

# Studie zeigt Vorteile von Qualitätsmanagement auf

| Prof. Dr. Bettina Fischer

Wie eine empirische Studie der Hochschule RheinMain im Jahr 2008 ergab, stehen viele deutsche Vertragszahnärzte dem Thema Qualitätsmanagement noch sehr ablehnend gegenüber und verhalten sich im Hinblick auf die angeordnete Einführung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements noch eher zögerlich. Andere Zahnarztpraxen betreiben bereits ein professionelles QM in ihrer Praxis und profitieren augenscheinlich von Verbesserungen in unterschiedlichen Bereichen ihres Praxisbetriebs. Eine aktuelle Studie der Hochschule fokussiert nun die bereits zertifizierten Praxen und untersucht die Vorteile von Qualitätsmanagement für diese.

**B**islang beschäftigen sich einer ersten empirischen Studie zufolge circa 70 Prozent der Zahnarztpraxen mit dem Thema Qualitätsmanagement und 51 Prozent befinden sich in der Einführungsphase. Lediglich 2 Prozent der Praxen haben sich bereits einer externen Zertifizierung unterzogen.

Da der Anteil der bereits zertifizierten Praxen vor dem Hintergrund der noch verbleibenden Zeit bis 2010 vergleichsweise gering ist, war es Ziel dieser aktuellen Studie, ausschließlich QM-zertifizierte Zahnarztpraxen zu untersuchen und Vorteile, Nachteile sowie Erfolgsparameter eines professionell betriebenen Qualitätsmanagements transparent zu machen.

Im Rahmen einer kombinierten telefonischen und schriftlichen Befragung wurden hierfür 176 zertifizierte Zahnarztpraxen in Deutschland kontaktiert. Insgesamt 44 Praxen beteiligten sich an der Untersuchung, was einer Rücklaufquote von 25 Prozent entspricht.

## Optimierte Arbeitsabläufe Hauptgrund für QM

Qualitätsmanagement gilt seit vielen Jahren als ein wirkungsvolles Instrument zur Dokumentation, Bewertung und Verbesserung von Arbeitsabläufen,

Strukturen und Prozessen. In der produzierenden Industrie seit vielen Jahren angewandt, soll es auch in Arztpraxen darauf abzielen, Praxisergebnisse (wie beispielsweise die Patientenversorgung und die Patientenzufriedenheit) nachhaltig zu verbessern. Gestützt auf diesen auch in der Dentalbranche gängigen Hintergrund ist es nicht überraschend, dass eine erste zentrale Frage der Studie nach den Beweggründen der QM-Einführung für die Vertragszahnärzte ein recht eindeutiges Bild ergibt (Abb. 1).

Demgemäß war für 91 Prozent der befragten Ärzte die Optimierung der Arbeitsabläufe Grund für die Implementierung. Die Förderung der Behandlungsqualität sowie die Steigerung der Patientenzufriedenheit wurden jeweils von 66 Prozent der Probanden genannt. Auffällig ist, dass lediglich 66 Prozent der Befragten die gesetzliche Verpflichtung als Anlass nannten und sich nur 41 Prozent eine verbesserte Wirtschaftlichkeit ihrer Praxis erhoffen.

Die Frage nach der Bestandsdauer der bereits zertifizierten Praxen ergab, dass 85 Prozent der Praxen bereits länger als zehn Jahre bestehen. Lediglich 2 Prozent der zertifizierten Praxen bestehen seit weniger als zwei Jahren. Der Pro-

zess der Einführung wird in den Praxen unterschiedlich angegangen. Während 25 Prozent die Implementierung eigenständig vornahmen, nahm ein weiteres Viertel die Unterstützung ihrer jeweiligen Zahnärztekammer in Anspruch. Der größte Teil wählte den Weg über eine professionelle Unterstützung durch Unternehmensberatungen oder sonstige Stiftungen und Verbände (41 Prozent).

## Vorteile bei Arbeitsprozessen und Personal

Der Hauptteil der empirischen Studie bezog sich auf die Frage nach tatsächlich messbaren Vorteilen, die den Praxen durch QM entstehen. Hier wurde eine Unterteilung in die Bereiche Arbeitsprozesse, Personal, Patienten, Praxisimage und Kosten vorgenommen.

