

## Körperschaftsgeführte Systeme und unterstützende Angebote für das Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis

### AUTORIN

Regine Chenot

### ZUSAMMENFASSUNG

Unter Qualitätsmanagement (QM) werden alle einrichtungsinternen Maßnahmen verstanden, die die Qualität von Prozessen und Ergebnissen im Praxisablauf verbessern und kontinuierlich weiterentwickeln und damit die Patientenversorgung verbessern.

Die „Agenda Qualitätsförderung“ von Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV/BZÄK 2014), ein Grundsatzpapier zur Qualität in der Zahnmedizin, nennt die Förderung von effizienten und modernen Praxisstrukturen als eine wichtige Strategie zahnärztlicher Qualitätsförderung. Zahnärztliches Qualitätsmanagement lebt dabei in ganz besonderem Maße von der Akzeptanz seiner Anwender. Daher sollen insbesondere von der Zahnärzteschaft entwickelte Ansätze gefördert und ausgebaut werden. Ziel und Aufgabe dieser Übersicht ist es, einen Überblick über QM-Systeme und unterstützende Angebote zu geben, die von den zahnärztlichen Körperschaften angeboten werden. Es handelt sich um die Aktualisierung einer IDZ-Information aus dem Jahr 2005.

Die Urheber bzw. Eigentümer von körperschaftsgeführten QM-Systemen für die Zahnarztpraxis wurden gebeten, einen kurzen Fragebogen auszufüllen und ihr System strukturiert zu beschreiben. Alle angeschriebenen Organisationen haben geantwortet.

Diese Übersicht zeigt, dass einrichtungsinternes Qualitätsmanagement flächendeckend angeboten wird und für Zahnarztpraxen Unterstützungsangebote existieren, die dabei helfen, Qualitätsmanagement im Hinblick auf eigene Ziele und Praxisbedürfnisse zu implementieren und weiterzuentwickeln.

**Schlagwörter:** Qualitätsmanagement, Kernelemente, Qualitätsziele, Qualitätsmanagement-Richtlinie

### ABSTRACT

#### **Corporate-led quality management systems and support services for quality management in the dental practice.**

Quality management (QM) refers to all internal measures to improve the quality of processes and results in the dental practice and continuously develop them, thus improving patient care.

The "Agenda for Quality Promotion" by KZBV and BZÄK 2014, a position paper on quality in dentistry, mentions the promotion of efficient and modern practice structures as an important strategy of dental quality promotion. Dental quality management is very much dependent on acceptance by its users. Therefore, in particular instruments developed by the dental profession should be promoted and expanded. The aim and task of this review is therefore to give an overview of various QM systems and supporting services offered by the dental professional corporations. It is the update of an IDZ-Information from the year 2005.

Developers/owners of corporate-led QM dental systems for the dental practice were asked to complete a short questionnaire and describe their system in a structured way. All contacted organizations answered.

This overview shows that internal QM is offered nationwide and there are supporting services for dental practices that help to implement and develop QM in terms of their own goals and practice needs.

**Keywords:** quality management, core elements, quality objectives, quality management guideline

## Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund .....	3
1.1	Gesetzliche Rahmenbedingungen .....	3
1.2	Qualitätsmanagement mit DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 15224:2016 .....	5
1.3	Implementierung von Qualitätsmanagement .....	6
2	Methode .....	7
3	Darstellung der QM-Systeme und unterstützende Angebote der zahnärztlichen Körperschaften .....	8
3.1	QM-System: ZQMS .....	8
3.1.1	Grundkonzept .....	8
3.1.2	Ziele .....	9
3.1.3	Kernelemente .....	9
3.1.4	Methoden und Instrumente .....	10
3.1.5	Anwendungserfahrung, Umsetzung .....	11
3.1.6	Stärken/Verbesserungspotenziale .....	11
3.2	QM-System der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe: z-pms ZÄKWL .....	12
3.2.1	Grundkonzept .....	12
3.2.2	Ziele .....	12
3.2.3	Kernelemente .....	13
3.2.4	Methoden und Instrumente .....	13
3.2.5	Anwendungserfahrung, Umsetzung .....	13
3.2.6	Stärken/Verbesserungspotenziale .....	13
3.3	QM-Navi der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt .....	14
3.3.1	Grundkonzept .....	14
3.3.2	Ziele .....	14
3.3.3	Kernelemente .....	15
3.3.4	Methoden und Instrumente .....	15
3.3.5	Anwendungserfahrung, Umsetzung .....	16
3.3.6	Stärken/Verbesserungspotenziale .....	16
3.4	QM-System der Bayerischen Landes Zahnärztekammer: QM Online der BLZK .....	17
3.4.1	Grundkonzept .....	17
3.4.2	Ziele .....	17
3.4.3	Kernelemente .....	17
3.4.4	Methoden und Instrumente .....	17
3.4.5	Anwendungserfahrung, Umsetzung .....	17
3.4.6	Stärken/Verbesserungspotenziale .....	17
3.5	Qualitätsmanagement der Kassenzahnärztlichen Vereinigung und Landeszahnärztekammer Sachsen .....	18
3.5.1	Grundkonzept .....	18
3.5.2	Ziele .....	18
3.5.3	Kernelemente .....	18
3.5.4	Methoden und Instrumente .....	18
3.5.5	Anwendungserfahrung, Umsetzung .....	19
3.5.6	Stärken/Verbesserungspotenziale .....	19
3.6	Unterstützung der Praxisorganisation .....	19
3.6.1	PRAXIS-Handbuch & Navigator der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg .....	19
4	Unterstützungsangebote und Zertifizierung .....	20
5	Fazit .....	20
6	Literaturverzeichnis .....	21

# Körperschaftsgeführte Systeme und unterstützende Angebote für das Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis

## 1 Hintergrund

Einrichtungsinernes Qualitätsmanagement (QM) ist im Kern ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Qualitätsmanagement besteht aus verschiedenen Bausteinen oder Elementen, von denen mehrere oder alle zusammen sich zu einem auf Praxisgegebenheiten abgestimmten QM-System verbinden lassen. Ein QM-System bedeutet das systematische, geplante und aufeinander abgestimmte Zusammenwirken der verschiedenen Bausteine des QM in einem sich ständig weiterentwickelnden Prozess, der zu einer Qualitätssteigerung im Sinne des reibungslosen und wirksamen Ablaufs aller Prozesse, zu guten Arbeitsergebnissen und zu höherer Zufriedenheit von Patienten, Praxismitarbeitern und Praxisinhabern führen soll. Dazu werden Arbeits- und Behandlungsabläufe kontinuierlich von der Praxis überprüft, gegebenenfalls angepasst und wenn möglich verbessert. Eine derartige anhaltende Qualitätsförderung (Gramsch und Jonitz 2009), so die Philosophie des Qualitätsmanagements, dient der Verbesserung der Patientenversorgung. Weiterhin erinnert ein QM-System an wichtige gesetzliche Verpflichtungen und liefert Vorlagen für die notwendigen Aufzeichnungen.

### 1.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Seit 2010 sind Zahnärzte verpflichtet, ein einrichtungsinernes Qualitätsmanagement (QM) einzuführen und weiterzuentwickeln. Grundlage dafür bildete die entsprechende Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G BA) für das zahnärztliche Qualitätsmanagement (ZÄQM-RL) vom 17.11.2006. Ebenso existierten für die anderen Sektoren der medizinischen Versorgung, so für die Ärzte, Psychotherapeuten und Krankenhäuser, eigene QM-Richtlinien. Diese verschiedenen Richtlinien wurden 2016 zu einer den gesamten Bereich der ärztlichen und zahnärztlichen sowohl ambulanten als auch stationären Versorgung umfassenden Richtlinie zusammengeführt. Damit gelten einheitliche Anforderungen an das interne Qualitätsmanagement in Praxen und Krankenhäusern.

