

4
6
8
10
12
14
16
18
20
22
24
26
28
30
32
34
36
38
40
42
44
46
48
50
52
54
56
58
60
62
64
66
68
70
72
74
76
78
80
82
84
86
88
90
92
94
96
98
100
102
104
106
108
110
112
114
116
118
120
122
124
126
128
130



Meinardus

Sicher ist sicher

Dr. Reinhard Kanzler

Zum Qualitätsmanagement (QM) sind Zahnärzte verpflichtet, auf freiwilliger Basis ist eine Zertifizierung möglich. Dr. Reinhard Kanzler erläutert nun, dass eine solche Zertifizierung über den Bereich des allgemeinen Qualitätsmanagements hinaus auch den Arbeitsschutz für das Team umfassen kann.

Für das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen sind die gesetzlichen Regelungen eindeutig und ebenso die verpflichtenden Termine zur Umsetzung. Mit der Umsetzung in die tägliche Praxis sieht es jedoch noch nicht sehr gut aus. Die Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse hat im Auftrag der Stiftung Gesundheit eine Studie durchgeführt. In die Studie einbezogen waren Hausärzte, Fachärzte und Zahnärzte einschließlich Fachzahnärzten. Die Ergebnisse zeigen, dass sich 16 Prozent aller Ärzte noch überhaupt nicht mit dem Thema beschäftigt haben. Eine Gruppe von 25 Prozent steht der Idee des QM sehr skeptisch gegenüber. Von den rund 97.000 Arztpraxen verfügen weniger als 1000 über ein zertifiziertes QM-System. Für Zahnärzte liegen keine gesicherten Daten vor. Die Autoren der Studie stellen aber fest, dass der Anteil der teilnehmenden Zahnärzte überdurchschnittlich hoch war. Sie vermuten, dass Zahnärzte sich generell mehr mit QM auseinandersetzen. Allerdings unterscheiden sich die Meinungen der Zahnärzte – mit wenigen Ausnahmen – nicht substantiell von denen der Humanmediziner. Das QM-System nach DIN ISO 9001:2000 ist bei der Umfrage nicht nur das

bekannteste, es wurde auch am häufigsten für die praxiseigene Umsetzung ausgewählt. Wir haben uns für unsere Praxis sehr frühzeitig für die Einführung eines QM-Systems entschieden. Die Gründe hatten wir klar definiert: Effizientere Gestaltung der Arbeitsabläufe und klare Orientierung für die Mitarbeiterinnen sollten zu einer besseren Behandlungsqualität beitragen. Auch Marketingaspekte spielten eine, wenn auch wesentliche kleinere, Rolle. Von Anfang an hatten wir uns für die ISO ausgesprochen. Sie hat sich weltweit zu einem Leitdokument für QM entwickelt und definiert grundlegende Anforderungen an ein solches System. Dabei lässt sie ihrem Anwender bewusst viele Freiheiten, die den Besonderheiten, wie sie im zahnmedizinischen Bereich im Allgemeinen und den Praxen im Speziellen vorliegen, gerecht werden und erlaubt individuelle Regelungen. Das prozessorientierte Anforderungsprofil der ISO 9001:2000 kommt medizinischen Einrichtungen entgegen, insbesondere wenn sie sich als modernes Dienstleistungsunternehmen verstehen. Nach intensiver Vorbereitung und Ausarbeitung des QM-Handbuchs wurde die Praxis im Sommer 1999



3
5
7
9
11
13
15
17
19
22
24
26
28
30
32
34
36
38
40
42
44
46
48
50
52
54
56
58
60
62
64
66
68
70
72
74
76
78
80
82
84
86
88
90
92
94
96
98
100
102
104
106
108
110
112
114
116
118
120
122
124
126
128
130

erstmalig nach DIN ISO 9001 zertifiziert. Im Jahr 2001 erfolgte eine Rezertifizierung nach der geänderten Norm DIN ISO 9001:2000. Seit dieser Zeit erfüllen wir die jährlichen Überwachungsaudits und alle drei Jahre die Vorgaben einer Rezertifizierung. Bereits im Jahr 2001 machte uns ein Auditor darauf aufmerksam, dass der Bereich Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit durch das economed-Managementsystem geregelt werden könne.