In Bezug auf die Arbeitsprozesse konnten 96 Prozent der befragten Praxen eine verbesserte Klärung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beobachten, 90 Prozent konnten die allgemeine Fehlerhäufigkeit senken. 82 Prozent gaben an, durch die Entwicklung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse und die Definition idealtypischer Prozesse (84 Prozent) profitiert zu haben (Abb. 2).

OMNIDENT

... gibt's bei meinem  
Dental-Union Depot



## Die OMNIDENT Generation. Wann gehören Sie dazu?

Perfektes Produktportfolio. Kürzeste Lieferzeiten. Herausragende Qualität. Günstige Preise.  
Für Ihre Praxis. Für Ihr Labor.

**OMNIDENT – nur bei Ihrem  
Dental-Union Depot.**

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

[www.dental-union.de](http://www.dental-union.de)



**OMNI  
DENT®**

We care. You smile.

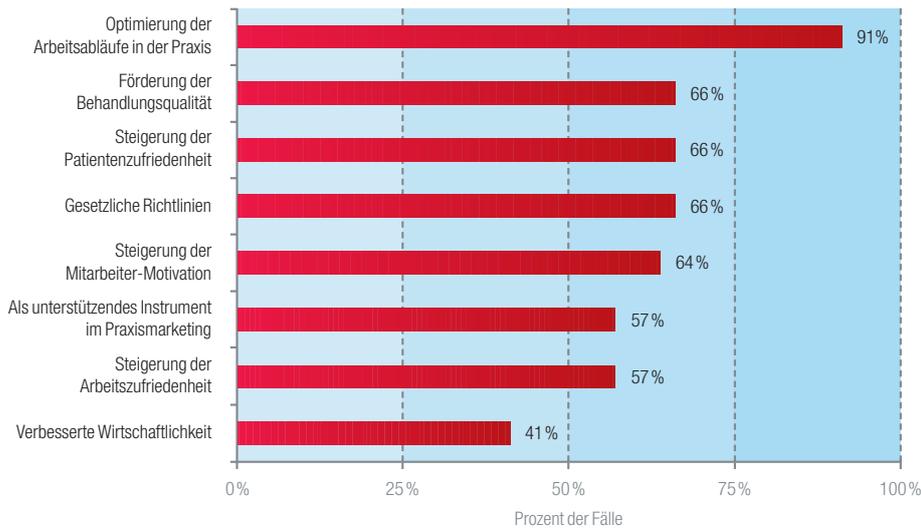


Abb. 1

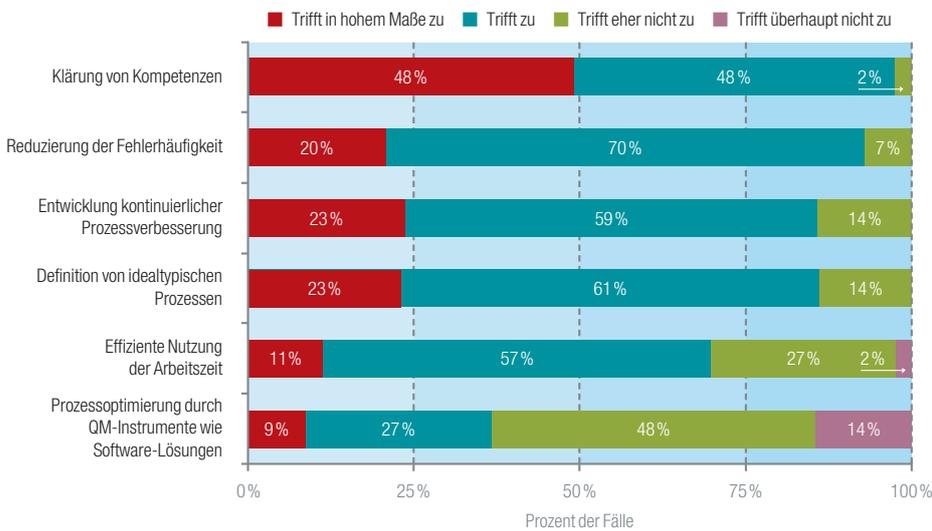


Abb. 2

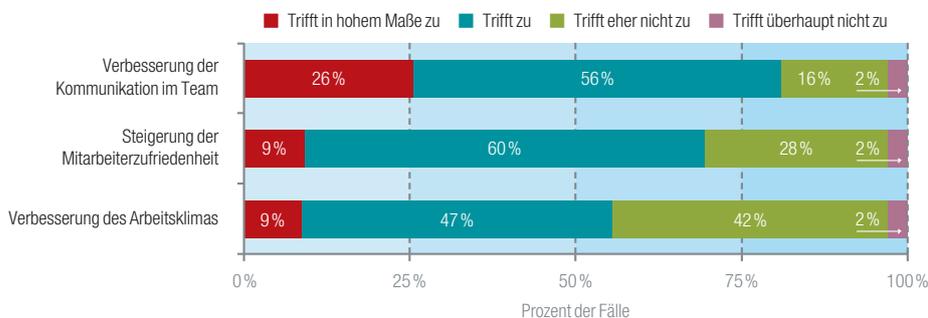


Abb. 3

Auch bei der Frage nach den Vorteilen von QM in Bezug auf das Personal war die Meinung der Befragten recht eindeutig. So konnten 82 Prozent eine verbesserte Kommunikation im Team

feststellen. 69 Prozent gaben eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit an und immerhin 56 Prozent sehen insgesamt eine Verbesserung des Arbeitsklimas (Abb. 3).

### Patientenzufriedenheit und Praxisimage steigen

Ähnlich positiv sehen die Ergebnisse der empirischen Studie in Bezug auf die Vorteile für die Patienten aus. 90 Prozent der befragten Ärzte berichten von einer Verbesserung der Behandlungsergebnisse, 73 Prozent von einer Verbesserung der Beratungsleistungen. 72 Prozent sehen eine Steigerung der Patientenzufriedenheit, 68 Prozent eine Steigerung der Behandlungstransparenz und 53 Prozent eine Verkürzung der Wartezeiten (Abb. 4).