Mit der Neufassung der Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses wurden die Anforderungen an die Qualität der Gesundheitsversorgung über die Sektorengrenzen hinweg neu definiert. Die vom Gemeinsamen Bundesausschuss (G BA) bereits 2015 verabschiedete sektorenübergreifende Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RL) ist am 16.11.2016 in Kraft getreten (G BA 2016). Sie beschreibt die grundsätzlichen Anforderungen an das stationäre und ambulante Qualitätsmanagement. In Teil A § 1 der Richtlinie heißt es: „Unter Qualitätsmanagement ist die systematische und kontinuierliche Durchführung von Aktivitäten zu verstehen, mit denen eine anhaltende Qualitätsförderung im Rahmen der Patientenversorgung erreicht werden soll. (...) Dabei können die Einrichtungen bei der Einführung und Umsetzung ihres Qualitätsmanagement-Systems eine eigene Ausgestaltung vornehmen oder auf vorhandene Qualitätsmanagement-Verfahren bzw. Modelle zurückgreifen.“ In der Richtlinie werden mehrere Ziele für Qualitätsmanagement genannt. Als zentrale Ziele von Qualitätsmanagement sind vor allem die Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung und der Organisationsentwicklung (Präambel, Teil A § 1), Patientensicherheit (Präambel, Teil A § 1), Patientenorientierung (Präambel) und Patientenzufriedenheit (Teil A § 1) genannt. Damit wird ein Schwerpunkt auf die Sicherstellung und Steigerung der Qualität der Patientenversorgung im weiteren Sinn und auf die Patientensicherheit im engeren Sinn gelegt. Neben diesen patientenbezogenen Zielen wird weiterhin die Bedeutung von Qualitätsmanagement als Methode der Organisationsentwicklung (Präambel) und die Rolle der Mitarbeiterorientierung (Teil A § 1, § 3) erwähnt.

Das Prinzip des Plan-Do-Check-Act (PDCA-Zyklus) liegt nach wie vor dem einrichtungsinternen QM zugrunde (Teil A § 2).

Sechs Grundelemente (Teil A § 3) beschreiben die Kerndimensionen von Qualitätsmanagement:

- „Patientenorientierung einschließlich Patientensicherheit,
- Mitarbeiterorientierung einschließlich Mitarbeitersicherheit,
- Prozessorientierung,
- Kommunikation und Kooperation,
- Informationssicherheit und Datenschutz,
- Verantwortung und Führung.“

Die in der Richtlinie aufgeführten Methoden und Instrumente (Teil A § 4) sind überwiegend etablierte und praxisbezogene Bestandteile der bestehenden QM-Systeme. Dennoch gibt es neue Themen: Schnittstellenmanagement, Risiko- und Fehlermanagement, Arzneimitteltherapiesicherheit, Schmerzmanagement, Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen sowie der Einsatz von (OP-) Checklisten für Eingriffe, die unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärzten oder unter Sedierung erfolgen. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass damit weniger völlig neue Aspekte des Qualitätsmanagement beschrieben sind, als vielmehr latente Bestandteile von Qualitätsmanagement und erfolgreicher Praxisführung.

Alle in der Richtlinie beschriebenen Methoden und Instrumente sind verpflichtend anzuwenden. Unter bestimmten Umständen lässt die Richtlinie zu, dass QM-Maßnahmen nicht umgesetzt werden (Teil A § 4 Abs. 1 Satz 2 QM-RL). Als Beispiele werden strukturelle und medizinisch-fachliche Besonderheiten angeführt.

Insbesondere Risikomanagement, Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme sowie Checklisten (bei Sedierung und bei operativen Eingriffen durch zwei oder mehr Ärzte) werden als Pflichten benannt. Hier können keine personellen, sachlichen oder medizinisch-fachlichen Ausnahmegründe geltend gemacht werden. Während Risiko- und Fehlermanagement seit 2014 geregelt sind, ist mit der aktuellen QM-RL die Nutzung eines Fehlermeldesystems neu hinzugekommen und wird als verpflichtend angesehen. Es gilt als wesentlicher Bestandteil eines wirksamen Fehlermanagements, das ein Lernen von anderen und deren Erfahrungen ermöglichen soll. Für den zahnärztlichen Bereich existiert das von BZÄK und KZBV bereitgestellte Berichts- und Lernsystem „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“.

In der Richtlinie werden für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement 14 Methoden und Instrumente als QM-Maßnahmen sowie 5 Anwendungsbereiche genannt, in denen unter praxisspezifischen Bedingungen Qualitätsmanagement umgesetzt werden soll (Übersicht 1). Die in der Richtlinie genannten QM-Maßnahmen und Anwendungsbereiche bleiben daher relativ abstrakt und bedürfen der Identifizierung relevanter Abläufe in den Praxen. Die Anwendung der Instrumente und Methoden soll dann den Praxisgegebenheiten entsprechend ausgestaltet werden.

**Übersicht 1: Methoden und Instrumente sowie Anwendungsbereiche gemäß Teil A § 4 der Qualitätsmanagement-Richtlinie**

<b>QM-Methoden und Instrumente</b> (QM-RL Teil A § 4 Abs. 1)	<b>Anwendungsbereiche</b> (QM-RL Teil A § 4 Abs. 2)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messen und Bewerten von Qualitätszielen</li> <li>• Erhebung des Ist-Zustandes und Selbstbewertung</li> <li>• Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten</li> <li>• Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen</li> <li>• Schnittstellenmanagement</li> <li>• Checklisten</li> <li>• Teambesprechungen</li> <li>• Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen</li> <li>• Patientenbefragungen</li> <li>• Mitarbeiterbefragungen</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• Patienteninformation und -aufklärung</li> <li>• Risikomanagement</li> <li>• Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallmanagement</li> <li>• Hygienemanagement</li> <li>• Arzneimitteltherapiesicherheit</li> <li>• Schmerzmanagement</li> <li>• Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen</li> </ul>

Grundsätzlich und unabhängig von der Form des gewählten QM sind alle Praxisabläufe an den gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen auszurichten. Dies sind nach den Richtlinien des G-BA insbesondere für die vertragszahnärztliche Behandlung (Teil B III. § 3):

- „Allgemeine Behandlungsrichtlinien,
- IP-Richtlinien,
- FU-Richtlinien,
- ZE-Richtlinien,
- Festzuschuss-Richtlinien,
- KFO-Richtlinien,
- Bundesmantelverträge BMV-Z/EKV-Z,
- Röntgenverordnung,
- Vorgaben zur Einhaltung von Hygienemaßnahmen für Zahnarztpraxen.“

Es gibt eine Fülle von gesetzlichen Bestimmungen, Verordnungen und Richtlinien, die in der Zahnarztpraxis angewendet werden müssen. Die Kenntnis eines umfangreichen Regelwerkes an Einzelgesetzen und Bestimmungen für die unterschiedlichen Bereiche der Praxisführung wie Patientenschutz, Arbeitsschutz, Berufsrecht u. a. ist erforderlich; hierfür sind systematische Übersichten hilfreich, z. B. in Form der Handbücher verschiedener Zahnärztekammern (Q-BuS). Die Anwendung der entsprechenden Normen und die Dokumentation ihrer Durchführung sind wichtige Voraussetzungen für ein gelingendes Qualitätsmanagement.

## 1.2 Qualitätsmanagement mit DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN 15224:2016

Die DIN EN 15224:2016 (DIN 2017) ist eine branchenspezifische Norm für das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen und definiert einen europaweit gültigen Standard für QM-Systeme im Gesundheitswesen. Sie basiert auf der DIN EN ISO 9001:2015 (DIN 2015) und übersetzt diese in spezifische QM-Anforderungen an Einrichtungen des Gesundheitswesens. Mit dem neuen Qualitätsstandard sollen die

derzeit unterschiedlichen Auffassungen des Qualitätsmanagements von medizinischen „Dienstleistungen“ harmonisiert werden – nicht nur deutschland-, sondern europaweit. Die DIN EN 15224:2016 (DIN 2017) soll die Grundlage für Güte- und Qualitätssiegel im Gesundheitswesen bieten.

Neu in die QM-Norm DIN EN 15224:2016 aufgenommen wurde das Thema Risikomanagement. Risiken sollen grundlegend mit bedacht werden, denn Risiken können überall auftreten, z. B. bei (Routine-) Abläufen, der Kommunikation und Kooperation, der Beschaffung, der Auswahl des Personals etc. Damit wird Risikomanagement zu einem integralen Bestandteil des Qualitätsmanagement bzw. richtet dieses auf das Management von Risiken aus.