Alle Praxisinhaber kennen das Problem mit der Vielzahl an vorgeschriebenen Unterweisungen und deren Dokumentation, was beides ja nicht sehr selten als äußerst lästig empfunden wird. Vielen ist aber nicht bewusst, welchen Gesetzen und Regelungen wir tatsächlich unterworfen sind und welche Risiken die Nichteinhaltung (Unkenntnis schützt vor Strafe nicht) für die Praxis birgt. Eine kurze, unvollständige Aufzählung soll das Problem verdeutlichen: Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Arbeitszeitgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Strahlenschutzverordnung, Röntgenverordnung, Arbeitsstättenverordnung, Gefahrstoffverordnung, Biostoffverordnung, Betriebssicherheitsverordnung, Geräte- und Produktsicherheitsgesetz, Medizinproduktegesetz und Medizinprodukte-Betreiberverordnung, Infektionsschutzgesetz usw.

Viele davon sind übrigens so genannte aushangspflichtige Gesetze und müssen den Mitarbeiterinnen frei zugänglich sein. All diese Gesetze und Vorschriften in die Praxis zu integrieren, deren Dokumentation durchzuführen und deren Einhaltung zu überwachen kostet sehr viel Zeit und auch Geld. Bei einem Unfall oder bei Überprüfungen drohen empfindliche Strafen, sollte die Einhaltung nicht nachgewiesen werden können. Hat eine Mitarbeiterin einen Arbeitsunfall, im schlimmsten Fall mit Berufsunfähigkeit und Verrichtung, ist zwar zunächst die Berufsgenossenschaft zuständig. Die wird aber sehr genau prüfen, ob der Praxisinhaber alle vorgeschriebenen Maßnahmen eingeführt, deren Einhaltung überprüft und dokumentiert hat. Kann er diesen Nachweis nicht erbringen, holt sich die Berufsgenossenschaft das Geld von ihm wieder. Noch im Jahr 2001 haben wir in Zusammenarbeit mit Dr. Martin F. Bozenhardt, dem Entwickler des economed-Systems, entsprechende Schritte in die Wege geleitet. Der Praxis wurde ein Präventionsmanager zur Seite gestellt. Der Bereich Arbeitsschutz/Arbeitssicherheit wurde in einem eigenen



Händehygiene ist in der Zahnarztpraxis unverzichtbar. Doch ebenso wichtig ist auch die Hautpflege, denn Wasser und Reinigungsmittel greifen die Haut an.
Foto: BGW

QM-Handbuch geregelt und wird dort auch fortlaufend dokumentiert. Die Praxis erhielt einen Betriebsschutzbrief. Darin übernimmt die economed-Landesdirektion die Aufgabe, die Umsetzung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften im Bereich Gesundheit, Sicherheit, Umwelt, Arbeits- und Strahlenschutz zu organisieren. Dieses System hat sich für unsere Praxis bestens bewährt und wird seit 2001 erfolgreich praktiziert. Im Jahr 2006 wurden wir aufmerksam auf die Managementanforderungen der BGW zum Arbeitsschutz (MAAS BGW). Die MAAS BGW sollen Arbeitsschutz und Gesundheit der Mitarbeiter in Mitglieds-



Dr. Reinhard Kanzler

studierte in Würzburg Zahnmedizin, bevor er sich 1979 in Schwabach als Zahnarzt niederließ. Arbeitsschwerpunkte in der Gemeinschaftspraxis mit Dr. Susanne Kydles sind Prophylaxe, Parodontologie, vollkeramische Restaurationen und Implantologie. Der 56-Jährige gründete 1990 das Fortbildungsinstitut Zahnwerk. Seit 1999 ist die Praxis zertifiziert nach DIN ISO 9001, seit Dezember 2006 zudem nach MAAS BGW. 2002 erhielt Dr. Kanzler den DEKRA Award, 2006 den Managementpreis UnternehmerEnergie.

