



LANDESZAHNÄRZTEKAMMER  
BADEN-WÜRTTEMBERG

LZK

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Die Kammer

*IHR PARTNER*

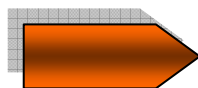
# Qualitätsmanagement – Informationen für die Zahnarztpraxis

# Inhalte des Vortrages

- Politische Vorgaben / Gesetzliche Aspekte
- Was ist Qualitätsmanagement
- Schlussfolgerung
- Ausblick

# Politische Vorgaben und Gesetzliche Aspekte

Schon immer Interesse der  
Gesellschaft an Qualität  
medizinischer Dienstleistung:



Im Codex Hammurabi (1792-1750 v. Chr.)  
finden sich die ersten Haftungsgrundsätze für  
Kunstfehler und eine erste Honorarordnung für Ärzte

**21. Juni 2002:** Beschluss der 75. GMK  
Rezertifizierung oder  
systematische  
Kompetenzerhaltung  
im Gesundheitswesen.



Fortbildungsnachweis im Einzelfall mit  
Kontrolle durch Kammer und  
mögliche Sanktionierung



Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität  
kommunikative Kompetenz  
Soziale Kompetenz



Überwachung durch Sozialministerien  
der Länder. Anweisung an die LZKen  
Sachstandsbericht bis Jahresende.

# Politische Vorgaben und Gesetzliche Aspekte

**21. Juni 2002:** Beschluss der 75. GMK Rezertifizierung oder systematische Kompetenzerhaltung im Gesundheitswesen.

---

Zweck der Rezertifizierungsverfahren ist die Absicherung dauerhaft qualitativ guter Berufsausübung.

Zur Unterscheidung der grundlegenden Voraussetzungen kann auf die Einteilung der Qualität nach **Donnabedian** in **Struktur-**, **Prozess-** und **Ergebnisqualität** zurückgegriffen werden.

Für die **Strukturqualität** ist die sächliche Ausstattung und fachliche Qualität wesentliche Voraussetzung.

Die **fachliche Qualität** ist abhängig von Aus- und Weiterbildung und im Anschluss daran kontinuierlicher Fortbildung.

In der **Prozessqualität** geht es um die Umsetzung des Wissens, das - aus der Literatur belegbar - sich oft nicht mit dem vermittelten Wissen deckt. Auch kommen in der ärztlichen Aus-, Weiter- und Fortbildung nur **ansatzweise kommunikative und soziale Kompetenzen** hinzu, die für den **Therapieerfolg entscheidende Bedeutung** haben.

In der **Ergebnisqualität** sind medizinische Kriterien oder auch nicht-medizinische Fragestellungen, wie z. B. die der **Patientenzufriedenheit** Parameter für erfolgreiches ärztliches Handeln.

Insofern ist die ärztliche Fortbildung als Beleg für Kompetenzerhaltung, die als Darlegung guter qualitativer Berufsausübung zertifiziert wird, nicht hinreichend.

---



LZK

# § 135a SGB V

- Verpflichtung zur Qualitätssicherung -

- (1) Die Leistungserbringer sind zur **Sicherung** und **Weiterentwicklung der Qualität** der von ihnen erbrachten Leistungen verpflichtet. Die Leistungen müssen dem **jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse** entsprechen und in der **fachlich gebotenen Qualität** erbracht werden.
- (2) **Vertragsärzte**, medizinische Versorgungszentren, zugelassene Krankenhäuser, Erbringer von Vorsorgeleistungen oder Rehabilitationsmaßnahmen und Einrichtungen, mit denen ein Versorgungsvertrag nach § 111 a besteht, **sind** nach Maßgabe der §§ 136a, 136b, 137 und 137d **verpflichtet**,

1. sich an **einrichtungsübergreifenden Maßnahmen** der **Qualitätssicherung** zu beteiligen, die insbesondere zum Ziel haben, die **Ergebnisqualität** zu verbessern und

2. **einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.**

## § 136 SGB V

- Förderung der Qualität durch die Kassenärztlichen Vereinigungen -

§ 136 a Qualitätssicherung in der vertragsärztlichen Versorgung

§ 136 b Qualitätssicherung in der vertragszahnärztlichen Versorgung

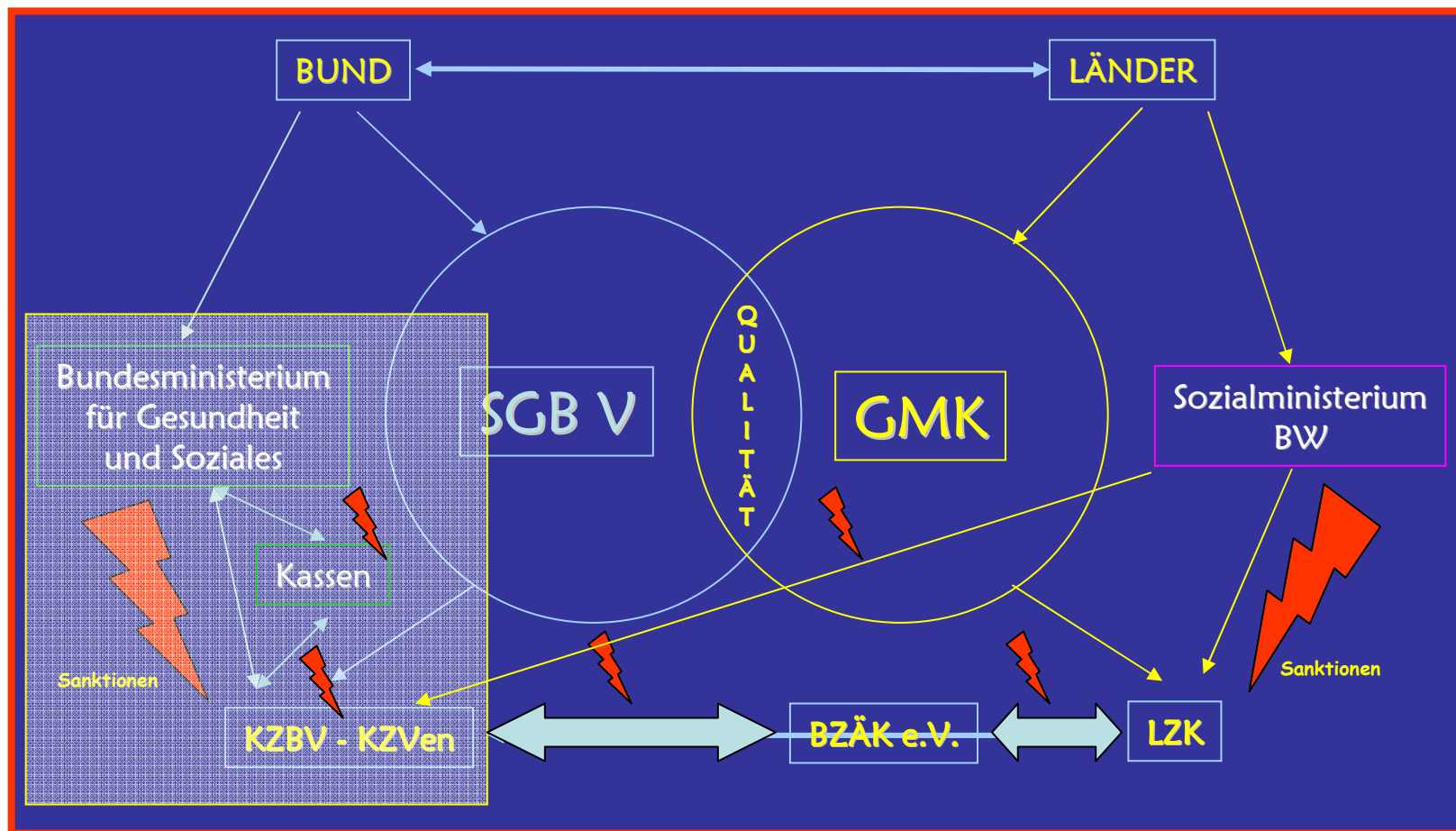
(1) Der gemeinsame Bundesausschuss bestimmt für die vertragszahnärztliche Versorgung Richtlinien nach **§ 92 SGB V**

