

# Bestnoten für professionelles Qualitätsmanagementsystem

| Prof. Dr. Bettina Fischer

Vertragszahnärzte sind gesetzlich verpflichtet, bis zum Jahr 2010 ein praxisinternes Qualitätsmanagement einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Einige Landes Zahnärztekammern haben hierfür ein eigenes QM-System entwickelt, das „Zahnärztliche Praxis- Managementsystem (Z-PMS)“, das bereits von einer Vielzahl von Praxen genutzt wird. Grund genug, die Vor- und Nachteile dieses Systems genau unter die Lupe zu nehmen und die Erfahrungen der Nutzer mit Z-PMS zu hinterfragen.

Das seit 2006 von der Landes Zahnärztekammer Hessen entwickelte und eingeführte Zahnärztliche Praxismanagementsystem Z-PMS hat sich mittlerweile über die Landesgrenzen hinaus etabliert und wird auf Empfehlung der dortigen Landes Zahnärztekammern insbesondere auch von den Praxen in den Ländern Rheinland-Pfalz, Saarland, Westfalen-Lippe, Sachsen-Anhalt, Brandenburg und demnächst auch Thüringen umgesetzt. Wie eine empirische Studie der Hochschule RheinMain (vormals Fachhochschule Wiesbaden) Anfang 2008 ergab, nutzen über 40 Prozent der befragten Praxen, die sich bereits mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems befasst haben, dieses speziell auf die Belange von Zahnarztpraxen zugeschnittene QM-System (vgl. hierzu auch ZWP 12/2008). Systeme privater Anbieter werden hingegen nur zu circa 15 Prozent eingesetzt; 43 Prozent der Praxen nutzen bislang kein bestimmtes System und behelfen sich mit individuellen Lösungen.

Aufgrund der starken Marktpenetration von Z-PMS befasst sich die aktuelle Untersuchung der Hochschule RheinMain nun mit folgenden Fragestellungen:

- Welche Produktvorteile bietet Z-PMS?



Das Zahnärztliche Praxismanagement, kurz Z-PMS, wurde als eigener zahnärztlicher Ansatz von Zahnärzten für Zahnärzte entwickelt. Zentrales Navigationsinstrument des Qualitätsmanagementsystems ist der interaktive Z-PMS-Kompass, der sich je nach Bearbeitungsstand der einzelnen Module einfärbt. Er ist in die Bereiche Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität aufgeteilt, die wiederum in Module (Hygiene, Praxisorganisation, Verbesserungsmanagement etc.) gegliedert sind. In allen Modulen kann der Anwender zunächst durch das Bearbeiten interaktiver Checklisten den Ist-Zustand seiner Praxis feststellen und dann notwendige Maßnahmen und Qualitätsziele festlegen. Das System dokumentiert automatisch die Arbeitsergebnisse für jedes Modul in einem Protokoll, das der Anwender auch ausdrucken und in ein vom System bereitgestelltes Z-PMS Handbuch zur Dokumentation einstellen kann.

- Welche Nachteile bzw. Mängel gibt es aus Sicht der Nutzer?
- Welchen messbaren Nutzen bietet Z-PMS?
- Welche Probleme gab es in den Praxen bei der Einführung von Z-PMS?
- Welche Erfahrungen haben die Nutzer gesammelt?

Zur Beantwortung der Untersuchungsfragen wurde eine schriftliche Befragung aller bisher durch die Landeszahnärztekammern Hessen und Rheinland-Pfalz fortgebildeten Praxen durchgeführt. Insgesamt beteiligten sich 290 Probanden, davon 152 Behandler und 138 Mitarbeiterinnen, an der von April bis Juni 2009 andauernden Befragung.