In der DIN EN 15224:2016 werden elf Qualitätsmerkmale aufgezählt, die grundlegend durch die Praxisführung erfüllt sein müssen:

- „angemessene, richtige Versorgung;
- Verfügbarkeit;
- Kontinuität der Versorgung;
- Wirksamkeit;
- Effizienz;
- Gleichheit;
- evidenzbasierte/wissensbasierte Versorgung;
- auf den Patienten ausgerichtete Versorgung, einschließlich der körperlichen, psychologischen und sozialen Unversehrtheit (ICF);
- Einbeziehung des Patienten;
- Patientensicherheit;
- Rechtzeitigkeit und Zugänglichkeit.“

Nicht alle Qualitätsmerkmale beinhalten prüfbare Eigenschaften bzw. Anforderungen und nicht alle Qualitätsmerkmale können von der Praxisführung oder dem Team beeinflusst werden.

Mit der DIN EN 15224:2016 wurde eine Norm geschaffen, die in das europäische Konformitätsbewertungssystem eingepasst ist. Das Konzept: Eine nationale Akkreditierungsstelle benennt Prüfungsstellen, also akkreditierte Organisationen, die ihrerseits QM-Systeme prüfen und darüber ein Zertifikat ausstellen. Zertifizieren lassen können sich alle Einrichtungen des Gesundheitswesens. In Deutschland liegt diese Aufgabe bei der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAKKS). Diese akkreditierten Prüfungsstellen nehmen eine Konformitätsbewertung nach der DIN-Norm vor und dürfen Zertifikate ausstellen. Bescheinigt wird, dass die zertifizierten QM-Systeme oder Praxen tatsächlich den Anforderungen genügen, die DIN EN 15224:2016 stellt.

In seinem Gutachten aus dem Jahre 2012 im Auftrag des GKV-Spitzenverbandes kommt das Kompetenzzentrum Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement beim MDK Baden-Württemberg (KCQ) nach Sichtung der nationalen und internationalen Literatur zu dem Schluss, dass es keine belastbaren Belege für einen Nutzen der Zertifizierung gibt (KCQ 2012). Eine empirische Studie von (Goetz et al. 2014) konnte jedoch zeigen, dass an einer Re-Zertifizierung teilnehmende Praxen ihre zu beiden Zertifizierungszeitpunkten an Indikatoren gemessene Performance verbessern konnten.

### **1.3 Implementierung von Qualitätsmanagement**

Bereits im Jahr 2005 gab eine IDZ-Information einen Überblick über die verschiedenen QM-Systeme, die seinerzeit von Zahnärzten in ihren Praxen angewendet wurden (Bergmann-Krauss und Boehme 2005).

Der Gesetzgeber hat die Zahnärzteschaft verpflichtet, in Form von regelmäßigen Berichten an den G BA über den Stand der Einführung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements zu informieren. Die rechtliche Grundlage für die Berichte ist die Richtlinie über die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung, die im Jahr 2006 in Kraft getreten ist. Um die Implementierung der QM-Instrumente abzubilden, wurde von der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) ein Berichtsbogen entwickelt, mit dem alle 2 Jahre eine Zufallsauswahl (2 %) von Zahnarztpraxisinhabern angeschrieben wird. Im dazugehörigen Glossar sind die Begrifflichkeiten und die Kernelemente erläutert. Berichte und Glossar sind auf der Webseite der KZBV veröffentlicht (<https://www.kzbv.de/einrichtungsinternes-qualitaetsmanagement.166.de.html>).

Die Trägerorganisationen des G-BA beraten in der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement (AG QM) über konkrete Vorgaben für die regelmäßige Erhebung und die Darlegung des Stands der Umsetzung von einrichtungsinternem Qualitätsmanagement im ambulanten Sektor gemäß Teil A § 6 Abs. 2 QM-RL. Die Beratungen zu diesem Thema sollen bis Ende des Jahres 2019 andauern. Die Beschlussfassung zum finalen Erhebungsinstrument (Fragebogen), zum Stichprobenkonzept und zur Berichterstattung soll im Frühjahr 2020 im Plenum erfolgen.

## 2 Methode

In der von Bundeszahnärztekammer (BZÄK) und Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) im Jahr 2014 veröffentlichten „Agenda Qualitätsförderung“, einem Grundsatzpapier zur Qualität in der Zahnmedizin, wurde die Förderung von effizienten und modernen Praxisstrukturen als eine wichtige Strategie zahnärztlicher Qualitätsförderung benannt: „Zahnärztliches Qualitätsmanagement lebt in ganz besonderem Maße von der Akzeptanz seiner Anwender. Daher sind von der Zahnärzteschaft entwickelte Ansätze zu fördern und auszubauen“ (BZÄK/KZBV 2014).

Ziel und Aufgabe dieser Ausgabe des Journals Zahnmedizin Forschung und Versorgung ist es daher, einen Überblick über verschiedene QM-Systeme zu geben, die von Zahnärzten in ihren Praxen angewendet werden, deren Merkmale herauszustellen und vorsichtig zu bewerten. Die Urheber bzw. Eigentümer körperschaftseigener Systeme und unterstützender Angebote zum Qualitätsmanagement und wurden gebeten, einen kurzen Fragebogen auszufüllen und ihr System strukturiert zu beschreiben. Die Rücklaufquote lag bei 100 %. Befragungszeitraum war der August 2017.

Die folgende Darstellung beruht auf den Angaben der zahnärztlichen Körperschaften. Wenn nötig, wurden redaktionelle Änderungen vorgenommen.

Tabelle 1: QM-Systeme und unterstützende Angebote der zahnärztlichen Körperschaften			
QM-System	Anbieter	Komponenten	Sonstiges
ZQMS ZQMS ECO	ZÄK Berlin, LZK Brandenburg, ZÄK Hamburg, LZK Hessen, ZÄK Mecklenburg-Vorpommern, ZÄK Niedersachsen, ZÄK Nordrhein, LZK Rheinland-Pfalz, ZÄK Saarland, ZÄK Sachsen-Anhalt, ZÄK Schleswig-Holstein, LZK Thüringen	Onlinezugang/Homepage Schulung Vor-Ort-Beratung in der Praxis	Konformitätsbewertung des TÜV Rheinland nach DIN EN 15224 und DIN EN ISO 9001:2008
z-pms ZÄKWL e-pms	ZÄK Westfalen-Lippe ZÄK Bremen	Onlinezugang/Homepage Schulung	Konformitätsbewertung geplant (TÜV- oder MEDCERT-Zertifizierung)
QM-Navi	KZV Sachsen-Anhalt, KZV Niedersachsen <sup>1</sup>	Onlinezugang/Homepage Handbuch Schulung	
QM-Online der BLZK	LZÄK Bayern	Onlinezugang/Homepage Handbuch (CD-ROM)	
QM der sächsischen Körperschaften	KZV und LZK Sachsen	Onlinezugang/Homepage Schulung	
QM-Handbuch und Navigator	LZK Baden-Württemberg	Onlinezugang/Homepage Handbuch	

### 3 Darstellung der QM-Systeme und unterstützende Angebote der zahnärztlichen Körperschaften

#### 3.1 QM-System: ZQMS

##### 3.1.1 Grundkonzept

Bei dem „Zahnärztlichen Qualitätsmanagementsystem“ (ZQMS) handelt es sich um ein QM-System von Zahnärzten für Zahnärzte. Es wird von der Landes Zahnärztekammer Hessen und zahlreichen anderen (Landes-)Zahnärztekammern (Rheinland-Pfalz, Niedersachsen, Saarland, Sachsen-Anhalt, Thüringen, Hamburg, Nordrhein, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Berlin und Brandenburg) ihren jeweiligen Mitgliedern zur Verfügung gestellt. Auch die Bundeswehr verwendet ZQMS in ihren zahnärztlichen Versorgungseinrichtungen.

Es beinhaltet neben den klassischen QM-Bestandteilen der DIN ISO Standards auch detaillierte Checklisten zu allen relevanten gesetzlichen Anforderungen an die Zahnarztpraxis, die regelmäßig in Zusammenarbeit mit den anderen Kammern aktualisiert werden.