1. Die **verpflichtenden Maßnahmen** der Qualitätssicherung nach § 135 a Abs. 2 sowie die **grundsätzlichen Anforderungen** an ein **einrichtungsinternes Qualitätsmanagement** und

2. Kriterien für die indikationsbezogene Notwendigkeit und Qualität aufwendiger diagnostischer und therapeutischer Leistungen.

**Vor der Entscheidung des Gemeinsamen Bundesausschusses über die Richtlinien ist der Bundesärztekammer Gelegenheit zur **Stellungnahme** zu geben.**

# Politische Vorgaben und Gesetzliche Aspekte



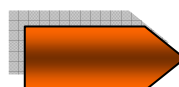
# Politische Vorgaben und Gesetzliche Aspekte

## § 91 SGB V : Gemeinsamer Bundesausschuss

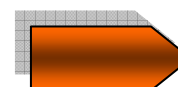


Ab 01.01.2008:

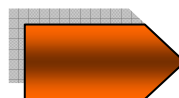
- Hauptamtliche Mitglieder
- Erweiterung der Kompetenzen (z.B. QS)



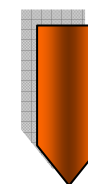
§ 92 SGB V



Richtlinien  
u.a. QM



Richtlinien  
für niedergelassene  
Ärzte und  
Zahnärzte



Beim Nichteinhalten:

- Wie immer in Deutschland – Drohen SANKTIONEN!!!
- **Nicht bei Zahnärzten!!** -



# Die GMK beschließt weiter

30. Juni 2006: Beschluss der 79. GMK Rezertifizierung oder  
Weiterentwicklung einer einheitlichen Qualitätsstrategie



- ➡ Konsequente Patientenorientierung im Gesundheitswesen:
- ➡ Neutrale Patienteninformationssysteme für Einrichtungen im GW
- ➡ Regelmäßige Patientenbefragungen von allen Einrichtungen des GW
- ➡ Leitlinien und Pflegestandards für Qualitätsentwicklung

QM

- ➡ Qualitätsorientierte Steuerung weiterentwickeln!
- ➡ Verstärkte Kooperation Bund-Länder-Ebene!
- ➡ Definierter Anteil vorgesehener Zeiten für QM in Aus-, Weiter- und Fortbildungsregeln!
- ➡ Beurteilung der QM-Systeme durch GMK!

# Was ist Qualitätsmanagement?

## - Definitionen -

- Qualitätsmanagement (QM) – Quality Management:

**Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.**

Anmerkung: Leiten und Lenken bezüglich Qualität umfassen üblicherweise das Festlegen der **Qualitätspolitik** und der **Qualitätsziele**, die **Qualitätsplanung**, die **Qualitätslenkung**, die **Qualitätssicherung** und die **Qualitätsverbesserung**.

Quelle: DIN ISO 9000:2000 Abs. 3.2.11 und DGQ-Band 11-04: Managementsysteme - Begriffe

# Was ist Qualitätsmanagement?

## - Definitionen -

- Qualitätssicherung - Quality Assurance:

**Teil des Qualitätsmanagements, der darauf gerichtet ist, Vertrauen zu erzeugen, dass Qualitätsforderungen erfüllt werden.**

Anm. der DGQ: **Vertrauen** soll beispielsweise bei **Kunden (Patienten)** oder bei einer sonstigen interessierten Partei erzeugt werden.

