

Qualitätsmanagement als Chance sehen

Koordinierungskonferenz der Länderpressereferenten in Kiel

Im Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Qualität bewegt sich jeder Vertragszahnarzt bei seiner täglichen Arbeit. Der Kostendruck innerhalb des GKV-Systems geht einher mit hohen Erwartungen der Patienten. Grund genug, die bundesweite Koordinierungskonferenz der Pressereferenten der KZVen und Zahnärztekammern (KoKo), die Ende Februar in Kiel stattfand, unter das Thema „Qualitätssicherung und -management“ zu stellen.

„Qualität wird in Zukunft der entscheidende Faktor im Gesundheitswesen“, zeigte sich der Vorsitzende des Vorstandes der KZBV, Dr. Jürgen Fedderwitz, in seinem Eingangsstatement überzeugt. Die Zahnärzte seien deshalb gut beraten, wenn sie das Thema Qualitätsmanagement als Chance und nicht als Bedrohung sehen. Allerdings habe der Gesetzgeber klare Richtlinien vorgegeben, die für die Zahnärzte nicht nur Vorteile mit sich brächten.

Mehr Bürokratie

Fedderwitz verwies auf den Paragraphen 135a des Sozialgesetzbuches V, der Zahnärzte verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagement zu installieren. Die KZVen seien wiederum verpflichtet, die Umsetzung dieser Vorschrift stichprobenartig zu überprüfen. Doch wie kann man die Qualität zahnärztlicher Behandlung überhaupt objektiv beurteilen? Einen einheitlichen Katalog von Indikatoren gibt es Fedderwitz zufolge bislang noch nicht. Generell ließen sich Strukturen und Prozesse besser standardisieren als Ergebnisse. So hänge der Behandlungserfolg beispielsweise stark von der Mitwirkung des Patienten ab. Das erschwere die Vergleichbarkeit enorm.

Außerdem führe das Qualitätsmanagement natürlich zu mehr Bürokratie. Die Dokumentation bedeute einen zeitlichen und finanziellen Mehraufwand ohne zusätzliche Honorierung. Dem stünden aber auch klare Vorteile gegenüber. So könne ein professionelles Qualitätsmanagement dazu beitragen, ein positives Image des zahnärztlichen Berufsstandes zu erzeugen. Mittelfristig ließen sich durch die Überprüfung und Optimierung von Prozessen in der Zahnarztpraxis auch Rationalisierungsgewinne erzielen.



Foto: Jörg Pompetzki, KZV Hessen

Für Dr. Jürgen Fedderwitz ist Qualität der entscheidende Faktor im Gesundheitswesen der Zukunft.

Qualität als Marketingargument

Auf die ökonomischen Aspekte des Qualitätsmanagements verwies auch Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, die bei der Sana Kliniken AG diesen Bereich verantwortet. Für den privaten Krankenhausbetreiber sei die Qualitätssicherung ein wichtiges Marketingargument. Auch für die Unternehmenskommunikation sei sie unerlässlich. Aus diesem Grund würden zum Beispiel die Patienten regelmäßig befragt, wie zufrieden sie mit der Qualität der Behandlung und des Aufenthalts in ihrer Sana-Klinik waren. Auch bei der Mitarbeiterschulung sei dieses Thema von zentraler Bedeutung. Für alle wichtigen Parameter gebe es Vergleichszahlen, sogenannte Benchmarks. Vergleichen würde man sowohl die 37 Sana-Kliniken untereinander als auch die Häuser anderer Betreiber. Erklärtes Ziel der Sana AG sei es, die Mitbewerber dauerhaft zu übertreffen. Dafür habe man auch verschiedene Anreize für die Mitarbeiter geschaffen. Dazu zählten beispielsweise Zielerreichungsprämien für die Führungskräfte.

Hohe Patientenzufriedenheit

Prof. Dr. Joachim Szecsenyi, Geschäftsführer des Instituts für angewandte Qualitätsförderung im Gesundheitswesen, informierte über eine Studie zur Patientenzufriedenheit bei niedergelassenen Zahnärzten. Die Ergebnisse waren äußerst positiv.

So würden 79 Prozent der 1317 Befragten ihren Zahnarzt weiterempfehlen. Für 83 Prozent kommt ein Zahnarztwechsel nicht infrage. Sehr gute Bewertungen gab es vor allem für „harte Faktoren“ wie die Hygiene in den Praxen und die medizinische Qualität der Behandlung, am schlechtesten

bewertet wurden eher „weiche Kriterien“ wie die Wartezeiten und das Zeitschriftenangebot im Wartezimmer. Fazit: Oft lässt sich mit vergleichsweise geringem Aufwand in Sachen „gefühlte Qualität“ sehr viel erreichen.