#### Die Untersuchungsergebnisse im Überblick

Befragt nach den Gründen für die QM-Einführung gaben über 80 Prozent der Probanden an, vorwiegend aufgrund der Vorgabe des Gesetzgebers aktiv zu werden. Jedoch spielte bei 48 Prozent zudem auch die Eigenmotivation zur Praxisoptimierung durch QM eine Rolle. Auf die Frage, warum gerade das System Z-PMS von den befragten Praxen ausgewählt wurde, gab die überwiegende Mehrheit an, dass es sich ihrer Einschätzung nach um ein kostengünstiges und qualitativ hochwertiges System handelt, das zudem durch eine entsprechende Fortbildung begleitet wird. Die Z-PMS-Schulung wurde von den Probanden durchschnittlich mit der Schulnote 2 bewertet.

Auf die Frage, welche Produktvorteile Z-PMS aus Sicht der Nutzer bietet, wurde insbesondere angeführt, dass das System kostengünstig, maßgeschneidert auf die Anforderungen der Praxis und einfach zu handhaben ist. Einen weiteren Pluspunkt sahen die Probanden in der stetigen Weiterentwicklung und die Unterstützung durch die Kammern (beispielsweise in Form von Schulungen oder einer Service-Hotline).

Mängel beziehungsweise Nachteile des Systems erkannten die Probanden in der Suchfunktion und den teilweise noch zu starren Vorlagen. Der Zeitaufwand für die Einführung des QM-Systems sowie für die Schulungen des Praxisteam wurde an dieser Stelle ebenfalls genannt, jedoch dürften diese Argumente auf sämtliche QM-Systeme zutreffen. Insgesamt stellten circa 60 Prozent der Praxen generelle Einführungsprobleme bei der QM-Implementierung fest, die sie jedoch nicht am jeweiligen QM-System festmachten, sondern generell auf den hohen Aufwand und die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben zurückführten.

#### Überwiegend positive Erfahrungen

Im weiteren Verlauf der Untersuchung interessierte die Frage, welchen tatsächlichen Nutzen die Praxen durch die Einführung eines Qualitätsmanagements mit Z-PMS verzeichnen können. Hierfür wurden allen Probanden neun unterschiedliche Aussagen vorgege-



## ÜBERZEUGENDER PREIS!

### Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen

# Teleskop-Krone Primär- und Sekundärteil

# 99,99 €\*

Preisbeispiel deutsches Labor / Kasse BEL II: 244,83 €

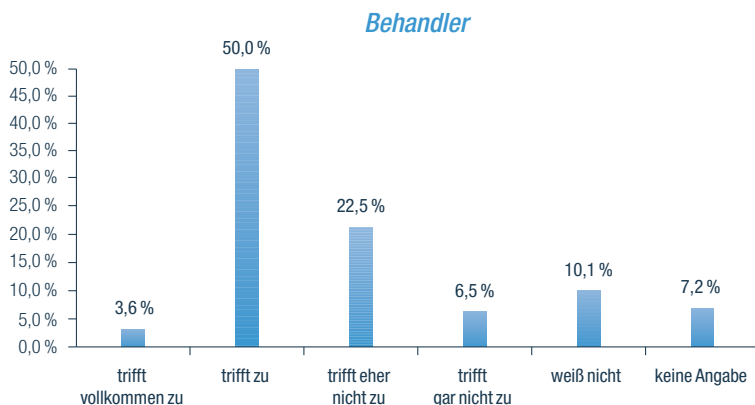
\* zzgl. MwSt.

Angebot gilt bis zum 31.10.2009.

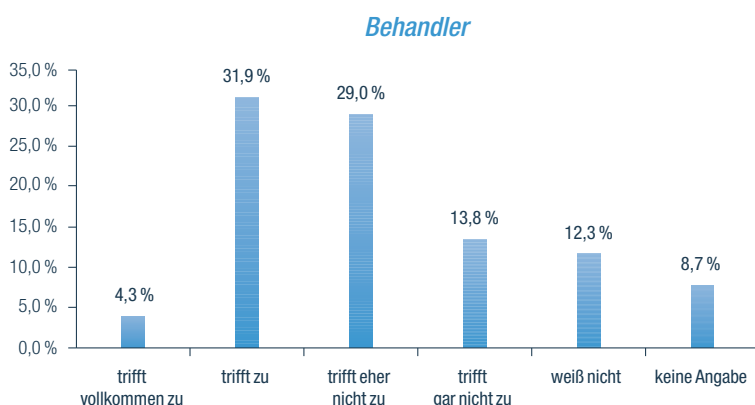
Es zählt das Auftragsdatum der Praxis.