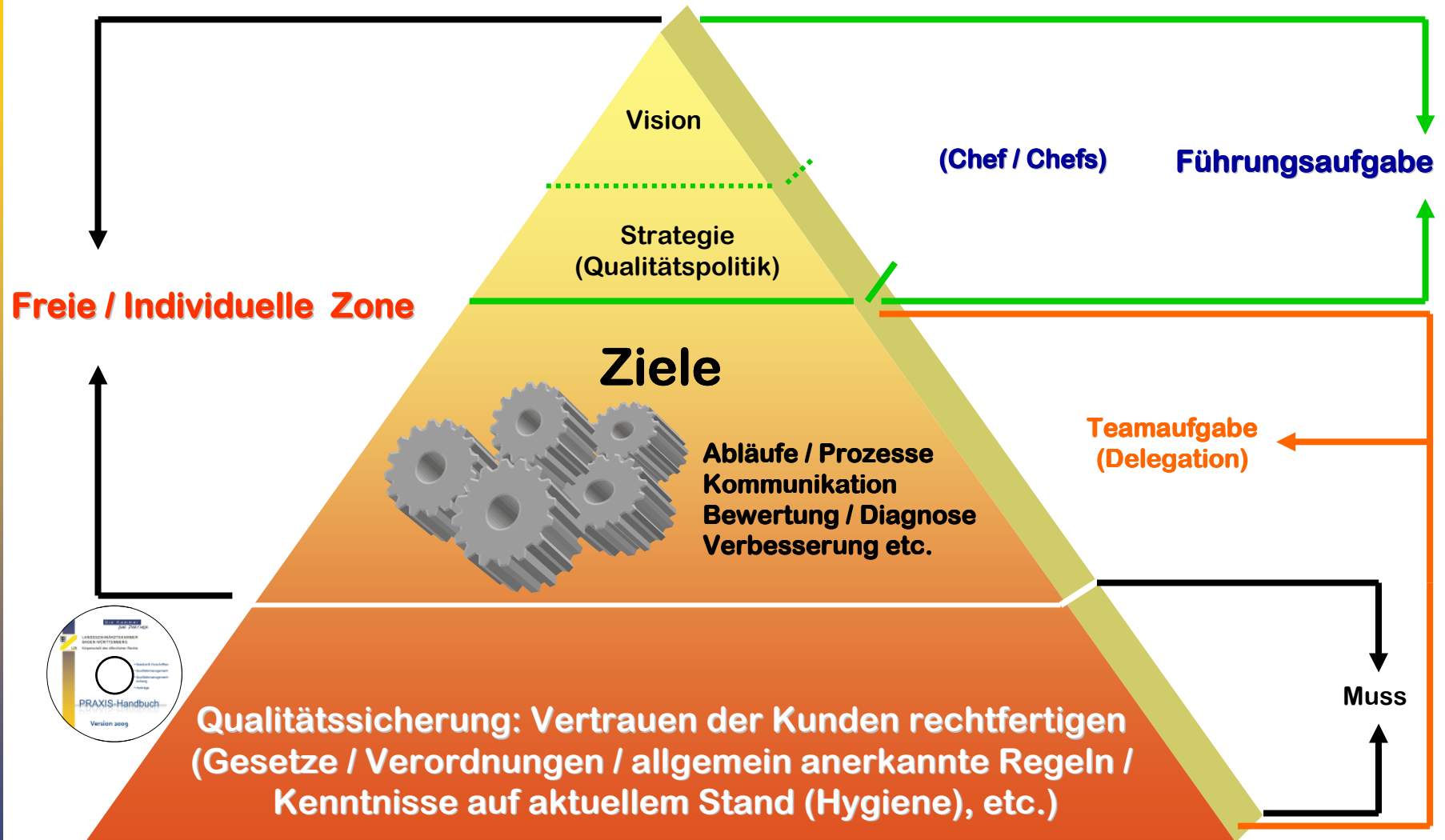
Quelle: DIN ISO 9000:2000 Abs. 3.2.11 und DGQ-Band 11-04: Managementsysteme - Begriffe

# Was ist Qualitätsmanagement? - Qualitätssicherung -



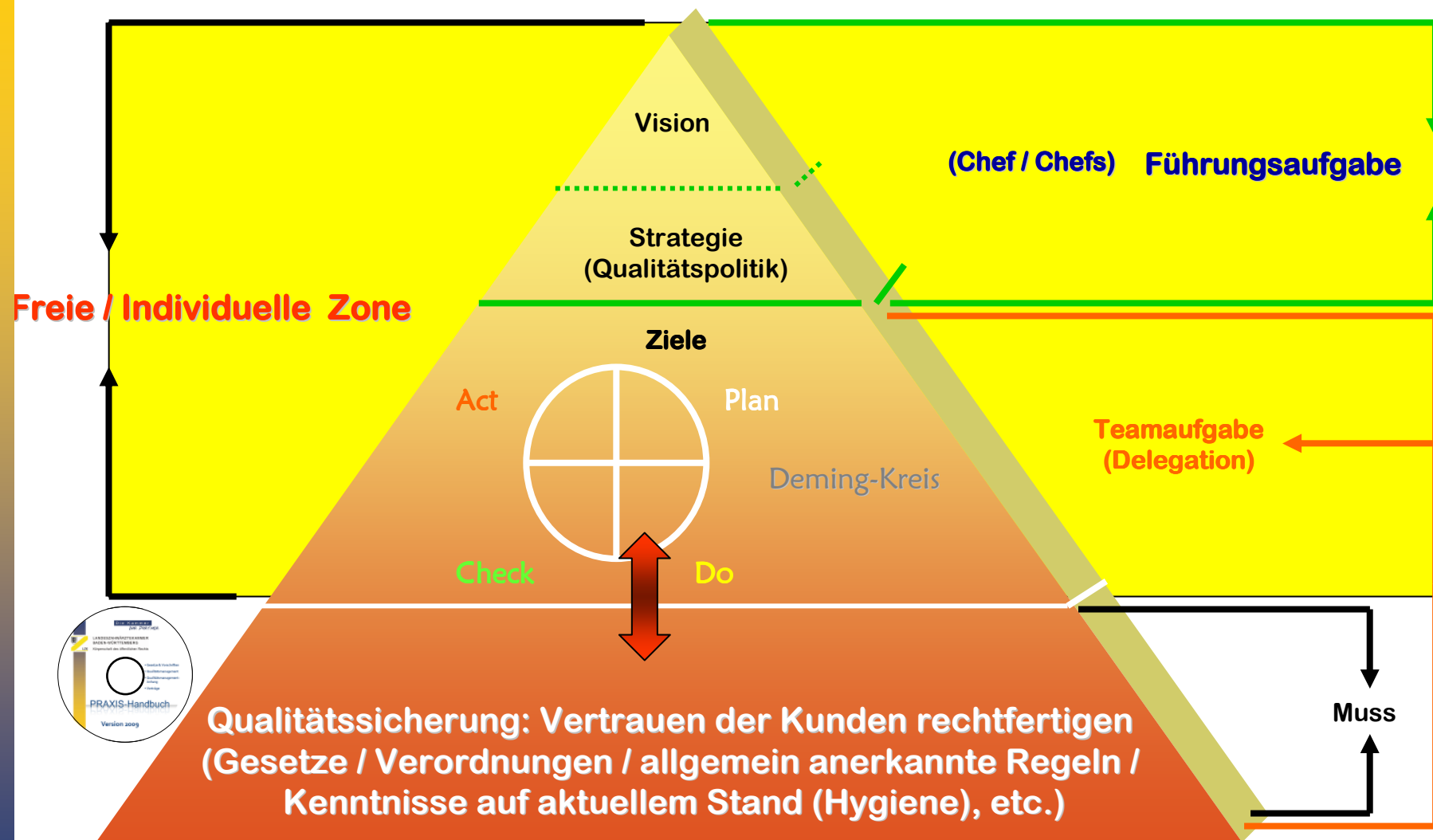
# Was ist Qualitätsmanagement?