<sup>1</sup> Persönliche Kommunikation vom 30.01.2020



ZQMS ist eine Online-Plattform, bei der sich die Anwender registrieren können. Die Steuerung des Systems erfolgt über den ZQMS-Kompass. Er ist in die Bereiche Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität aufgeteilt, die verschiedene Module einschließlich einer Auditierungsebene beinhalten, um alle praxisrelevanten Themen des Qualitätsmanagements abzudecken. Das Programm ist selbsterklärend und protokolliert automatisch den Arbeitsfortschritt. Die 16 Module können unabhängig voneinander bearbeitet werden. Zur besseren Übersicht ist der Bearbeitungsstand anhand der Färbung der einzelnen Module sofort ersichtlich.

Die Landes Zahnärztekammer Hessen (LZKH) stellt ZQMS Ihren Mitgliedern kostenfrei zur Verfügung, so dass alle Praxen sich jederzeit über gesetzliche Neuerungen informieren zu können bzw. über einen Newsletter oder beim Besuch der Plattform darauf aufmerksam gemacht werden. Es beinhaltet zu diesen Themen auch zahlreiche Musterdokumente, die den Praxen dabei helfen sollen, die Anforderungen effizient zu erfüllen und z. B. ein reibungslos funktionierendes Hygienemanagement nachhaltig zu implementieren.

### **3.1.2 Ziele**

ZQMS soll den Praxisalltag erleichtern und sicherstellen, dass alle Anforderungen (Gesetzgeber, Patienten, Mitarbeiter etc.), die an eine Praxis gestellt werden, erkannt und erfüllt werden, um so die Versorgungsqualität, die Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit stetig zu verbessern und den Praxiserfolg nachhaltig zu sichern.

### **3.1.3 Kernelemente**

Der bereits erwähnte ZQMS-Kompass ist das Kernelement von ZQMS und teilt sich in 16 verschiedene Module auf (siehe Abb. 2). Durch die Bearbeitung von Checklisten in allen Modulen wird der Ist-Zustand der Praxis für die jeweiligen Bereiche festgestellt. Die notwendigen Maßnahmen können dann individuell dokumentiert und abgeleitet werden. Innerhalb der Fragebögen sind Erläuterungen zum jeweiligen Thema hinterlegt. Am Ende jedes Moduls wird ein Protokoll generiert, das den Ist-Zustand der Praxis und die notwendigen Maßnahmen dokumentiert. Zusätzlich können die Qualitätsziele der Praxis inklusive der notwendigen Maßnahmen im System festgelegt, dokumentiert und gespeichert werden. Auch diese werden zur besseren Übersicht direkt auf der Startseite des jeweiligen Users angezeigt. Gemeinsam mit dem vorhandenen übersichtlichen Terminerinnerungssystem ermöglicht ZQMS eine Praxisorganisation als fortlaufenden Prozess, der sich an Qualitätszielen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität orientiert und dem geforderten PDCA-Zyklus entspricht.

Grundsätzlich ist ZQMS ein Praxisführungsinstrument, das in der Verantwortung der Leitung liegt, aber natürlich die Beteiligung aller Mitglieder des Praxisteam fordert. Durch die Delegationsmöglichkeit vieler Module werden die Mitarbeiter von Anfang an eingebunden und motiviert.

Ein weiteres Kernelement von ZQMS ist das Service-Portal, in dem die Praxen weiterführende Informationen zu sämtlichen praxisrelevanten Themen finden, ebenso wie die dort hinterlegten Musterprozesse, checklisten, arbeitsanweisungen und Verträge für die Praxen.

Mit Hilfe der jährlichen Aktualisierung durch die Kammern, dem ca. 3-mal im Jahr versandten Newsletter und durch das Terminerinnerungssystem bleiben die Praxen auf einem aktuellen Stand und können ihr QM-System gut im Praxisalltag integrieren und nutzen.



### 3.1.4 Methoden und Instrumente

ZQMS funktioniert über die Kompassstruktur, die es den Praxen ermöglicht, die unterschiedlichen Aufgaben und Organisationsbereiche zu überblicken. Anhand des festgestellten Ist-Zustandes können die Praxen Ziele formulieren. Zum einen in den Modulen des Bereichs Strukturqualität, um die Qualität der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben zu gewährleisten, insbesondere mit Blick auf Hygiene sowie den Infektions- und Arbeitsschutz. Zum anderen werden durch gezielte Fragestellungen vorhandene Verbesserungspotenziale innerhalb der Prozessqualität erkannt und können im Rahmen des Risiko-, Fehler- und Verbesserungsmanagements im Bereich Ergebnisqualität in Angriff genommen werden.

Das System stellt neben den Fragebögen, die zur Dokumentation des Ist-Zustandes und den daraus folgenden Maßnahmen dienen, zahlreiche andere Organisationshilfen für die Praxen zur Verfügung. Im Bereich Prozessqualität werden Prozesse identifiziert und deren mögliche Regelung in Musterdokumentationen zur Verfügung gestellt. Im Modul Praxisorganisation werden z. B. die Organisationsstruktur, die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der Praxen sowie die Koordination mit Lieferanten insbesondere dem zahnärztlichen Labor genauer betrachtet. In den weiterführenden Ebenen werden entsprechende Dokumente zur Verfügung gestellt, an denen sich die Praxen orientieren können. Hierzu zählen Tabellen, Grafiken, Musterabläufe und Checklisten.

Darüber hinaus werden auch Beispiele sicherheitsrelevanter Prozesse dargestellt u. a. zum Notfallmanagement, Schnittstellenmanagement zur Abstimmung mit Kollegen und anderen ärztlichen Fachrichtungen, Datenschutz/Datensicherheit und einzuhaltende Abläufe im Gutachterwesen. Zur Sicherstellung einer gleichbleibend qualitativ hochwertigen Versorgung der Patienten ist der Kompetenzerhalt des gesamten Praxisteam's Inhalt eines separaten Moduls. In Verbindung mit festgelegten Behandlungsabläufen und Vorgaben hinsichtlich der Patientenkommunikation kann eine gleichbleibende Versorgungsqualität und eine umfängliche Patientenaufklärung und -information gesichert werden.

Die in dem Bereich Ergebnisqualität integrierten QM-Bestandteile Risikomanagement, Verbesserungs-, Fehler- und Beschwerdemanagement sind ebenfalls als Musterabläufe hinterlegt. Ein wichtiges Instrument für diesen Bereich stellen die geforderten Teambesprechungen dar, für die ebenfalls ein Dokumentenmuster existiert. Dort fließen die Ergebnisse der Patientenbefragungen und die im Rahmen des Verbesserungs-, Beschwerde- und Fehlermanagements gesammelten Informationen ein. Hieraus werden Veränderungsmaßnahmen abgeleitet.

Weiterhin enthält ZQMS ein Handbuchmuster, das zur Erstellung eines individuellen QM-Handbuches genutzt werden kann.

### **3.1.5 Anwendungserfahrung, Umsetzung**

Bisher liegen nur Informationen über die Useranzahl (ca. 20.000) von ZQMS vor, nicht über das Nutzungsverhalten. Die LZK Hessen und die anbietenden anderen (Landes-)Zahnärztekammern erhalten jedoch regelmäßig über das ZQMS-Kontaktformular bzw. über die Nutzung der ZQMS-Hotline direkte Rückmeldungen der Anwender. Darüber hinaus erfolgt im Rahmen der Fortbildungsangebote ein umfassender Erfahrungsaustausch mit den ZQMS-Anwendern. Die Möglichkeit einer detaillierten ZQMS-Userumfrage wird im Rahmen eines Major-Updates 2020 auf der Plattform umgesetzt, sodass bis 2021 erste valide Daten vorliegen werden.