 **dentaltrade**<sup>®</sup>  
...faire Leistung, faire Preise

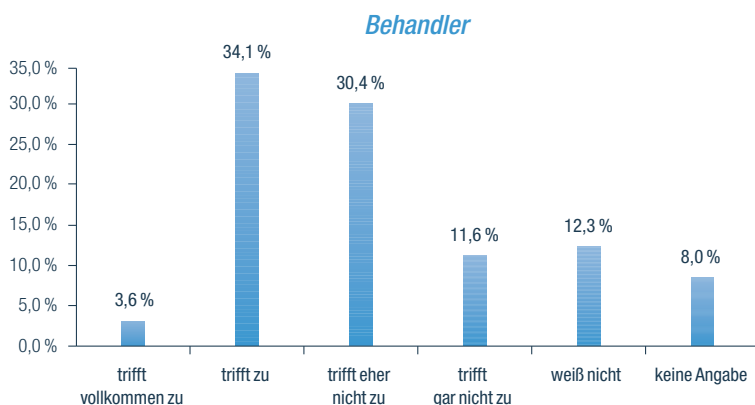
freecall: (0800) 247 147-1  
[www.dentaltrade.de](http://www.dentaltrade.de)



1 Die Praxisabläufe haben sich durch QM mit Z-PMS nachhaltig verbessert.



2 Die Behandlungsqualität ist gestiegen.



3 Die Leistungsfähigkeit der Praxis ist gestiegen.

ben, die sie auf einer 4-stufigen Skala von „trifft vollkommen zu“ bis „trifft gar nicht zu“ bewerten sollten. So bestätigte beispielsweise mehr als die Hälfte der Befragten, dass sich die Praxisabläufe durch Qualitätsma-

nagement mit Z-PMS verbessert haben (Abb. 1). Ein eher uneinheitliches Bild zeichnen die Probanden allerdings bei der Behandlungsqualität (Abb. 2) und der Leistungsfähigkeit der Praxis (Abb. 3): Jeweils ein gutes

Drittel sieht eine gestiegene Behandlungsqualität und Leistungsfähigkeit in der Praxis – allerdings verneinen dies auch etwa ein Drittel der Befragten.

Bei der Auswertung der Fragen zur Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation wurde auf eben deren Teilergebnisse zurückgegriffen, da hier eine genauere Beurteilung des tatsächlichen Nutzens zu vermuten war. So zeigen die Ergebnisse, dass dank eines Qualitätsmanagements mit Z-PMS die Mitarbeiter nicht unbedingt zufriedener geworden sind (Abb. 4), aber deutlich motivierter ihre Arbeit verrichten (Abb. 5).

Im abschließenden Fragenkomplex wurden die Probanden gebeten, ein Gesamturteil abzugeben. So gaben 83,5 Prozent der Befragten an, dass das Programm Z-PMS ihre Erwartungen vollkommen oder größtenteils erfüllt, während bei etwa 60 Prozent die eigene Akzeptanz gegenüber dem Programm hoch beziehungsweise sehr hoch ist. Nur circa 15 Prozent bezeichneten die eigene Akzeptanz als schlecht.

Dementsprechend fiel auch das allgemeine Zufriedenheitsurteil sehr gut aus. Demnach sind rund 75 Prozent der Befragten mit den Ergebnissen der QM-Einführung mit Z-PMS sehr zufrieden oder zufrieden. Die Mehrheit der Probanden sprach sich daher auch für eine Weiterempfehlung des Produkts aus, wie Abbildung 6 zeigt.