## - Qualitätsmanagement -

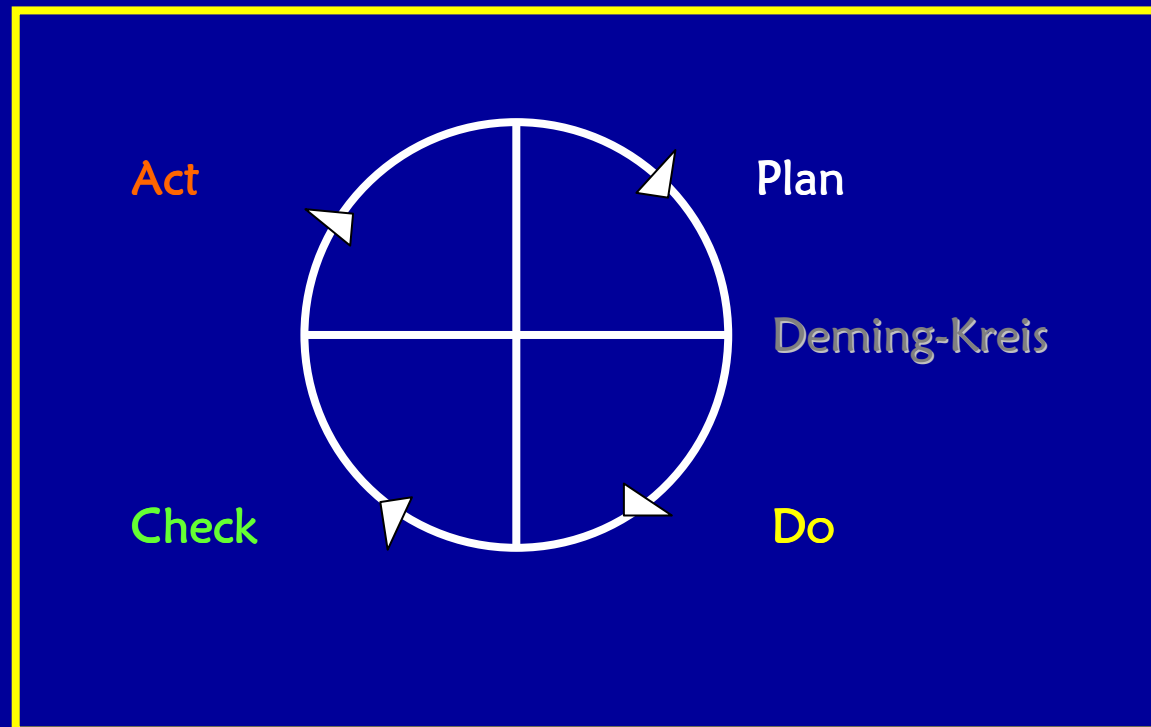


# Was ist Qualitätsmanagement?

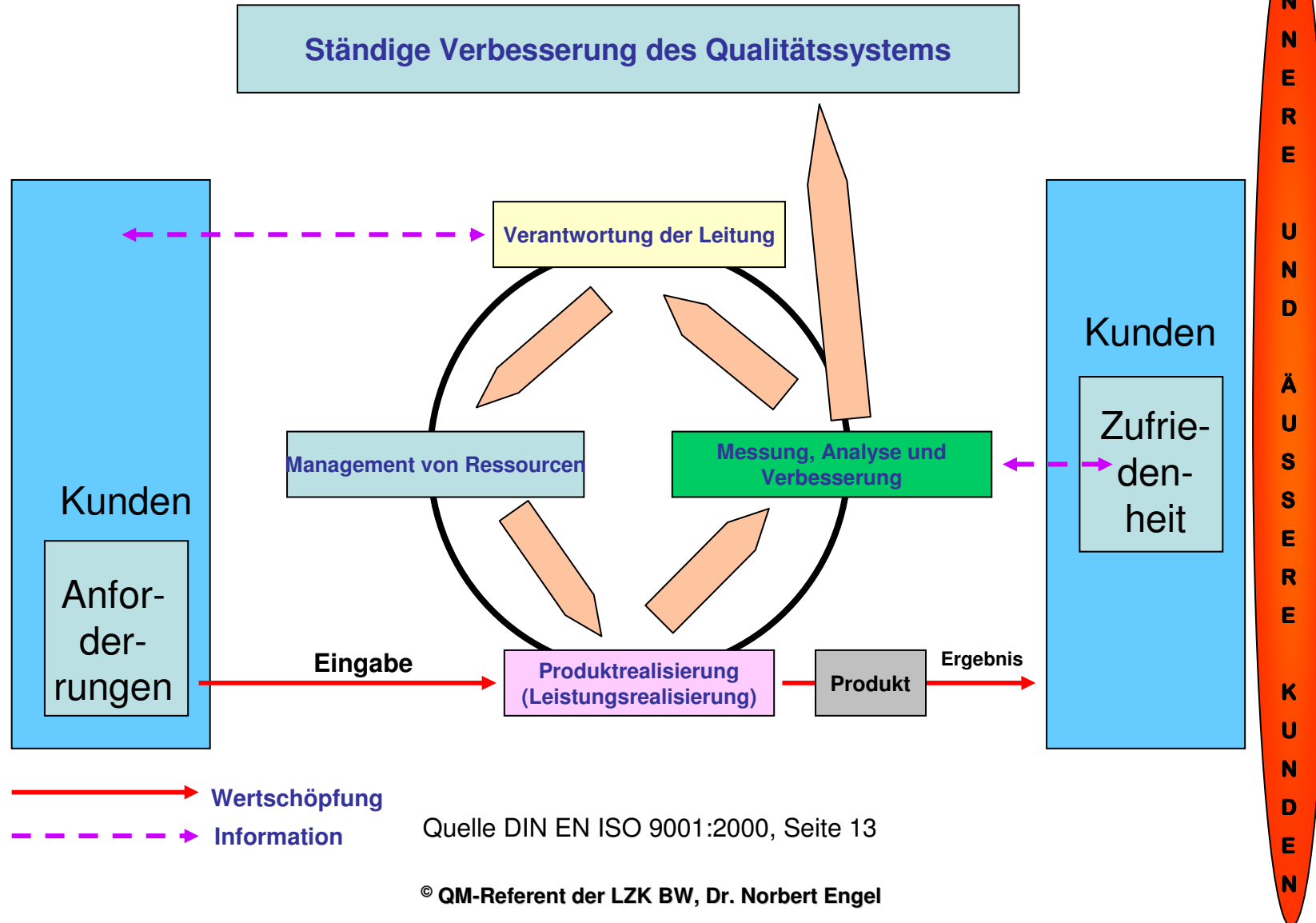
## - Qualitätsmanagement -



# Was ist Qualitätsmanagement?