QM in der ärztlichen Praxis 2007 / Eine deutschlandweite Befragung niedergelassener Ärztinnen und Ärzte. Im Internet zu finden unter: www.stiftung-gesundheit.de/presse/Studie_QM_2007.pdf

**Berufsgenossenschaft für Gesundheitswesen und Wohlfahrtspflege
Pappelallee 35/37
22089 Hamburg
www.bgw-online.de/Kundenzentrum/quintas**

**DEKRA Certification
GmbH
Handwerkstr. 15
70565 Stuttgart**



Zertifizierter Arbeitsschutz: Dr. Kanzler ist überzeugt, dass sich der Aufwand für dieses Dokument auszahlt – in mehr Sicherheit für das Praxisteam.

**economed-Landesdirektion Bayern
Graf-Lennart-Bernadotte-Str. 3
88131 Lindau**

betrieben der BGW fördern. Den Mitarbeitern bringt das System eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen, dem Praxisinhaber eine mögliche Kostensparnis, insbesondere aber eine erhebliche Verringerung des Haftungsrisikos. Voraussetzung ist ein zertifiziertes QM-System nach DIN ISO 9001:2000. Der Arbeitsschutz muss in alle Kapitel des QM-Systems integriert werden. Neben den sechs zu dokumentierenden Verfahren nach ISO 9001 müssen sieben Verfahren zusätzlich dokumentiert und umgesetzt werden. Diese sind

- Ermittlung und Umsetzung gesetzlicher, behördlicher und berufsgenossenschaftlicher Forderungen
- Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen
- Beurteilung der Arbeitsbedingungen = Gefährdungsermittlung
- Beschaffung von arbeitsschutzgerechten Produkten und Dienstleistungen

- Handhabung von Gefahrstoffen
- Erstprüfung und wiederkehrende Prüfung
- Vorbeugemaßnahmen / Notfallmanagement

Nach erfolgreicher Zertifizierung erstattet die BGW 50 Prozent der Zertifizierungskosten, maximal die Hälfte des BGW-Jahresbeitrages. Nach jedem weiteren erfolgreichen gemeinsamen Audit nach ISO 9001 und den MAAS BGW durch eine anerkannte Zertifizierungsstelle kann diese Prämie neu beantragt werden.

Da wir über das economed-Managementsystem seit Jahren ein integriertes Arbeitsschutzmanagement hatten, konnten wir gemeinsam mit dem Präventionsmanager und Dr. Bozenhardt einige noch fehlende Anforderungen ergänzen. Beim Überwachungsaudit nach DIN ISO 9001:2000 durch die DEKRA Intercert im Herbst 2006 wurden wir erfolgreich nach den MAAS BGW zertifiziert. Die Prüfung war streng und nach unserer Meinung an einigen Stellen zu bürokratisch. Dies mag aber in erster Linie daran gelegen haben, dass wir der erste Betrieb waren, den die DEKRA nach den MAAS BGW zertifiziert haben. Dies wird sich genau so einspielen, wie im Bereich der ISO seit vielen Jahren üblich.

Unsere Mitarbeiterinnen sind voll in die Umsetzung aller erforderlichen Maßnahmen eingebunden. Die Dokumentation eines hohen Arbeitsschutzstandards gibt ihnen Sicherheit und Motivation. Wir haben in der Praxis minimale Ausfallzeiten und eine sehr geringe Zahl von – stets völlig unbedeutenden – Unfällen. Allerdings wird die Einhaltung der vorgegebenen Standards auch überprüft und eingefordert, letztendlich zum Eigenschutz unserer Mitarbeiterinnen. Uns als Praxisinhabern ist allerdings auch der Nachweis lückenloser Vorkehrung im Haftungsfall von allergrößter Bedeutung.

Die DEKRA hat in einem so genannten Sicherheitsbarometer zu Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz festgestellt, dass jedes dritte Unternehmen gegen geltende Vorschriften verstößt. Im Ernstfall bedeutet das nicht nur gesundheitliche Schäden für Mitarbeiter sondern eben auch erheblichen finanziellen Schaden für den Inhaber durch Forderungen der BGW. Aus unserer Erfahrung können wir jeder bereits nach ISO zertifizierten Zahnarztpraxis nur raten, die MAAS BGW in das System zu integrieren. Allen, die sich erst auf den Weg zum QM machen, sollte dies von Anfang an empfohlen werden.