### Zusammenfassung und Ausblick

Wie die Untersuchung zeigt, sind die bisherigen Verwender von Z-PMS mit den Produkteigenschaften und dem erzielten Nutzen weitgehend zufrieden. Um eine Vergleichbarkeit von Z-PMS mit anderen QM-Produkten darstellen zu können, müssen sicher weitere Studien folgen und die Ergebnisse miteinander verglichen werden. Dennoch zeigt die Untersuchung, dass die Landeszahnärztekammern mit Z-PMS ein Produkt auf den Markt ge-



# Endlich da!

**SONDER  
PREIS**

Lisa 317 Wasser-  
dampfsterilisator,  
Doku-Speicherkarte,  
LisaWare Doku-  
PC-Software

statt € 7.100,-

**€ 5.700,-**

und ein MSI Netbook im Wert von ca. € 380,-



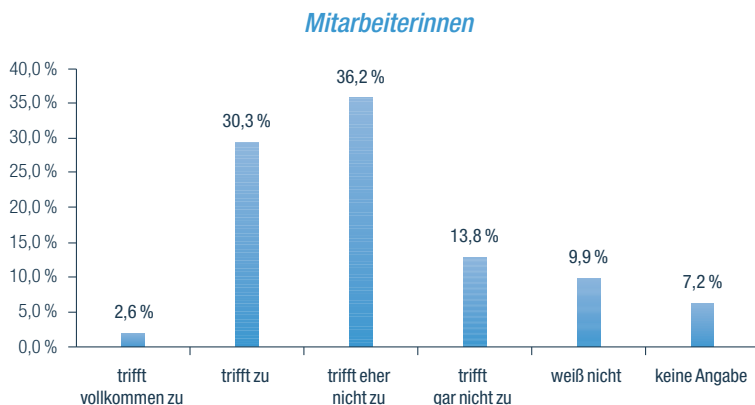
Sicherheit beruhigt. Mit der Software LisaWare werden beim Sterilisieren alle Zyklusdaten automatisch auf dem Computer gespeichert – direkt über eine serielle Schnittstelle oder über ein lokales LAN-Netzwerk. Die Software arbeitet unabhängig und ermöglicht mit einfachster Handhabung die Anbindung von bis zu 4 Sterilisatoren.

Entdecken Sie W&H Lisa – jetzt mit eingebauter Dokumentationskarte, der neuen LisaWare und ein MSI-Netbook (black or white) zum Sonderpreis bei Ihrem teilnehmenden Fachhändler.

W&H Deutschland, t 08682/8967-0 oder unter [wh.com](http://wh.com)

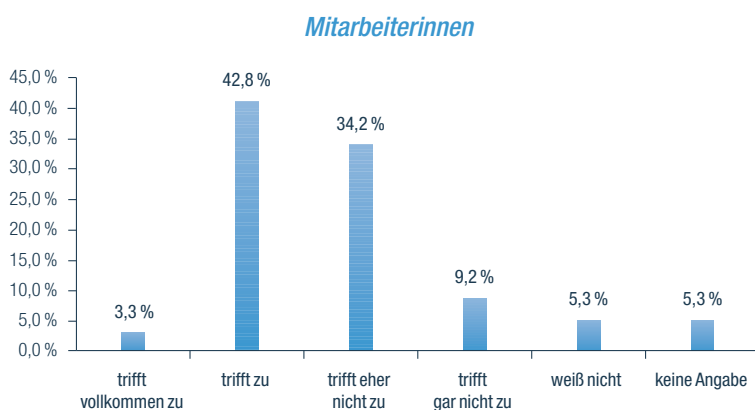
*Lisa*<sup>®</sup>

Die zweite Generation



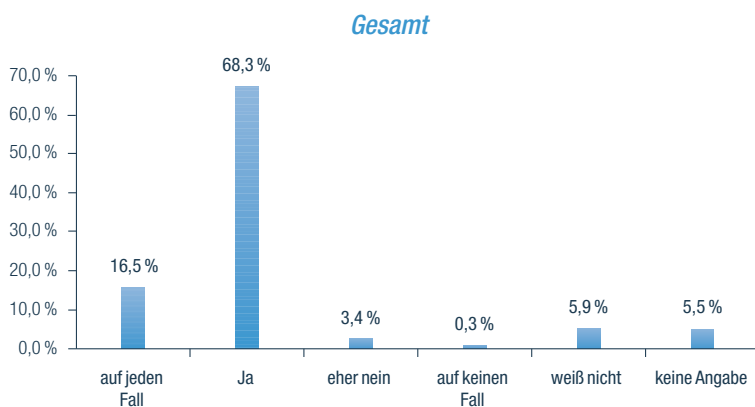
4

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist gestiegen.



