

# Qualitätsmanagement – Fluch oder Segen!?



## Nr. 10 Statement

### Dr. Rüdiger Schott

Referent Qualitätsmanagement der Bayerischen Landes Zahnärztekammer

**Erinnert man sich** an die Veröffentlichung der Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) zum Thema „Einrichtungsinernes Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen“ vom November 2006, so ging ein lauter Aufschrei durch die zahnärztlichen Reihen. Revolution war angesagt! Ziemlich schnell hat man dann erkannt, dass die geforderten Instrumente längst tagtägliches Tun in den Praxen waren und nur noch ein strukturierender Rahmen für das Konstrukt gefunden werden musste. So haben nahezu alle Beteiligten erkannt, QM bringt Vorteile: Vorteile in der Praxisorganisation, im Personalmanagement oder der Lagerhaltung sowie im Hygienemanagement. Es dürfte außer Zweifel stehen, dass ein optimiertes Hygienemanagement die gesundheitlichen Risiken für Personal und Patienten deutlich reduziert. Kritisch angemerkt wurde aber immer wieder die Tatsache, die angewendeten QM-Systeme seien industrieorientiert und zu wenig auf den Gesundheitssektor zugeschnitten, wie zum Beispiel die DIN-EN ISO 9001:2008. Nahezu unbemerkt wurde aus diesen Gründen eine neue Norm, die DIN-EN 15224, welche auf Dienstleistungsbetriebe im Gesundheitswesen ausgerichtet ist, geschrieben. Fast zehn Jahre hat die zuständige Arbeitsgruppe von CEN (Europäisches Komitee für Normung) an diesem Entwurf gearbeitet, welcher nun als bereichsspezifischer Leitfaden für Kliniken, Arzt- und Zahnarztpraxen, Pflege- und Betreuungseinrichtungen dienen soll. Die neue Norm wird zum Jahresende vom Deutschen Institut für Normung (DIN) veröffentlicht und durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS) akkreditiert. Bekanntlich tritt am 1. Januar 2013 das neue Patientenrechtgesetz in Kraft. Deshalb ist es sicher reiner Zufall, dass in der neuen Norm in über einhundert Textpassagen Aussagen über Patientensicherheit und Risikomanagement getroffen werden.

Die neue Norm untergliedert sich in folgende Qualitätsmerkmale:

- Angemessene Versorgung
- Verfügbarkeit
- Kontinuität der Versorgung
- Wirksamkeit
- Effizienz
- Gleichheit
- Evidenzbasierte Versorgung
- Einbeziehung des Patienten
- Patientensicherheit
- Rechtzeitigkeit.

Bei der Lektüre dieser Qualitätskriterien kommt schnell die Frage in den Sinn:

*Werden hier gesellschafts- und sozialpolitische Probleme auf den Rücken der sogenannten Leistungserbringer verlagert?*

Jeder möge sich selbst die implizierten Fragen beantworten:

*Ist in dem gegenwärtigen GKV-System eine angemessene Versorgung möglich?*

*Wie soll die Verfügbarkeit und die Kontinuität der Versorgung insbesondere in ländlichen Gebieten dauerhaft sichergestellt werden?*

*Stellt die Forderung nach Effizienz nicht nur einen Deckmantel für Sparmedizin dar?*

Diese neue Norm dürfte höchstes Interesse bei den Kostenträgern und politischen Entscheidungsträgern hervorrufen, denn sie verknüpft Effizienz, Wirtschaftlichkeit und hochwertige Versorgung miteinander. Aus diesem Grund sollten sich die standespolitischen Vertreter der Zahnärzteschaft rechtzeitig strategische Überlegungen zu diesem Thema machen, um politischen Überraschungsangriffen Paroli bieten zu können.

Denn schließlich heißt es im Heilberufekammergesetz: „Die Berufsvertretung hat die Aufgabe, im Rahmen der Gesetze die beruflichen Belange der Ärzte wahrzunehmen, die Erfüllung der ärztlichen Berufspflichten zu überwachen, die ärztliche Fortbildung zu fördern, soziale Einrichtungen für Ärzte und deren Angehörige zu schaffen sowie in der öffentlichen Gesundheitspflege mitzuwirken.“

Fazit: „Es ist leichter, einen Schaden zu verhüten, als ihn wieder gutzumachen.“ Diese Erkenntnis hatte schon Johann Peter Hebel vor zweihundert Jahren.

**Dr. Rüdiger Schott**  
Referent Qualitätsmanagement  
der Bayerischen Landes Zahnärztekammer

# DAS BESTE

sind berührungsfreie Spender, die sich rechnen.



## Hygowipe Plus

Papiertuchspender mit integriertem Flächen-Desinfektionsmittel der Dürr System-Hygiene • Berührungsfreie Bedienung über Infrarot-Sensor • Besonders wirtschaftlich durch die flexibel einstellbare Desinfektionsmittelmenge und Tücherlänge

Mehr unter [www.duerr.de](http://www.duerr.de)

