

# Qualitätsmanagement: Verpflichtung für Zahnarztpraxen

Vorab eine wichtige Information: Laut Gesetz sind Zahnarztpraxen verpflichtet, ein Qualitätsmanagementsystem (QM) nach der GBA-Richtlinie (Gemeinsamer Bundesausschuss) einzuführen. Die QM-Richtlinie des GBA fordert allerdings kein spezielles QM-System. Eine Zertifizierungspflicht besteht nach wie vor nicht. Die Richtlinie beschreibt die grundsätzlichen Anforderungen für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung eines Qualitätsmanagements. Sie beinhaltet die Rahmenbestimmungen, die gemeinsam für alle Sektoren gelten.

Karin Letter

In vielen Bundesländern werden schriftliche Befragungen (Stichproben) und/oder Besuche von Gesundheitsämtern, Berufsgenossenschaft, Bezirksregierung oder den Bundeszahnärztekammern durchgeführt. Im Anschluss einer schriftlichen Befragung erfolgt dann, meist kurze Zeit später, eine Begehung der entsprechenden Behörde vor Ort. Werden bei der Begehung oder schon der Auswertung des Fragebogens erhebliche Mängel festgestellt, kann jede der oben benannten Behörden Bußgelder verhängen oder oft kostenintensive Maßnahmen anordnen. Hier gilt der Grundsatz: „Unwissenheit schützt vor Strafe nicht.“

Ein funktionierendes und auf die jeweilige Praxis angepasstes Qualitätsmanagementsystem (QM) mindert das Risiko erheblich, von solchen Sanktionen betroffen zu werden. Deshalb sollte ein QM-System keine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme darstellen. Überall im Internet gibt es kostenpflichtige oder auch kostenfreie Mustervorlagen. Diese können einen ersten Überblick liefern, sind aber nur dann eine Arbeitserleichterung, wenn sie auf die jeweilige Praxis und Situation angepasst werden.

QM ist Teamarbeit, es reicht nicht, dass es von einer Beauftragten erstellt wird. Sie benötigt hierbei Unterstützung aller Beschäftigten aus allen Bereichen. Die Verantwortung des erstellten QM-Systems trägt die Praxisleitung und kann nicht delegiert werden.



**„QM ist Teamarbeit, es reicht nicht, dass es von einer Beauftragten erstellt wird.“**

## Qualitätslücken schließen

Der erste Schritt in Richtung eines effektiven Qualitätsmanagements besteht darin, bei allen Mitarbeitern ein Qualitätsbewusstsein zu wecken und in der Definition dessen, was unter „Qualität in der zahnärztlichen Praxis“ überhaupt verstanden werden soll. Dies sind Führungsaufgaben – der Zahnarzt erläutert im Teammeeting die Bedeutung der Qualität für die Existenz der Praxis und richtet sein Qualitätsmanagement stets an der Praxisvision, seinen Zielsetzungen und vor allem an den Patientenerwartungen aus. Schriftliche Befragungen (sind ein



## „Der erste Schritt in Richtung eines effektiven Qualitätsmanagements besteht darin, bei allen Mitarbeitern ein Qualitätsbewusstsein zu wecken und in der Definition dessen, was unter ‚Qualität in der zahnärztlichen Praxis‘ überhaupt verstanden werden soll.“

Pflichtmodul im QM) und regelmäßige Gespräche mit den Patienten helfen ihm, diese Erwartungen genau kennenzulernen. Auf dieser Basis werden alle Praxisabläufe einem Qualitätscheck (IST-Analyse erstellt) unterzogen, um daraus Aktivitäten und Maßnahmen abzuleiten, die helfen, den angestrebten Qualitätsstandard zu erreichen. Letztendlich definiert der Zahnarzt einen gewünschten Qualitäts-Soll-Zustand, um ihn mit dem Qualitäts-Ist-Zustand abzugleichen und den Lücken auf die Spur zu kommen, die durch geeignete Maßnahmen geschlossen werden müssen.

### Kosten und Zeitaufwand für die Einführung eines QM-Systems

Um einen Mitarbeiter ausbilden zu lassen (Investition: ca. 2.000 bis 8.000 Euro), gibt es viele Möglichkeiten, von akkreditierten Stellen sowie Workshops von Depots oder Herstellerfirmen. Dabei wird in einem Tagesworkshop nicht ein komplettes QM-System in eine Zahnarztpraxis implementiert. Workshops können unterstützend hilfreich sein, aber nicht als Ausbildungsgang zur QM-Beauftragten:

- Zeitlicher Aufwand für den Mitarbeiter (Qualitätsmanagementbeauftragter), ca. acht bis zwölf Monate.
- Sollten Sie eine Zertifizierung anstreben, fallen weitere Investitionen für ein externes Unternehmen an, im ersten Jahr ca. 2.500 bis 3.100 Euro je nach Praxisgröße für die Erstzertifizierung. Die Überwachungsaudits in den beiden Folgejahren liegen ca. bei 1.200 bis 1.700 Euro und für die Rezertifizierung im vierten Jahr bei ca. 1.700 bis 1.900 Euro. Hier kommt es auch auf die Praxisgröße und Anzahl der Mitarbeiter an.