Auch das Praxisimage lässt sich durch ein professionell betriebenes Qualitätsmanagement steigern. So erhielten 75 Prozent der Praxen nach der QM-Einführung positive Rückmeldungen von Patienten und Kollegen. 70 Prozent konnten gar eine höhere Vertrauensbildung seitens der Patienten feststellen. Allerdings gaben nur 38 Prozent der Befragten an, durch QM-Maßnahmen ihren Patientenkreis vergrößert zu haben (Abb. 5).

### Hauptnachteil: Hohe Kosten

Befragt nach den generellen Herausforderungen und Schwierigkeiten, mit welchen die Praxen im Zuge der QM-Einführung und Zertifizierung konfrontiert wurden, nannten 73 Prozent der Praxen den vergleichsweise hohen organisatorischen Aufwand und 68 Prozent die hohen Einführungskosten. Störungen des allgemeinen Arbeitsablaufs konnten jedoch nur 46 Prozent der Befragten feststellen. Die Akzeptanz der Mitarbeiter scheint jedoch in den meisten Fällen unproblematisch. Ebenso verhält es sich mit unerwarteten Folgekosten (Abb. 6).

Am Ende der Befragung wurden die Probanden gebeten, ein abschließendes Resümee zu ziehen. Auf die Frage „Würden Sie den Betrieb eines professionellen QM weiterempfehlen?“ antworteten 82 Prozent der Zahnärzte positiv.

### Zertifizierte Praxen sind von QM überzeugt

Wie die Ergebnisse der empirischen Studie zeigen, konnte die überwiegende Mehrheit der befragten Praxen deutliche Vorteile durch die Implementierung und Zertifizierung