# Was ist Qualitätsmanagement?

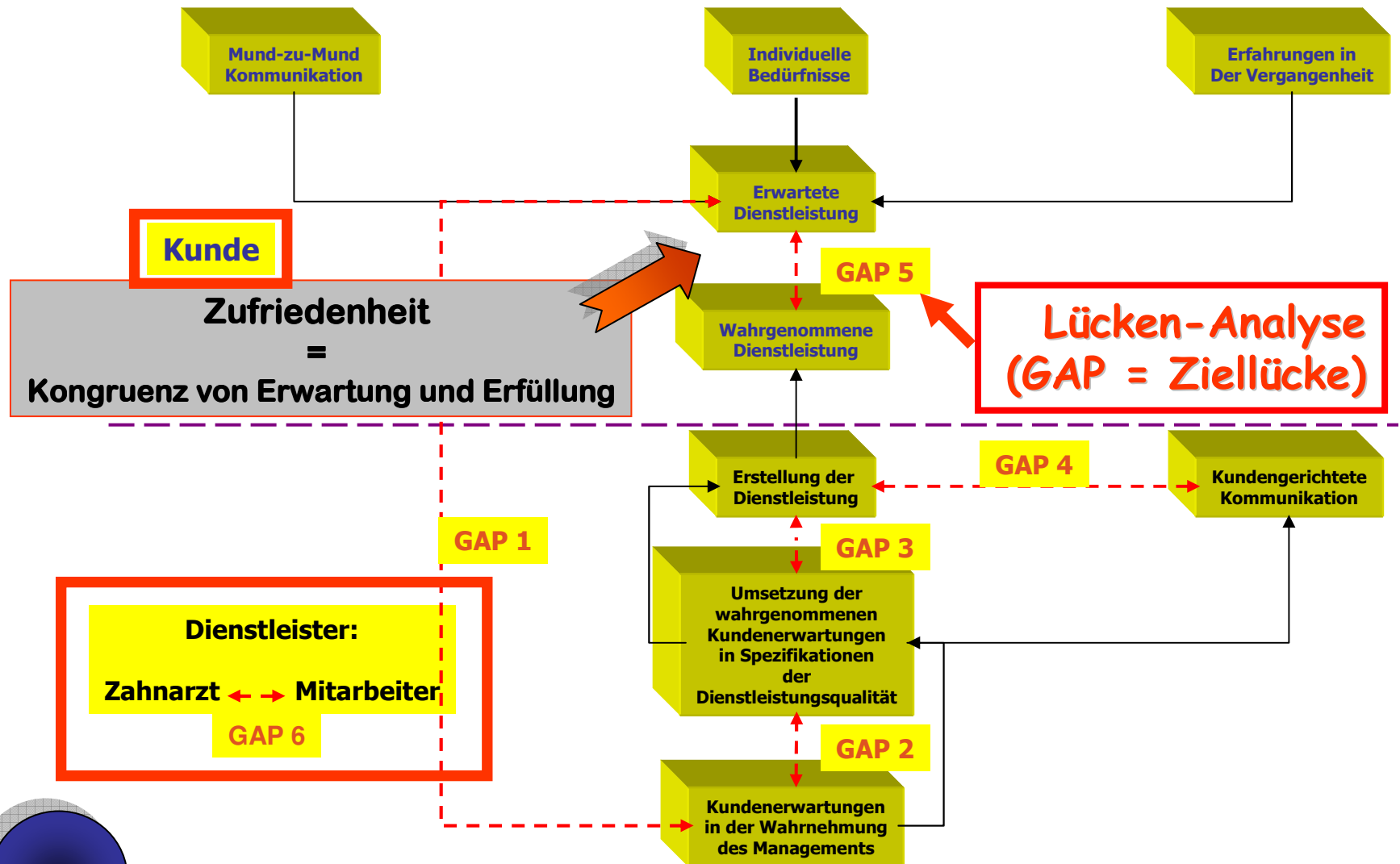


Quelle DIN EN ISO 9001:2000, Seite 13

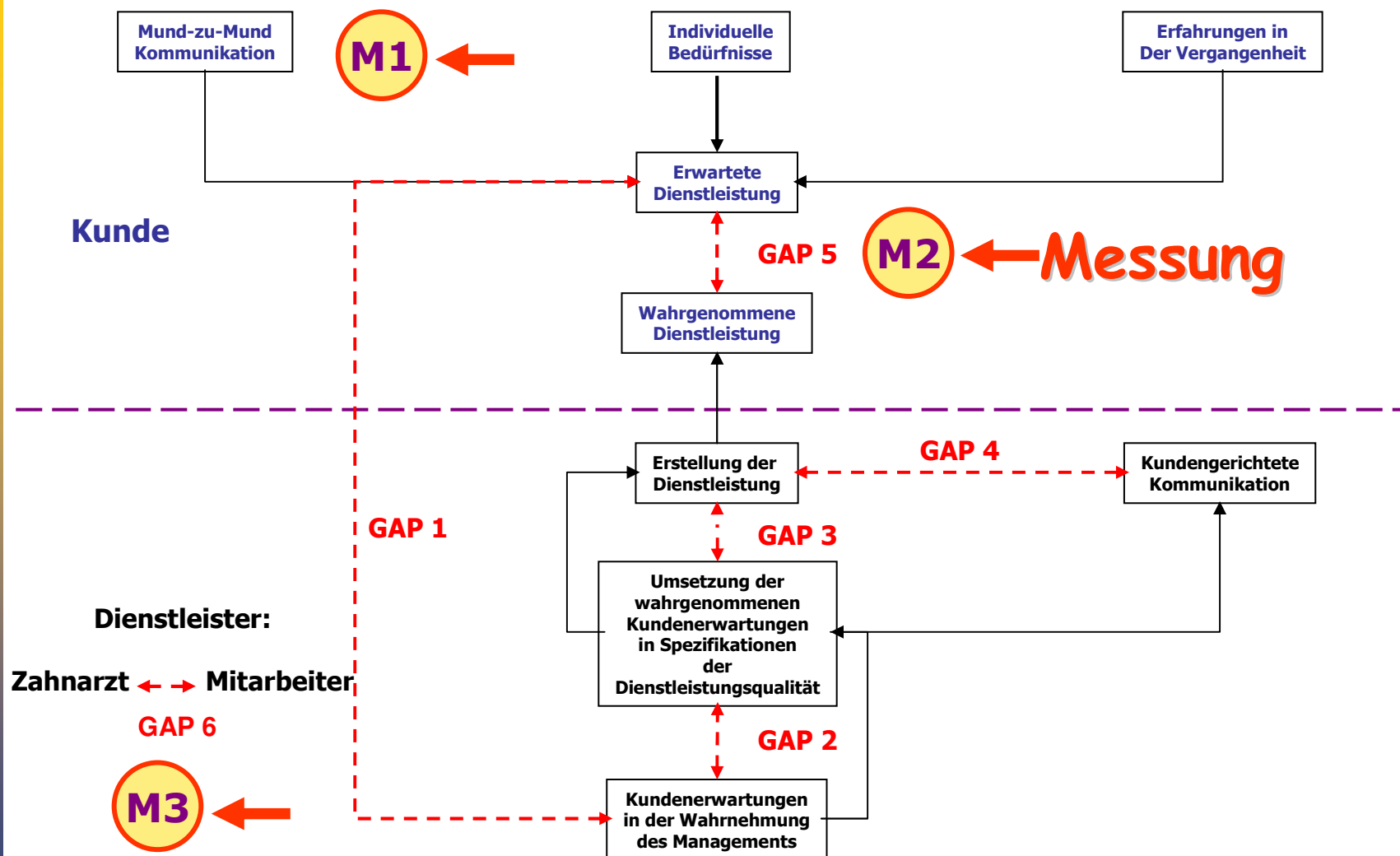
© QM-Referent der LZK BW, Dr. Norbert Engel