### **3.1.6 Stärken/Verbesserungspotenziale**

Anhand der Ergebnisse der Erhebung des Ist-Zustandes (s. o.) bietet ZQMS die Möglichkeit, die Qualitätsziele zur Verbesserung der Patientenversorgung oder der Praxisorganisation im Bereich „Qualitätsziele“ des ZQMS-Portals zu definieren und zu verwalten. Die daraus resultierenden Konsequenzen können dort ebenfalls in Form von Maßnahmen dokumentiert, terminiert und regelmäßig ausgewertet werden. Als unterstützendes Praxisführungsinstrument wird mittlerweile ZQMS ECO angeboten, das dem Praxisinhaber betriebswirtschaftliche Unterstützung bietet.

Die zur Erfassung und Auswertung benötigten „Kennzahlen“ können die Praxen u. a. über die regelmäßige Durchführung und Auswertung des hinterlegten Patientenbefragungsbogens und die durch das

Fehler- und Beschwerdemanagement gewonnenen Informationen über Beschwerderaten und Fehleranalysen generieren. Durch die Integration der genannten Instrumente (Verbesserungsmanagement, Fehler- und Beschwerdemanagement) findet eine stetige Weiterentwicklung des QM-Systems in den Praxen statt. Dies wird ebenfalls durch die regelmäßige Aktualisierung des Systems durch die Kammer unterstützt. Hierdurch werden die Praxen darauf hingewiesen, ihr Qualitätsmanagement zu aktualisieren.

(Quelle: Landeszahnärztekammer Hessen)

## **3.2 QM-System der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe: z-pms ZÄKWL**

### **3.2.1 Grundkonzept**

„z-pms“ ist das Qualitätsmanagementsystem der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe, welches speziell auf die besonderen Bedürfnisse der zahnärztlichen Praxis zugeschnitten ist. Z-pms besteht aus einem zweiteiligen Schulungskonzept: einer Einführungsveranstaltung (Team) sowie einem ergänzenden Team-Workshop. Grundlage bildet die jeweils aktuelle QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA).

In der Einführungsveranstaltung wird das Rüstzeug zur Umsetzung der geforderten QM-Inhalte anhand der G-BA-Richtlinie vermittelt. Die Praxen haben am Ende der Veranstaltung das notwendige Wissen, um die Anforderungen der QM-Richtlinie umsetzen zu können. Des Weiteren erhalten die Teilnehmer ergänzend zur Schulung ein Begleithandbuch und die Praxisinhaberinnen/Praxisinhaber bei Teilnahme zusätzlich einen Zugang zum internen Bereich der Homepage [www.zpmswl.de](http://www.zpmswl.de). Hier sind viele Arbeitshilfen und Musterprozesse hinterlegt, die die Praxen nutzen können.

Der Team-Workshop wendet sich an Zahnärztinnen/Zahnärzte und die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die bereits an einer z-pms Einführungsveranstaltung teilgenommen haben. Schritt für Schritt werden die erlernten theoretischen Grundlagen in Gruppenarbeit sofort und praxisrelevant umgesetzt. Schwerpunkte der Workshops sind u. a. die Erstellung und Auswertung von Prozessen (Flowcharts, Arbeitsanweisungen, ggf. mitgeltende Unterlagen), Formulierung von SMART-Zielen sowie die individuelle Komplettierung des Handbuches.

### **3.2.2 Ziele**

Praxisrelevante (praxisorientierte) Umsetzung der QM-Richtlinie des G-BA durch

- schnelle Umsetzbarkeit,
- Konzentration auf das Wesentliche,
- eindeutige Gestaltung der organisatorischen Abläufe,
- kontinuierliche Verbesserung der festgelegten Abläufe und Beherrschung der Prozesse,
- Förderung des Qualitätsbewusstseins,
- Vermeidung von überflüssigen Arbeiten,
- gesteigerte Patientenzufriedenheit sowie Mitarbeiterzufriedenheit,
- erleichterte Einarbeitung von Mitarbeitern,
- verbesserte interne und externe Kommunikation.

Für die Erreichung dieser Ziele bietet die ZÄKWL Hilfestellungen an und fungiert als Ansprechpartner für die Praxen.

### 3.2.3 Kernelemente

z-pms basiert auf der systematischen Anwendung des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act). Die jeweils aktuelle QM-Richtlinie des G-BA wird dabei zugrunde gelegt und umgesetzt. z-pms ist prozess-, patienten- und mitarbeiterorientiert.

### 3.2.4 Methoden und Instrumente

z-pms berücksichtigt alle unter § 4 aufgeführten Methoden und Instrumente der aktuellen Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses.

### 3.2.5 Anwendungserfahrung, Umsetzung

Alle teilnehmenden Praxen können auf der Homepage [www.zpmswl.de](http://www.zpmswl.de) Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge geben. Eine permanente Abfrage wird dort durch die ZÄKWL online zur Verfügung gestellt.

### 3.2.6 Stärken/Verbesserungspotenziale

z-pms ist in idealer Weise geeignet zur Dokumentation von Zielen, Kernelementen und Instrumenten sowie für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement ohne Ballast mit maximaler Unterstützung bei minimalem Aufwand für die Praxis. Beispiele und Formulare stehen den Teilnehmern auf der Homepage [www.zpmswl.de](http://www.zpmswl.de) zur Verfügung.

Zusätzlich zur „Papierversion“ hat die ZÄKWL eine QM-Unterstützungssoftware e-pms – Elektronische Praxismanagement-Software entwickelt, welche die Nutzer elektronisch durch die Vielzahl der gesetzlichen Forderungen führt. Enthalten sind derzeit:

- BuS-Dienst (Arbeitssicherheit/Mitarbeiterschutz),
- MPG (Patientenschutz),
- Allgemeine Hygiene,
- z-pms (QM),
- Röntgen,
- Umwelt.

Mithilfe dieser Software kann man auf einfache Weise und relevant für die Praxis u. a.:

- den Ist-Zustand ermitteln (was wird gefordert/wo steht die Praxis aktuell?),
- Maßnahmen festlegen,
- die Gefährdungsbeurteilung durchführen,
- ein elektronisches Gefahrstoffkataster führen,
- Praxisziele und Praxisprozesse anlegen,
- ein elektronisches Praxis-QM-Handbuch führen,
- regelmäßig wiederkehrende Termine festhalten etc.

Zusätzlich werden mit der Software automatisch Musterprozesse ausgeliefert, die einfach zu individualisieren sind. Eine Bibliothek mit weiteren Informationen u. a. rund um die Praxisführung sowie allen Unterweisungsformularen ist ebenfalls integriert. Pflege, Weiterentwicklung und Vertrieb erfolgen direkt über die Zahnärztekammer Westfalen-Lippe.

(Quelle: Zahnärztekammer Westfalen-Lippe)

### **3.3 QM-Navi der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt**

#### **3.3.1 Grundkonzept**

Das Grundkonzept besteht in einem schlanken QM-Handbuch. Im Handbuch werden nur die Anforderungen des G-BA abgebildet. Um eine verständliche und für alle Praxisbeteiligten nachvollziehbare Handhabung zu gewährleisten, befindet sich im Handbuch ein Register, welches nach den handelnden Personen und den Räumlichkeiten einer Praxis aufgeteilt ist.

In einer sogenannten Crossmatrix werden die einzelnen Positionen der Anforderungen der QM-Richtlinie auf die oben beschriebene Handbuchgliederung aufgeteilt. Die einzelnen Anforderungen der Richtlinie werden auf die Infrastruktur der Praxis und somit auf die einzelnen Personengruppen und die Räumlichkeiten umgelegt. Die Personengruppen bestehen aus der Praxisleitung, den Beauftragten und den Mitarbeitern der Praxis. Die Räumlichkeiten einer Praxis werden durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Sterilisator, Röntgen und Labor nachgebildet.

Alle wichtigen und gesetzlichen Unterlagen, insbesondere Abläufe und Checklisten, werden nur den Räumen zugeordnet, in denen sie benötigt werden.

Geht es um Schulungen für die Mitarbeiter, so befinden sich alle Unterlagen zu diesem Thema in der Handbuchrubrik „Mitarbeiter“. Geht es um den Ablauf von Behandlungen, so finden diese Unterlagen in der Rubrik „Behandlung“ ihren Platz.