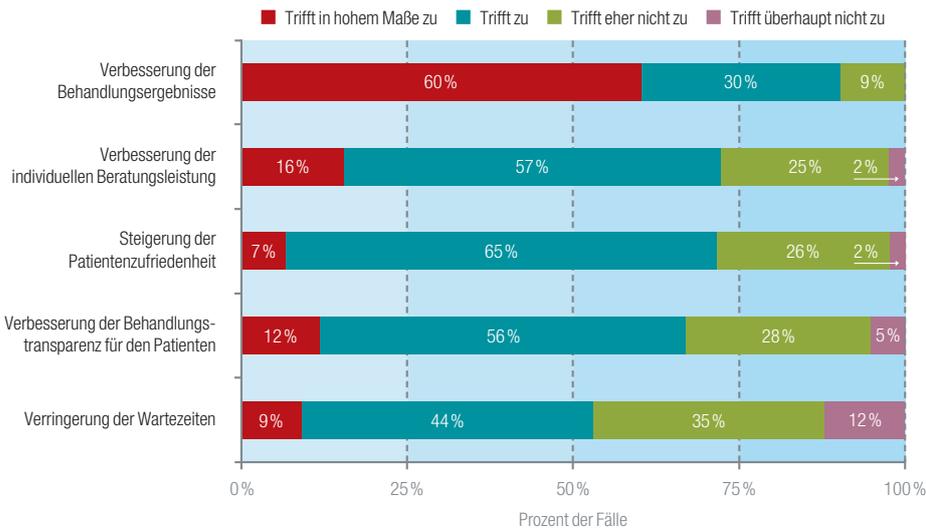


Abb. 4

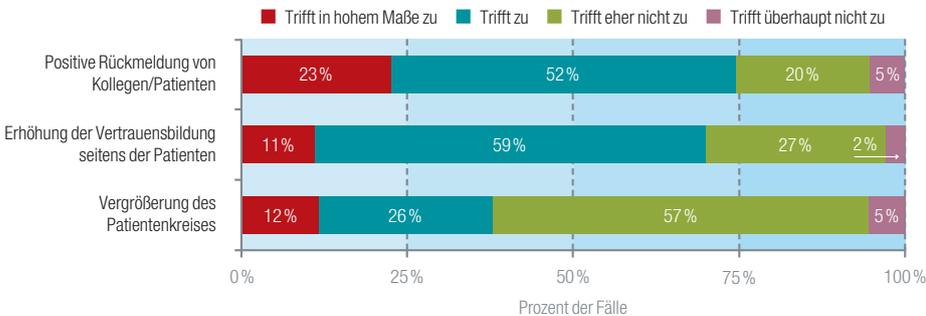


Abb. 5

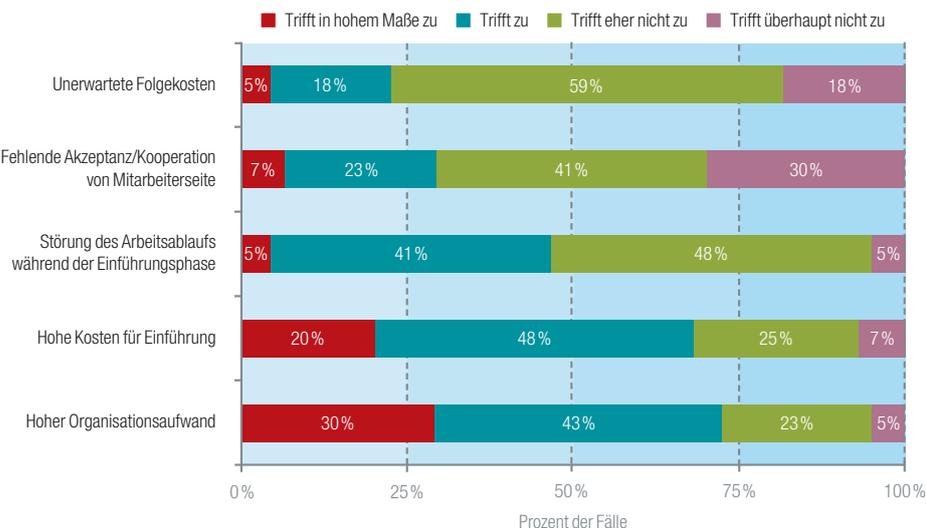


Abb. 6

eines professionellen Qualitätsmanagements feststellen. Eine Optimierung der Arbeitsprozesse, verbesserte Behandlungsergebnisse sowie eine gesteigerte Patienten- und Mitar-

beiterzufriedenheit waren hier die meist genannten Aspekte. Vergleicht man die Einstellung der bereits zertifizierten Praxen mit den Ergebnissen der vorangegangenen

Studie, welche sich auf die Grundgesamtheit aller Zahnarztpraxen in Deutschland bezog, ist der Unterschied unverkennbar. Während 54 Prozent der befragten Probanden aus der allgemeinen Gruppe der Zahnärzte eine negative Meinung bezüglich QM haben, können 82 Prozent der bereits zertifizierten Praxen den Betrieb eines professionellen Qualitätsmanagements aufgrund der eigenen positiven Erfahrungen weiterempfehlen. Das Ergebnis dieser Studie gibt Anlass zur Hoffnung, dass sich das allgemeine Stimmungsbild der Zahnärzteschaft hinsichtlich der vom Gesetzgeber verordneten QM-Einführung sukzessive verbessern wird und die Zahnarztpraxen ihre QM-Aktivitäten künftig weiter verstärken.

## tipp.

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

## kontakt.



**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)