# Was ist Qualitätsmanagement - Zufriedenheit -



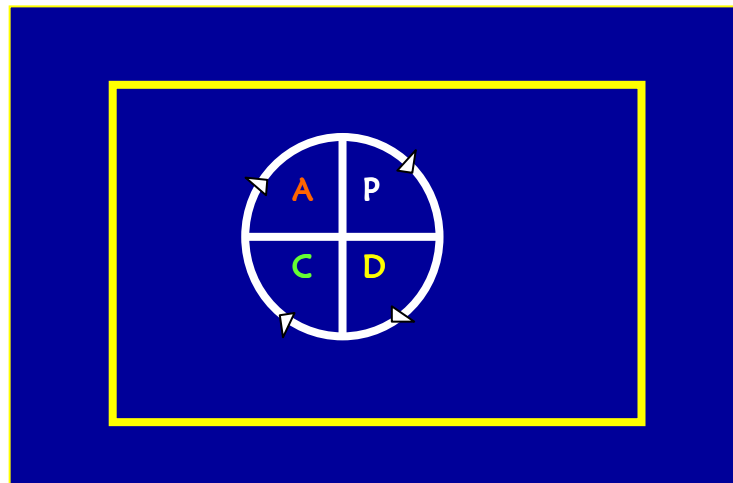
# Was ist Qualitätsmanagement - Ist Zufriedenheit messbar -



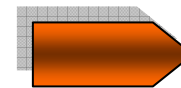
© QM-Referent der LZK BW, Dr. Norbert Engel

Quelle: U. Roeth, w. Schwarz: Qualitätstechniken für die Dienstleistung, Hanser 2002

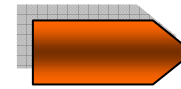
# Was ist Qualitätsmanagement?