5

Die Motivation der Mitarbeiter ist gestiegen.



6

Würden Sie eine QM-Einführung mit Z-PMS weiterempfehlen?

bracht haben, das von den Zahnärzten sehr gut angenommen wird und diese auf ihrem Weg zum praxisindividuellen QM sehr gut begleiten kann. Der von den Probanden der Untersuchung genannte Pluspunkt der perma-

nenten Weiterentwicklung des Produkts zeigt sich auch in den jüngsten Aktivitäten der beteiligten Kammern. So hat eine länderübergreifende Kooperation der Kammern in Hessen, Niedersachsen und Rheinland-Pfalz

Anfang Juni die Arbeiten an einem gemeinsamen Online-Portal abgeschlossen.

Zum 1. Oktober 2009 wurde die neue Internetseite [www.z-qms.de](http://www.z-qms.de) freigeschaltet. Mit dieser Internetpräsenz wird Z-PMS auf eine noch breitere Basis gestellt und zur Betonung des Charakters als eigenes Qualitätsmanagementsystem künftig in Z-QMS umbenannt.

Das Internetportal bietet neben den bisherigen Z-PMS-Bestandteilen zusätzliche Funktionen und wird ständig online aktualisiert.

## tipp.

Eine Checkliste zum Thema „Qualitätsmanagement“ kann gerne unter der angegebenen Kontaktadresse angefordert werden.

## autorin.



**Prof. Dr. Bettina Fischer** ist Professorin für Marketing und Unternehmensführung an der Hochschule RheinMain (vormals Fachhochschule Wiesbaden). Neben ihrer Lehr- und Forschungstätigkeit ist die Autorin in der Praxis als Beraterin für niedergelassene Zahnärzte im Rahmen ihrer Forschungsschwerpunkte tätig.

## kontakt.

**Prof. Dr. Bettina Fischer**  
 Hochschule RheinMain  
 Wiesbaden Business School  
 Tel.: 06 11/94 95-31 70  
 Fax: 06 11/94 95-31 02  
 E-Mail: [bettina.fischer@hs-rm.de](mailto:bettina.fischer@hs-rm.de)

# Competence in Composites



## IDS-Neuheiten 2009

### bluephase® 20i

#### Lizenz zum Lichthärten

- Polywave LED mit Breitbandspektrum 380 - 515 nm
- Sehr hohe Lichtintensität von 2.000 mW/cm<sup>2</sup>
- Dauerbetrieb durch integrierte Kühlung
- Click&Cure für den optionalen Netzbetrieb



### AdheSE® One F im VivaPen®

#### Click & Bond mit dem VivaPen

#### Jetzt neu:

- Verbesserte Schmelzhaftung
- Integrierte Füllstandsanzeige im VivaPen
- Exakte und materialsparende Dosierung
- Punktgenaue Applikation



### IPS Empress® Direct

#### Beeindruckende Ästhetik in neuer Form

- *Direktes Füllungsmaterial* für den Front- und Seitenzahnbereich
- Lieferbar in 32 naturgetreuen Farben
- Angenehmes Handling



[www.ivoclarvivadent.de](http://www.ivoclarvivadent.de)

Ivoclar Vivadent GmbH Clinical

Dr. Adolf-Schneider-Straße 2 | D-73479 Ellwangen | Tel.: +49 (0) 79 61 / 8 89-0 | Fax: +49 (0) 79 61 / 63 26 | [info@ivoclarvivadent.de](mailto:info@ivoclarvivadent.de)

  
**ivoclar**  
**vivadent**<sup>®</sup>  
passion vision innovation