### Die Qualitätsbrille des Patienten aufsetzen

Um die Qualitätserwartungen der Patienten in Erfahrung zu bringen, nutzt der Zahnarzt Patientenbefragungen. Diese sollten dem Patienten auf jeden Fall die Möglichkeit eröff-

nen, Gründe für seine Unzufriedenheit anzugeben. Eine Skalierung der Antworten etwa durch das Schulnotensystem oder eine sonstige Notengebung genügt nicht. Besser ist es, wenn der Patient seine Bewertung detailliert begründen und Ursachen für seine Unzufriedenheit ausformulieren kann: „Sind Sie mit den Beratungsgesprächen in der Praxis zufrieden?“ – diese geschlossene Frage ist zu unspezifisch. Aussagekräftiger ist es, wenn der Patient darstellt, warum er unzufrieden ist.

Der große Vorteil: Der Zahnarzt erhält so Hinweise, welche Praxisprozesse Zufriedenheit und Begeisterung bzw. Unzufriedenheit in den Bereichen erzeugt, die dem Patienten wichtig sind. Indem er sich die Qualitätsbrille des Patienten aufsetzt, kann er diejenigen aus Patientensicht entscheidenden Qualitätsmerkmale entwickeln, welche aktuell Unzufriedenheit hervorrufen.

### Qualitätsbriefkasten aufstellen

Eine Alternative, um von den Patienten Vorschläge zur Qualitätsverbesserung zu erhalten, ist der Qualitätsbriefkasten. Dazu liegen Zettel im Wartezimmer oder am Eingangsbereich aus, die der Patient ausfüllen kann. Es geht dabei nicht nur um Bewertungen. Natürlich wäre auch das eine Möglichkeit, um Patientenmeinungen zu erhalten, etwa durch Fragen mit mehreren Ankreuzmöglichkeiten. Aber der Qualitätsbriefkasten will mehr: Er soll die Patienten animieren, ausführlichere Vorschläge zu formulieren, die z. B. zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und der Patientenorientierung beitragen. So ist es möglich, die Erwartungen und Wünsche der Patienten zu erheben.



## Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Zahnarztpraxis



Womit fange ich an und womit höre ich auf? Nehmen Sie sich die QM-GBA-Richtlinie zur Hand und erstellen Sie anhand dieser einen Maßnahmenplan (Fahrplan). Hier ein paar Anregungen:

1. Welche der oben aufgeführten Punkte, die gegebenenfalls auch bei einer Begehung gefordert werden, erfüllen Sie schon?
2. Welche gesetzlichen Anforderungen sind noch relevant für Sie?
3. Ist es sinnvoll, vielleicht eine Mitarbeiterin im Bereich Qualitätsmanagement ausbilden zu lassen? Wenn ja, wo?
4. Wann und wie kann ich der Mitarbeiterin, die das Qualitätsmanagement in der Praxis umsetzt, die erforderliche Zeit ermöglichen? Eine Umsetzung während des Praxisablaufs ist nicht möglich.
5. Wie schätze ich den Aufwand für die QM-Einführung ein?
6. Wer prüft das QM-System auf Vollständigkeit (Konformität)?
7. Wer führt eine IST-Analyse in der Praxis durch und welche Dokumente gibt es vielleicht schon?
8. Wer aus meinem Praxisteam hat Interesse, ein QM-System einzuführen?
9. Wird das QM-System mit Ausbildung (Praxismitarbeiter), ohne Ausbildung oder mit externer Hilfe umgesetzt?
10. Möchte ich Schulungsanbieter oder externe QM-Berater eruiieren? Bei einem externen QM-Berater sollten unbedingt Referenzen eingeholt werden.
11. Welche zeitlichen Ressourcen sind für die Praxismitarbeiter (QMB) einzuplanen?
12. Wer arbeitet aus welchem Bereich zu?
13. Welches Design sollen die QM-Dokumente haben? Wie soll z. B. die Kopf- und Fußzeile gestaltet sein oder wo kommt das Praxislogo hin, sofern eins vorhanden ist? Sollte kein Praxislogo vorhanden sein, dann sollte unbedingt der Praxisname in die Kopfzeile eingebunden werden.
14. Sollen die QM-Dokumente auf dem Praxiscomputer abgelegt oder soll ein QM-Programm angeschafft werden?
15. Legen Sie sich Meilensteine fest, bis wann was umgesetzt sein soll.
16. Legen Sie sich eine Checkliste für wiederkehrende jährliche Aufgaben an. Das bedeutet, wann welches Dokument aktualisiert werden muss und wann welche Prüfung ansteht.