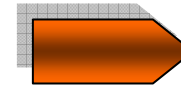
**Systematisch**



**Dokumentiert**



**Transparent**



**Messbar**

**Handbuch**

Entsprechend  
der  
- Vision  
- Strategie  
- Ziele

**Offen, Überprüfbar,  
Kommuniziert**

**Interner Vergleich,  
Externer Vergleich,  
(Benchmarking)**

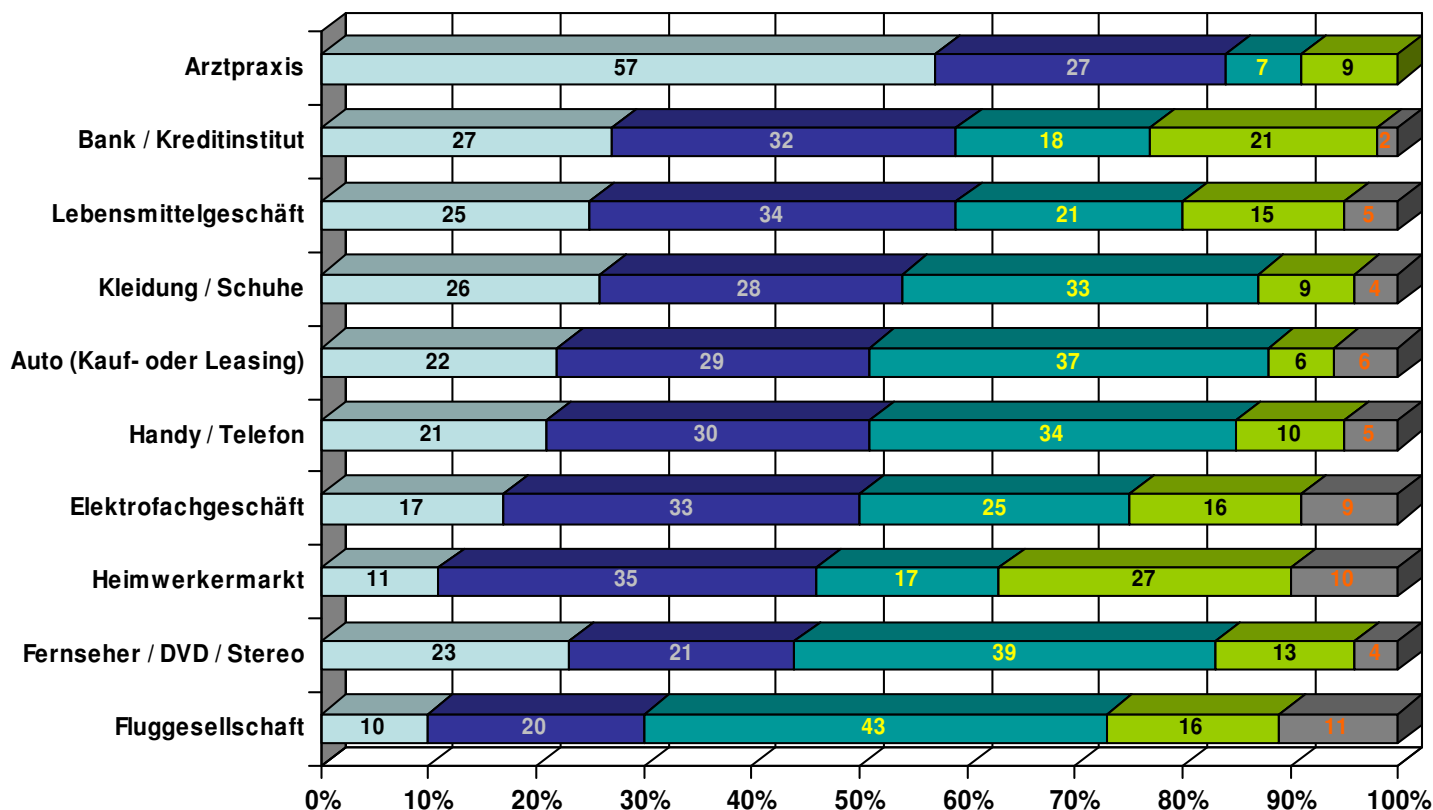
**Angestrebt: Erfolg**

**Erfolg = Zufriedenheit / Begeisterung unserer Kundenpatienten**

**Erfolg = Zufriedenheit aller „Interessierten Parteien“**

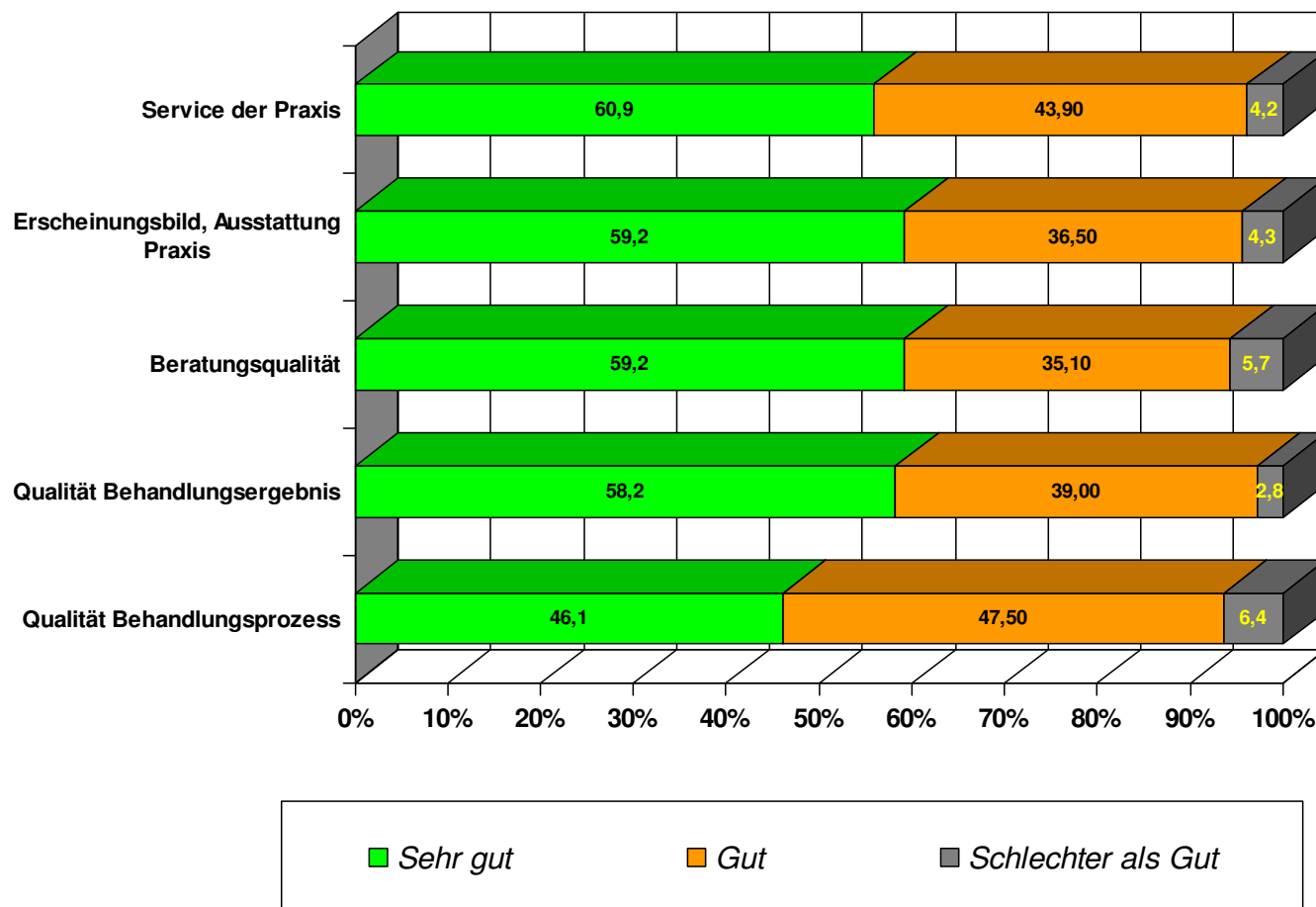
# Was ist Qualitätsmanagement?

## - Kundenbindung -



# Was ist Qualitätsmanagement? - Kundenzufriedenheit -

Ergebnisse der STOPP!-Studie: Patientenzufriedenheit mit dem Zahnarzt



Summe  
sehr gut und gut

95,9 %

95,7 %

94,3 %

97,2 %

93,6 %

# Was ist Qualitätsmanagement?

## Qualitätsmanagement: Kundensicht

Mit dem wachsenden Gesundheitsmarkt der nächsten Jahre wird das Interesse an **Qualitätskontrollen** beim Patienten weiter steigen.

Und je mehr sich das Gesundheitswesen in diese Richtung entwickelt, desto größer wird auch die Gruppe derjenigen sein, die sich aufgeklärt und interessiert um eine optimale medizinische Versorgung bemühen.

Auf die Anbieter kommt also viel Arbeit zu:

Sie müssen permanent den Kontakt zum Patienten suchen und zugleich an der Optimierung von Wissen und Organisationsabläufen arbeiten.

Wer das beherzigt, kann sich dann allerdings auch über **zahlungswillige** und **treue Kundenpatienten** freuen.\*

\*aus: Zukunftsletter Februar 2004  
(Herausgeber: Matthias Horx)

# Was ist Qualitätsmanagement? - Mitarbeiter - = Innerer Kunde der Organisation

- Deutschlands Unternehmen stecken in der Krise: Immer weniger Mitarbeiter engagieren sich für ihren Arbeitgeber.  
(Quelle Gallup Engagement Index“ – innerhalb der ExBa-Studie\* 2003):

→ **12 %** verhalten sich **loyal** gegenüber ihrem Unternehmen  
(Vorjahr: 15 %)

