausforderung für die Zukunft !

Hinweis: Die Veranstaltung ist mit 5 P. zertifiziert.

Ausführliches Programm im nächsten Heft und unter www.facharztforum-saar.de