Leo Hofmeier

Qualitätsförderung – eine ureigene Aufgabe des Berufsstands

Wie steht der Berufsstand den wachsenden Anforderungen der Öffentlichkeit, des Gesetzgebers und der Kassen in punkto Sicherung und Qualität der Patientenversorgung gegenüber? Dies war eine der zentralen Fragen, mit denen sich Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer (BZÄK), bei der Koordinierungskonferenz Presse- und Öffentlichkeitsarbeit befasste. Der Berufsstand lässt sich Qualitätsförderung nicht von außen oktroyieren. Das machte Dr. Dietmar Oesterreich in seinem Referat zur Bedeutung der selbstbestimmten Qualitätsförderung aus Sicht der BZÄK deutlich.

Wie stehen Zahnärzte zu QM?

BZÄK und KZBV hatten dies in der Agenda Qualitätsförderung bereits 2004 – mit fachlicher Unterstützung der Zahnärztlichen Zentralstelle Qualitätssicherung (ZZQ) – niedergelegt und als gemeinsames Grundsatzpapier verabschiedet. „Qualitätsförderung ist eine ureigene innerprofessionelle Aufgabe!“, so Oesterreich. Eine selbstbestimmte Qualitätsförderung auf wissenschaftlicher Grundlage ist auf den Patienten ausgerichtet und orientiert sich am zahnärztlichen Versorgungsalltag. Sie dient der Transparenz der Arbeit des Zahnarztes sowie der Verbesserung der Versorgung der Patienten und damit deren Lebensqualität.

Dr. Oesterreich erläuterte einige Ergebnisse einer Praxisstudie von Prof. Dr. Bettina Fischer (Wiesbaden) zur Akzeptanz von Qualitätsmanagement (QM) bei Zahnärzten. Diese sind zwar nicht repräsentativ, aber geben zumindest einen Trend an: Über die Hälfte der befragten Zahnärzte lehnt ein gesetzlich gefordertes QM ab. Hauptkritikpunkte sind der bürokratische Aufwand, die zeitliche Belastung bei der Einführung, höhere Kosten und gesetzliche Sanktionen. Als Vorteile und Chancen werden aber zum Beispiel die Verbesserung der Dokumentationen, Standardisierung und Kostenersparnis gesehen. Ein großer Teil der Befragten greift auf die QM-Systeme der Körperschaften zurück.

Kritik am Gesetzgeber

Dr. Peter Engel, Präsident der Bundeszahnärztekammer, der erstmals in dieser Funktion an der Koordinierungskonferenz teilnahm, um die Schwerpunkte der Arbeit der Bundeszahnärztekammer für 2009 vorzustellen, kritisierte in punkto



Foto: Jana Zádov

Dr. Christian Öttl bei der Koordinierungskonferenz Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Kiel

Qualitätsförderung scharf die zunehmende Einflussnahme des Gesetzgebers, wie zum Beispiel im Bereich der Hygienevorschriften. Der Beruf werde „juristisch zugeregelt“ und damit „deprofessionalisiert“. Der Aufwand erreiche Dimensionen, der in diesem Umfang nicht von den zwingenden Notwendigkeiten der Infektionsprävention geprägt ist. Nicht zuletzt führten unverhältnismäßige Hygieneauflagen zu Kosten und Bürokratie, die die mittelständischen Praxen existenziell und als Arbeitgeber gefährden, so Engel.

Was den Berufsstand umtreibt

Dem Wunsch nach selbstbestimmter Qualitätsförderung steht die Befürchtung gegenüber, dass der Qualitätsbegriff durch die Politik und die Krankenkassen zu einem Hebel für eine reine wettbewerbsorientierte Kostendämpfungspolitik verkommt. Hier gilt es seitens des Berufsstandes Aufklärungs- und Unterstützungsarbeit zu leisten. Die Bayerische Landes Zahnärztekammer hat mit der Einführung des Präventionsmodells für die Arbeitsmedizinische und Sicherheitstechnische Betreuung (BuS-Dienst) bereits im Jahr 1999 wichtige Voraussetzungen für hohe Qualität in den bayerischen Praxen getroffen. Das QM-System der BLZK und das mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns demnächst fertiggestellte QM-Handbuch, das sich einfach praxisindividuellen Gegebenheiten anpassen lässt, sind weitere wichtige Schritte. Dr. Christian Öttl fasste es nochmals unter dem Beifall der Kollegenschaft der Koordinierungskonferenz zusammen: „Dem Wettbewerb über Qualität innerhalb der Zahnärzte sollten wir offen und aufgeschlossen gegenüberstehen. Er sollte jedoch fair bleiben und damit den Maßgaben der Kollegialität entsprechen.“

Isolde M. Th. Kohl