Diese einfache Aufbaustruktur hat zwei wesentliche Vorteile für eine Praxis: Zum einen können sich die Mitarbeiter in Kenntnis der Räumlichkeiten einer Praxis sehr schnell einen Überblick zum Aufbau des QM-Handbuches verschaffen und die wichtigen Unterlagen schnell wiederfinden. Zum anderen liegt der große Vorteil darin, dass weitere Managementsysteme, wie z. B. das einrichtungsinterne Hygienemanagement, ohne großen Aufwand an die Struktur dieses Handbuches angepasst werden können.

#### **3.3.2 Ziele**

Eines der Ziele ist es, den Praxen ein schlankes Handbuch zur Verfügung zu stellen und eine Gliederung zu entwickeln, die von jedem Praxisteilnehmer verstanden werden kann. Das Handbuch muss mit handelsüblichem Schreibprogramm von jeder Praxis eigenständig ergänzt werden können. Es wurde darauf geachtet, dass die Praxis keine Abhängigkeiten zu z. B. Softwarespezialisten eingehen muss. Richtlinienergänzungen müssen einfach und eigenständig in das vorhandene Handbuch der Praxis eingebracht werden können. Das Handbuch sollte auch ohne den Einsatz eines Computers in einer Praxis eingesetzt werden.

### 3.3.3 Kernelemente

Den Verantwortlichen einer Praxis wird mit einfachen Mitteln die Notwendigkeit vermittelt, sich an dem Stand der Wissenschaft und Technik zu orientieren. Die Definition einer strategischen Zielfindung für ein Geschäftsjahr wird in einem einfachen Formblatt mit seinen notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung schriftlich festgehalten.

Die Weiterbildung der Mitarbeiter nimmt im QM-Navi-Handbuch schon von der Grundversion eine große Bedeutung ein. So befinden sich im Ordner der Mitarbeiter ein interner und ein externer Schulungsplan, ein interner Schulungsnachweis, ein Protokoll zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen als auch zur jetzt geforderten Mitarbeiterbefragung.

### 3.3.4 Methoden und Instrumente

Der QM-Navi bietet die nachfolgend aufgeführten Methoden und Instrumente an.

- Messen und Bewerten von Qualitätszielen
- Jährliche Erhebung des Ist-Zustandes durch Praxisleitung und QM-Beauftragte
- Regelung der Verantwortlichkeiten durch eine umfangreiche Verantwortungstabelle im Qualitäts- und Hygienemanagement
- Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen für die Bereiche: Empfang, Wartezimmer, Behandlungszimmer, Labor und Röntgen
- Schnittstellenmanagement im Bereich der ausgelagerten Prozesse, insbesondere Abrechnung und Beauftragung externer Dentallabors
- Teambesprechungsprotokolle für das gesamte Praxisteam
- Interne und externe Schulungspläne sowie Mitarbeiterstammdatenblätter zur Planung der Fortbildung- und Schulungsmaßnahmen
- Jährliche Patientenbefragungen mittels umfangreichem Fragenkatalog für die Bereiche:
  - *Allgemeine Fragen zu unserer Zahnarztpraxis*
  - *Fragen zu unserem Empfang*
  - *Fragen zu unserem Wartezimmer*
  - *Fragen zu unserer Prophylaxe*
  - *Fragen zu unseren Patienteninformationen*
  - *Fragen zu unserem Verständnis für unsere Patienten*
  - *Fragen zu unserer Gründlichkeit und Sorgfältigkeit*
  - *Fragen zum Einbinden unserer Patienten in den Entscheidungsprozess*
  - *Fragen zur Qualität der Informationen an unsere Patienten*
  - *Fragen zur Beteiligung an zahnmedizinischen Entscheidungen*
  - *Fragen zum Vertrauen unserer Patienten*
  - *Fragen zur Qualität unserer Behandlung*
  - *Fragen zur Zufriedenheit unserer Patienten*
- Jährliche Mitarbeiterbefragung mittels umfangreichem Fragenkatalog für die Bereiche:
  - *Allgemeine Fragen zu unserer Zahnarztpraxis*
  - *Allgemeine Fragen zu Ihrer Arbeit*
  - *Körperliche Beanspruchung und Arbeitsumgebung*
  - *Arbeitsaufgaben und Arbeitsanforderungen*
  - *Praxisleitungen*
  - *Informationspolitik und Mitarbeiterbeteiligung*
  - *Zufriedenheit mit Führungsstil der direkten Vorgesetzten*

- Betriebsklima
- „Ich und die Zahnarztpraxis“
- Beschwerde und Fehlermanagement mittels Fehlersammelkarte und Bericht über gravierende Abweichungen
- Risikomanagement mittels einer Fehler- Möglichkeits- und Einflussanalyse
- Notfallmanagement unter der Zuhilfenahme von Notfallplänen (Brand und Unfall) sowie Regelung der Verantwortlichkeiten und der Überwachungsintervalle für den Notfallkoffer und Verbandskasten
- Hygienemanagement mittels eines eigenen Hygiene-Navi-Handbuches. Die Gliederung ist identisch mit dem Handbuch für das interne Qualitätsmanagement. Das Hygiene-Handbuch beinhaltet für alle Personengruppen und Räume der Praxis die notwendigen gesetzlichen Unterlagen insbesondere Hygienepläne, Arbeitsanweisungen, Freigabeformulare und weitere Nachweisdokumente sowie Aufzeichnungen.
- Eine neue Gefährdungsanalyse beschäftigt sich mit der Ermittlung von Gefahren; Ziel ist die Vermeidung von Stürzen und Sturzfolgen in der Praxis. Die Gefährdungsanalyse umfasst die Bereiche:
  - Praxiseingang und mögliches Treppenhaus,
  - Empfangsbereich der Praxis,
  - Wartebereich und Patiententoilette,
  - Behandlungs- und Röntgenzimmer.

### 3.3.5 Anwendungserfahrung, Umsetzung

Das Qualitäts- und Hygienemanagement wurde mittels der oben beschriebenen Handbücher flächendeckend in Sachsen-Anhalt eingeführt. In der Regel werden pro Halbjahr Weiterbildungsmaßnahmen zum Qualitäts- und Hygienemanagement in unserer KZV angeboten und von vielen Praxen wahrgenommen. Durch die jeweiligen Ergänzungssätze zu den oben genannten Managementsystemen bleiben die Praxen auf dem neuesten Stand der Richtlinien.

Die Rückfragen der Praxen sind sehr übersichtlich und werden von unseren KZV-Mitarbeitern beantwortet. In schwierigen Fragen holen wir uns externen Rat ein.

### 3.3.6 Stärken/Verbesserungspotenziale

Stärken: Keine überfrachtete QM-Dokumentation, von den Inhalten für alle Beteiligten leicht verständlich, einfache Gliederung, Neuheiten und Ergänzungen lassen sich leicht einpflegen.

Schwächen: Da es sich um eine reine Papierlösung handelt, muss z. B. eine Terminüberwachung außerhalb der Handbücher sichergestellt werden. Die Handbücher setzen bei den Mitarbeiterinnen einer Praxis ein Grundverständnis in der Anwendung des Schreibprogramms Word und des Betriebssystems Windows von Microsoft voraus.

(Quelle: KZV Sachsen-Anhalt)



## **3.4 QM-System der Bayerischen Landeszahnärztekammer: QM Online der BLZK**

### **3.4.1 Grundkonzept**

Das QM-System der BLZK ist ein onlinebasiertes, kostenfreies QM-System, eingeteilt in die Bereiche Arbeitssicherheit, Qualitätsmanagement und BLZK-Handbuch, mit Komfortfunktionen zum Download, Druck und zum Bündeln einzelner Dokumente.

- Schritt-für-Schritt-Einführung für Neuanwender
- Stets auf dem aktuellen Stand aufgrund fortlaufender Online-Aktualisierungen.

Das QM-Handbuch auf CD-ROM kann kostengünstig käuflich erworben werden.

### **3.4.2 Ziele**

Das QM-System der BLZK soll der Zahnarztpraxis eine praxisnahe und anwenderfreundliche Plattform bieten, um die gesetzlichen Vorgaben zur Führung eines einrichtungsinternen QM-Systems umzusetzen. Es soll die Zahnarztpraxis dabei unterstützen, seine praxisinternen Prozesse zu optimieren.