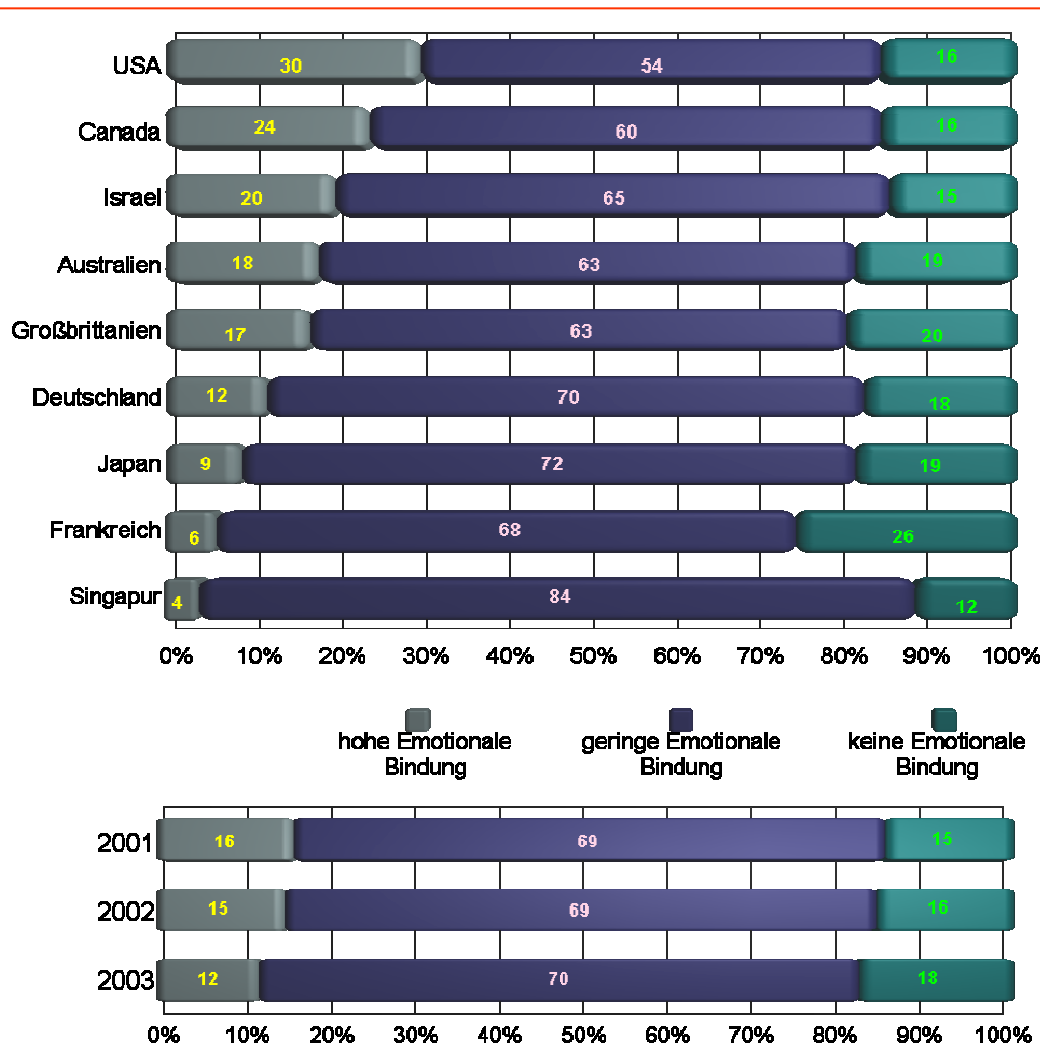
→ **70 %** leisten **Dienst nach Vorschrift**

→ **18 %** haben **innerlich gekündigt** (Vorjahr: 16 %)

Damit ist **Deutschland** auf den **7. Platz** in Bezug auf engagierte Mitarbeiter zurückgefallen! – Noch **hinter Großbritannien**.

Geschätzte Mindereinnahmen der Volkswirtschaft durch unmotivierte Mitarbeiter: **91,9 Milliarden Euro!**

# Mitarbeiter - workplace violence -



## Innerlich Gekündigt

Immer weniger Deutsche fühlen sich dem Arbeitgeber verbunden. 2003 waren es nur noch zwölf Prozent.

70 Prozent konnten sich nur Wenig mit dem Job identifizieren. 18 Prozent hatten gar die innere Kündigung vollzogen.

Entwicklung des Engagements der Mitarbeiter in Deutschland (2001 – 2003)

© QM-Referent der LZK BW, Dr. Norbert Engel



# Was ist Qualitätsmanagement? - Kommunikation -

## Praxisbesprechung:

## Gemeinsames Erarbeiten von Lösungen

# Wer gewinnt durch QM?

oder

**Erfüllt ein QM-System folgende Anforderungen:**

- der Führung der Praxis geht es gut, die „Lebens“-Vision kann erfüllt werden
- den Mitarbeitern geht es gut, sie sind motiviert
- der Praxis geht es gut, sie genießt allseits einen ausgezeichneten Ruf

# Schlussbemerkungen

- **Eingeführtes Qualitätsmanagement = Gewinn für die Praxis**
- **Mitarbeiter können und sollen von Anfang an einbezogen werden**
- **Anfänglich hoher Aufwand aber sehr schnell hoher Nutzen**
- **Hoher kommunikativer Bedarf**
- **Vieles ist delegierbar – die Verantwortung für QM nicht**
- **Sollte erlernt werden / beschränkt sich nicht auf Besitz eines Handbuches**
- **Sollte Vorhandenes einbeziehen (z. B. PRAXIS-Handbuch der LZK BW)**
- **Macht (nicht nur mir) Spaß!**

# Zukunft: Messung des Behandlungserfolgs

## Oral Health Impact Profile (OHIP 14)

Fragebogen						Datum:	
Bitte prüfen sie für jede der folgenden Aussagen, wie sehr die beschriebene Situation für Sie <b>persönlich</b> zutrifft. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage eine Zahl an.						Patient-Nr.	
<b>Hatten Sie im vergangenen Monat auf Grund von Problemen mit Ihren Zähnen, im Mundbereich oder mit Ihrem Zahnersatz.....</b>						Quersumme	
	sehr oft	oft	ab und zu	kaum	nie	Anfangswert:	
Schwierigkeiten bestimmte Worte auszusprechen ?	4	3	2	1	0	Wert 4 Wochen nach BE:	
das Gefühl, Ihr Geschmacksinn war beeinträchtigt?	4	3	2	1	0	Differenzwert:	
den Eindruck, dass Ihr Leben ganz allgemein weniger zufriedenstellend war?	4	3	2	1	0		
Schwierigkeiten zu entspannen?	4	3	2	1	0		
<b>Ist es im vergangenen Monat auf Grund von Problemen mit Ihren Zähnen, im Mundbereich oder mit Ihrem Zahnersatz vorgekommen,.....</b>						Kein ZE:	
	sehr oft	oft	ab und zu	kaum	nie	Herausn. ZE:	
dass Sie sich angespannt gefühlt haben?	4	3	2	1	0	Festsitzender ZE:	
dass Sie Ihre Mahlzeiten unterbrechen mussten?	4	3	2	1	0	Beurteilung Beh.-Erf. Pat.:	
dass es Ihnen unangenehm war, bestimmte Nahrungsmittel zu essen?	4	3	2	1	0	Beurteilung Beh.-Erf. ZA:	
dass Sie anderen Menschen gegenüber eher reizbar gewesen sind?	4	3	2	1	0	Statistische Auswertung:	
dass es Ihnen schwergefallen ist, Ihren alltäglichen Beschäftigungen nachzugehen?	4	3	2	1	0		
dass Sie vollkommen unfähig waren, etwas zu tun?	4	3	2	1	0		
dass Sie sich ein wenig verlegen gefühlt haben?	4	3	2	1	0		
dass Ihre Ernährung unbefriedigend gewesen ist?	4	3	2	1	0		
<b>Hatten Sie im vergangenen Monat ....</b>						Gesamtsumme:	
Schmerzen im Mundbereich?	4	3	2	1	0	Unterschrift	
ein Gefühl der Unsicherheit in Zusammenhang mit Ihren Zähnen?	4	3	2	1	0		

OHIP  
14