

# Praxisstudie zur Akzeptanz des Qualitätsmanagements

| Prof. Dr. Bettina Fischer

Die an der vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden Zahnärzte und zahnärztlichen Einrichtungen sind gesetzlich verpflichtet, bis zum Jahr 2010 ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Eine empirische Studie der Fachhochschule Wiesbaden zeigte nun auf, dass viele Zahnärzte trotz gesetzlicher Vorgaben die Umsetzung eines geordneten Qualitätsmanagements nur sehr zögerlich vorantreiben und dem Thema eher ablehnend gegenüberstehen.

Eine von der Wiesbadener Hochschule im Januar 2008 abgeschlossene Studie zeigt, dass sich über 30% der Zahnarztpraxen mit dem Thema Qualitätsmanagement noch nicht beschäftigt haben. 51% der Praxen befinden sich nach eigenen Angaben in der Einführungsphase und circa 17% treffen die Aussage, die Einführung eines praxisinternen Qualitätsmanagementsystems bereits abgeschlossen zu haben.

## Was wird unter QM verstanden?

Wie die empirische Befragung verdeutlicht, erfolgt die Verwendung des Begriffs Qualitätsmanagement sehr uneinheitlich.

Die Interpretation von Qualitätsmanagement erfolgt oftmals individuell und reicht vom Anlegen eines Dokumentenordners über die Installation einer entsprechenden Software bis hin zu einer kontinuierlichen und systematischen Durchführung von Maßnahmen, mit denen eine anhaltende Qualitätssicherung und -steigerung erreicht werden kann – der Idealvorstellung des Gesetzgebers. Somit lässt sich vermuten, dass die Ergebnisse der empirischen Studie aufgrund der uneinheitlichen Interpretation des Begriffs Qualitätsmanagement an dieser Stelle deutlich zu positiv erscheinen.

## Informationsmöglichkeiten

Der Aufklärungsbedarf in diesem Bereich wurde von unterschiedlichen Einrichtungen und Institutionen erkannt. So bieten beispielsweise die Kammern/KZVen umfangreiche Informationsangebote, wie Schulungen, Seminare und schriftliches Informationsmaterial.

Auch private Anbieter überfluten den Markt mit einer fast unüberschaubaren Anzahl von Publikationen und Produkten, was die ablehnende Grundhaltung und Verunsicherung

vieler Zahnärzte tendenziell noch verstärkt.

## Nachteile überwiegen

Nach ihrer persönlichen Meinung zur gesetzlich geforderten Einführung eines Qualitätsmanagements befragt, äußerten sich 54% der Zahnärzte negativ. Nur 33% stehen einer QM-Einführung klar positiv gegenüber. 13% äußerten sich neutral. Die Abwägung von Vor- und Nachteilen aus Sicht der Befragten ergab das in Tabelle 1 aufgezeigte Bild.

VORTEILE / CHANCEN	Anteil der befragten Ärzte	NACHTEILE / RISIKEN	Anteil der befragten Ärzte
Verbesserung der Dokumentation	35%	Bürokratischer Aufwand	45%
Standardisierung der Abläufe	29%	Zeitlicher Aufwand der Einführung	26%
Kostenersparnis	24%	Höhere Kosten	21%
Imagesteigerung	12%	Gesetzliche Sanktionen	19%
Verbesserte Transparenz	8%	Überlastung des Personals	19%
Patientengewinnung	5%	Probleme bei der Einführung	13%

Tab. 1: Vor- und Nachteile einer QM-Einführung im Vergleich (Mehrfachnennungen möglich).