### **3.4.3 Kernelemente**

- G-BA-Richtlinie neu, Grundlagen des QM mit ausführlicher Beschreibung aller Grundelemente inkl. Beispiele zur praxisinternen Umsetzung, ausführliche Beschreibung der geforderten Methoden und Instrumente mit Beispielen zur praxisinternen Umsetzung.
- Begriffe und Definitionen, Bestandteile der QM-Dokumentation, Gliederung/Erstellung eines QM-Handbuchs werden ausführlich erklärt und durch Beispiele vertieft.
- Kapitel Prozessorientierung mit Erläuterungen und Musterprozessen zur Anpassung in der Zahnarztpraxis.

### **3.4.4 Methoden und Instrumente**

Sämtliche Methoden und Instrumente, die die jeweils aktuelle G-BA-Richtlinie fordert, werden ausführlich beschrieben.

### **3.4.5 Anwendungserfahrung, Umsetzung**

- QM-Umfrageaktion 2011
- QM-Umfrageaktion 2017 mit guter Resonanz

### **3.4.6 Stärken/Verbesserungspotenziale**

Stärken:

- Klar und anwenderfreundlich strukturiertes QM-Online-System, welches alle Elemente der jeweils aktuellen G-BA-Richtlinie enthält und somit einfach in der ZA-Praxis einzuführen ist.

- Sämtliche Bereiche des QM-Online-Systems, z. B. die Inhalte aus dem Bereich Arbeitssicherheit, werden regelmäßig onlinebasiert aktualisiert.
- Ein QM-Handbuch in CD-ROM-Version erleichtert zusätzlich die Umsetzung in der ZA-Praxis, eingefügte Hyperlinks führen zu ergänzenden Dokumenten in der Online-Version.

Verbesserungspotenzial:

- Anpassung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unter Berücksichtigung des Feedbacks der Anwender.

(Quelle: Bayerische Landes Zahnärztekammer)

### **3.5 Qualitätsmanagement der Kassenzahnärztlichen Vereinigung und Landes Zahnärztekammer Sachsen**

#### **3.5.1 Grundkonzept**

Das Qualitätsmanagement der sächsischen Körperschaften bietet durch Beantworten von Fragen online die Möglichkeit den Handlungsbedarf in Form einer individuellen Ist-Analyse für die Praxis festzustellen. Darüber hinaus wurden/werden gemeinsam mit Zahnärzten Dokumente und Checklisten entwickelt, die die Praxen für das eigene QM-Handbuch nutzen können.

#### **3.5.2 Ziele**

Ziel des Qualitätsmanagements der sächsischen Körperschaften ist es, die Praxen bei der Einführung und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement so gut wie möglich zu unterstützen. Besonderer Wert wird darauf gelegt, die Informationen praxisnah und anwenderfreundlich zu gestalten.

#### **3.5.3 Kernelemente**

Kernelement ist die Möglichkeit der Ist-Analyse. Damit eine Vergleichbarkeit möglich ist, werden die Ist-Analysen für die Praxen online gespeichert und stehen jederzeit zur Verfügung. In der gerade laufenden Weiterentwicklung wird diese Ist-Analyse technisch so programmiert, dass der Vergleich in einer Auswertung erkennbar ist und das Nebeneinanderlegen von Dokumenten zum Vergleichen entfallen kann.

#### **3.5.4 Methoden und Instrumente**

Das Qualitätsmanagement der sächsischen Körperschaften bietet durch das Beantworten von Fragen (verpflichtend und freiwillig zu beantwortende Fragen) die Möglichkeit, den Handlungsbedarf schnell zu erkennen. Jeder Frage sind direkt die möglichen Dokumente/Links beigefügt, sodass ein Sachverhalt abschließend bearbeitet werden kann.

Um den QM-Kreislauf in den Praxen zu unterstützen, bietet die KZV Sachsen ein eigenes QM-Recall an. Dreimal im Jahr werden die Praxen per Mail darauf aufmerksam gemacht, dass für Qualitätsmanagement gegebenenfalls noch etwas zu erledigen ist.

### 3.5.5 Anwendungserfahrung, Umsetzung

Da das Qualitätsmanagement der sächsischen Körperschaften online zur Verfügung steht, kann die Nutzungsmenge sehr gut durch die Internetzugriffstatistik beobachtet werden. Änderungen und Ergänzungen in der QM-Richtlinie werden über die Vorstands-Information bekanntgegeben. Gleichzeitig erfolgt die Umsetzung in der Online-Fassung des Qualitätsmanagements. Über regelmäßige Beiträge im Zahnärzteblatt Sachsen wird die Aufmerksamkeit wieder auf QM gelenkt. Darüber hinaus findet in der geschaffenen QM-Hotline reger telefonischer Austausch mit den Nutzern statt.

### 3.5.6 Stärken/Verbesserungspotenziale

Im laufenden Web-Relaunch wird das Qualitätsmanagement der sächsischen Körperschaften verschlankt. Fragen werden übergeordnet formuliert und mit weiterführenden Informationen versehen. Dies soll das Beantworten übersichtlich und schneller gestalten. Durch die Mitarbeit von Zahnärztinnen und Zahnärzten wird die Praxisrelevanz und Tauglichkeit realisiert. Um Wiedererkennung zu schaffen, wird vermehrt mit Bildern und Icons gearbeitet.

(Quelle: Zahnärztliche Körperschaften Sachsen)

## 3.6 Unterstützung der Praxisorganisation

Abschließend wird das „PRAXIS-Handbuch“ als Nachschlagewerk für die Nutzung im Praxisalltag vorgestellt. Muster-Dokumente (z. B. Standardarbeitsanweisungen, Muster-Betriebsanweisungen, Mitarbeiterunterweisungen, Muster-Formulare, Muster-Verfahrensanweisungen) vereinfachen die Verwaltungstätigkeit in der Zahnarztpraxis.

### 3.6.1 PRAXIS-Handbuch & Navigator der Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg

Mit dem PRAXIS-Handbuch bietet die Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg ihren Kammermitgliedern u. a. eine Unterstützung in Form einer Vielzahl an Muster-Qualitätssicherungsdokumenten aus unterschiedlichen Themenbereichen (wie z. B. Hygiene, Arbeitsschutz, Arbeitsmedizin, Datenschutz) an.

Der seit 2010 zusätzlich angebotene Einführungsmodus/Navigator bietet eine Handlungsanleitung (Priorisierung) für die Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes in einer Zahnarztpraxis. Mit Hilfe des Navigators werden die Zahnarztpraxen bei der Einführung allgemein geltender gesetzlicher Vorgaben im Bereich der Praxisführung und Organisation schrittweise und gemäß gesetzlicher Priorität unterstützt. Die Navigator-Unterstützung bewegt sich auf der Ebene der Qualitätssicherung und stellt keineswegs ein geschlossenes Qualitätsmanagement dar.

Jedes Qualitätsmanagementsystem muss individuell auf die Eigenheiten der jeweiligen Praxis und insbesondere auf ihre eigenständigen Ziele, Strategie und Vision ausgerichtet werden, um nutzbringend zu wirken. Dies ist Führungsaufgabe der jeweiligen Praxisleitung und kann nicht mit Hilfe eines allgemeinen, für jede Praxis geltenden Handbuches erreicht werden.

Ein vorgegebenes einheitliches Handbuch als Organisations- und Managementgrundlage aller Praxen erfüllt nicht den Sinn eines QM-Systems, das eine leistungsfähigere individuell auf die Praxisgegebenheiten zugeschnittene Organisation zum Ziel hat. Gleichwohl verschafft die Umsetzung gesetzlicher

Bestimmungen und Verordnungen Rechtssicherheit und eine solide Grundlage für die Einführung eines entsprechenden individuellen Qualitätsmanagements in der Praxis.

(Quelle: Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg)

#### **4 Unterstützungsangebote und Zertifizierung**

Die beschriebenen QM-Systeme bieten vielfältige Unterstützungsangebote an: von Schulungen, Vor-Ort-Beratung in der Praxis, einer Homepage für Teilnehmer oder einer speziellen QM-Unterstützungssoftware.