**Karin Letter**

5medical management GmbH

Matthiasstraße 33 a

41468 Neuss

Tel.: +49 2131 1331166

info@5medical-management.de

www.5medical-management.de

Infos zur Autorin





# LEIPZIG

## FORUM FÜR INNOVATIVE ZAHNMEDIZIN

ONLINE-ANMELDUNG/  
KONGRESSPROGRAMM



[www.leipziger-forum.info](http://www.leipziger-forum.info)

16./17. September 2022  
Leipzig – pentahotel

Jetzt  
anmelden!

### Wissenschaftliche Leitung:

Dr. Theodor Thiele, M.Sc., M.Sc./Berlin  
Prof. Dr. Dirk Ziebolz, M.Sc./Leipzig

# JETZT MITGLIED WERDEN!

# DGKZ E.V.

## KOSTENLOSE MITGLIEDER-HOMEPAGE

Die Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. stellt allen aktiven Mitgliedern eine kostenlose individuelle Mitglieder-Homepage auf ihrer Webseite [www.dgkz.com](http://www.dgkz.com) zur Verfügung, über die der Patient per Link mit der Praxis-Homepage verbunden wird.

## ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Profitieren Sie von einer starken Gemeinschaft, die durch Öffentlichkeitsarbeit auch Ihr Praxismarketing unterstützt.

## KOSTENLOSE FACHZEITSCHRIFT

Lesen Sie kostenlos „cosmetic dentistry“ – die qualitativ außergewöhnliche Mitgliederzeitschrift informiert Sie über alle relevanten Themen der Kosmetischen Zahnmedizin. Auch als E-Paper mit Archivfunktion auf [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info) verfügbar.

## ERMÄßIGTE KONGRESSTEILNAHME

Besuchen Sie die Jahrestagungen der DGKZ und nutzen Sie die für Mitglieder ermäßigten Teilnahmegebühren.

**Nutzen Sie die Vorteile der Mitgliedschaft in der DGKZ und treten Sie jetzt dieser starken Gemeinschaft bei! Die einfache bzw. passive Mitgliedschaft kostet 200 €, die aktive Mitgliedschaft 300 € jährlich. Für Studenten ist die Mitgliedschaft kostenfrei.**

[WWW.DGKZ.COM](http://WWW.DGKZ.COM)



### Weitere Infos:

Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V.  
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig, Deutschland  
Tel.: +49 341 48474-202, Fax: +49 341 48474-290  
[info@dgkz.info](mailto:info@dgkz.info), [www.dgkz.com](http://www.dgkz.com)



**DGKZ**  
Deutsche Gesellschaft für  
Kosmetische Zahnmedizin



# MITGLIEDS ANTRAG



## Hiermit beantrage ich die Mitgliedschaft in der Deutschen Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V.

Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig, Deutschland, Tel.: +49 341 48474-202, Fax: +49 341 48474-290

**Präsident:** Dr. Martin Jörgens  
**Generalsekretär:** Jörg Warschat LL.M.

Name ..... Vorname .....

Straße ..... PLZ, Ort .....

Telefon ..... Fax ..... Geburtsdatum .....

E-Mail-Adresse .....

Kammer, KZV-Bereich .....

Besondere Fachgebiete oder Qualifikationen .....

Sprachkenntnisse in Wort und Schrift .....

**EINFACHE BZW. PASSIVE MITGLIEDSCHAFT** Jahresbeitrag 200,- €

Leistungen wie beschrieben

**AKTIVE MITGLIEDSCHAFT** Jahresbeitrag 300,- €

Leistungen wie beschrieben

zusätzlich: 1. personalisierte Mitgliedshomepage  
2. Stimmrecht

Assistenten mit Nachweis erhalten 50% Nachlass auf den Mitgliedsbeitrag

Studenten mit Nachweis erhalten eine kostenfreie Mitgliedschaft

**FÖRDERNDE MITGLIEDSCHAFT (UNTERNEHMEN)** Jahresbeitrag 500,- €

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE67ZZZ00001208450

Mandatsreferenz: **wird separat mitgeteilt**

### SEPA-LASTSCHRIFTMANDAT

Hiermit ermächtige ich die Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. widerruflich, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Deutschen Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. **Hinweis:** Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Vorname, Name (Kontoinhaber) .....

Straße ..... PLZ, Ort .....

IBAN \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_

BIC \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ Kreditinstitut .....

Datum ..... Unterschrift .....

**BITTE SENDEN SIE DEN ANTRAG IM ORIGINAL PER POST AN: DGKZ E.V., HOLBEINSTRASSE 29, 04229 LEIPZIG  
(Ihre Originalunterschrift ist für die Durchführung des SEPA-Lastschriftverfahrens erforderlich.)**