Es besteht derzeit keine gesetzliche Zertifizierungspflicht für QM-Systeme. ZQMS ließ sich vom TÜV zertifizieren und die Kompatibilität mit der QM-Richtlinie des G-BA bescheinigen. Eine Körperschaft überlegt derzeit, das eigene QM-System (z-pms ZÄKWL) zertifizieren zu lassen.

#### **5 Fazit**

Die vorgestellten QM-Systeme zeigen, dass einrichtungsinternes Qualitätsmanagement flächendeckend angeboten wird. Die Systeme sind modular aufgebaut; je nach den Bedürfnissen der Praxis können die Module bearbeitet und die jeweiligen Strukturen und Abläufe dem kontinuierlichen Veränderungsmanagement unterzogen werden. Die Umsetzungstiefe kann an den Praxisbesonderheiten – Ressourcen, Ziele, Erfahrung mit Qualitätsmanagement etc. – ausgerichtet werden. Zum subjektiven Qualitätsverständnis von Zahnärzten und der Wirksamkeit von Qualitätsmanagement für zahnärztliche Einrichtungen wurde eine Querschnittsstudie von IDZ und ZZQ (Kettler, Chenot und Jordan 2015) durchgeführt.

Jedes QM-System wird von Unterstützungsangeboten begleitet, die dabei helfen, Qualitätsmanagement im Hinblick auf eigene Ziele und Praxisbedürfnisse zu implementieren und weiterzuentwickeln. Nur wenige QM-Systeme bieten Qualitätsindikatoren für die Überprüfung der praxiseigenen Ziele an. Die Zertifizierung von QM-Systemen (Konformitätsbewertung) und von Praxen wird zwar bis dato von wenigen Systemen unterstützt, erreicht aber jetzt schon einen beträchtlichen Teil der Nutzer von QM-Systemen.

Praxisinhaber sind frei in der Auswahl eines QM-Systems und können auch andere nach der DIN ISO 9001 entwickelte QM-Systeme in ihrer Praxis anwenden. Allerdings sind zahnärztliche Praxen im Rahmen des Qualitätsmanagements bzw. der Qualitätssicherung verpflichtet, die hygienische Aufbereitung zahnärztlichen Instrumentariums umfangreich zu dokumentieren. Die hierbei von den überwachenden Behörden derzeit geforderte Form der Dokumentation sollte vom Qualitätsmanagement unterstützt werden, damit Doppeldokumentation vermieden werden kann. Dies bedeutet für die zahnärztlichen Praxen, sorgfältig zu erwägen, ob ein QM-System kompatibel mit den gesetzlichen Erfordernissen ist.

Die vorgestellten QM-Systeme und unterstützenden Modelle bieten Chancen für eine erfolgreiche Praxisführung, indem sie dabei unterstützen, Organisation und Abläufe in der Praxis zu optimieren, Fehlerquellen auszuschalten und alle Leistungen konsequent auf die Bedürfnisse der Patienten auszurichten.

## 6 Literaturverzeichnis

Bergmann-Krauss, B., Boehme, P.: Qualitätsmanagement-Systeme für die Zahnarztpraxis. Institut der Deutschen Zahnärzte (Hrsg.), Köln, 2005, <https://www.idz.institute/publikationen/idz-information/qualitaetsmanagement-systeme-fuer-die-zahnarztpraxis.html>

DIN Deutsches Institut für Normung, DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ): Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015. Beuth Verlag, Berlin, 2015-09

DIN Deutsches Institut für Normung, DIN-Normenausschuss Medizin (NAMed): Qualitätsmanagementsysteme – EN ISO 9001:2015 für die Gesundheitsversorgung; Deutsche Fassung EN 15224:2016. Beuth Verlag, Berlin, 2017-05

G-BA (Gemeinsamer Bundesausschuss): Richtlinie über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für Vertragsärztinnen und Vertragsärzte, Vertragspsychotherapeutinnen und Vertragspsychotherapeuten, medizinische Versorgungszentren, Vertragszahnärztinnen und Vertragszahnärzte sowie zugelassene Krankenhäuser (Qualitätsmanagement-Richtlinie/QM-RL). Stand: 17. Dezember 2015, in Kraft getreten am 16. November 2016. Berlin, 2016, [https://www.g-ba.de/downloads/39-261-2434/2015-12-17\\_2016-09-15\\_QM-RL\\_Erstfassung\\_konsolidiert\\_BAnz.pdf](https://www.g-ba.de/downloads/39-261-2434/2015-12-17_2016-09-15_QM-RL_Erstfassung_konsolidiert_BAnz.pdf)

Goetz, K., Campbell, S. M., Broge, B., Brodowski, M., Wensing, M., Szecsenyi, J.: Effectiveness of a quality management program in dental care practices. BMC Oral Health 2014, 14: 41, <https://bmcoral-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6831-14-41>

Gramsch, E., Jonitz, G.: Kompendium Q-M-A: Qualitätsmanagement in der ambulanten Versorgung. Köln: Zentrum für Ärztliche Qualitätssicherung in der Medizin. Deutscher Ärzteverlag, 2009

KCQ (Kompetenz-Centrum Qualitätssicherung/-management beim MDK Baden-Württemberg): Internes Qualitätsmanagement in der medizinischen Versorgung. QM-Systeme, Elemente, Instrumente, Umsetzung und Nutzenfrage. Stuttgart, 2012, [https://www.mds-ev.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/GKV/Begutachtungsgrundlagen\\_GKV/26\\_KCQ\\_IntQM\\_2012.pdf](https://www.mds-ev.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/GKV/Begutachtungsgrundlagen_GKV/26_KCQ_IntQM_2012.pdf)

Kettler, N., Chenot, R., Jordan, A. R.: Subjektives Qualitätsverständnis von Vertragszahnärzten im Umgang mit Qualitätsmanagement – Ergebnisse eines bundesweiten Surveys. Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen 2015, 109: 695-703, [https://www.idz.institute/fileadmin/Content/Publikationen-PDF/Kettler-2015-Subjektives\\_Qualitaetsverstaendnis\\_von\\_Vertragszahn-aerzten\\_im\\_Umgang\\_mit\\_Qualitaetsmanagement.pdf](https://www.idz.institute/fileadmin/Content/Publikationen-PDF/Kettler-2015-Subjektives_Qualitaetsverstaendnis_von_Vertragszahn-aerzten_im_Umgang_mit_Qualitaetsmanagement.pdf)

KZBV/BZÄK (Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung/Bundeszahnärztekammer): Agenda Qualitätsförderung. Grundsätze und Handlungsempfehlungen der Qualitätsförderung in der zahnmedizinischen Versorgung. Berlin, Juli 2014, [https://www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/b/agendaQF\\_web.pdf](https://www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/b/agendaQF_web.pdf)

## AUTORIN



Dr. rer. pol. Regine Chenot  
Leiterin  
Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ)  
Chausseestr. 13  
10115 Berlin  
r.chenot@zzq-berlin.de

## AUTORENHINWEIS

Die Autorin dankt den teilnehmenden Körperschaften und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre ausführlichen Antworten.

## ZITIERWEISE

Chenot, R.: Körperschaftsgeführte Systeme und unterstützende Angebote für das Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis. Zahnmed Forsch Versorg 2019, 2: 1, <http://dx.doi.org/10.23786/2019-2-1>

## DATUM DER VERÖFFENTLICHUNG

12.11.2019; Update: 07.02.2020



**ISSN**

2569-1805

**HERAUSGEBER**

Institut der Deutschen Zahnärzte,  
Universitätsstraße 73, 50931 Köln  
in Trägerschaft von

Bundeszahnärztekammer – Arbeitsgemeinschaft der deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)  
und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung K. d. ö. R.

**REDAKTION**

Prof. Dr. A. Rainer Jordan, Inge Bayer  
Institut der Deutschen Zahnärzte  
Universitätsstraße 73  
D-50931 Köln  
Telefon: +49 221 4001-142  
Fax: +49 221 40 48 86  
Internet: [www.idz.institute](http://www.idz.institute)  
E-Mail: [idz@idz.institute](mailto:idz@idz.institute)

IMPRESSUM