

Bayerns Zahnärzte setzen auf Qualität

Ergebnisse der IFB-Umfrage (Teil 2)

Mehr als 70 Prozent der bayerischen Zahnärztinnen und Zahnärzte nutzt in der Praxis das Qualitätsmanagement-System der Bayerischen Landes-zahnärztekammer. Nimmt man die Nennungen für das Zahnärztliche Praxismanagement-System (Z-PMS) hinzu, das ebenfalls aus dem Berufsstand entwickelt wurde, so sind es sogar knapp 80 Prozent der QM-Praxen, die auf die Kammerkompetenz in Sachen Qualitätsmanagement setzen. Dies ist das Ergebnis der großen, repräsentativen Umfrage, die von der Bayerischen Landes-zahnärztekammer beim Institut für Freie Berufe (IFB) im Frühjahr 2007 in Auftrag gegeben worden war. Im BZB wurde bereits in der Oktober-Ausgabe darüber berichtet.

Auch wenn Qualitätsmanagement-Systeme insgesamt erst von knapp einem Drittel der Zahnärztinnen und Zahnärzte genutzt werden, wird die Notwendigkeit einer besseren Strukturierung der Praxisabläufe durchaus erkannt.

QM-Einführung geplant

So plant beinahe die Hälfte (45,8 Prozent) der Befragten gegenwärtig die Einführung von Qualitätsmanagement. Zu den wichtigsten Qualitätsmanagement-Instrumenten werden Prozesse und Dokumentation (50,1 Prozent), Mitarbeiterbesprechungen (49,7 Prozent), Planung von Behandlungszeiten (49,4 Prozent), Fortbildung (44,1 Prozent) und die Beseitigung von Fehlern (43,9 Pro-

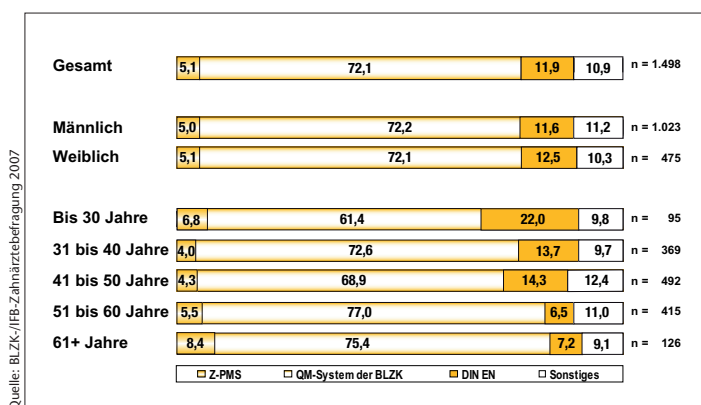
zent) gezählt. Als weniger wichtig werden zum Beispiel Patientenbefragungen (18,3 Prozent), Personalauswahlverfahren (23,3 Prozent), Erfolgs- und Zufriedenheitskontrollen (25,9 Prozent) oder die Entwicklung eines Praxisleitbilds (26,5 Prozent) empfunden.

Einstieg überwiegend im Selbststudium

Um das erforderliche Wissen zur Nutzung von QM-Systemen für sich und die eigenen Mitarbeiter zu erlangen, vertrauen Zahnärzte am häufigsten auf autodidaktische Methoden. Zwei Drittel der Befragten (67,6 Prozent) geben an, sich das erforderliche QM-Wissen im Selbststudium beigebracht zu haben. Hinzu kommen interne Schulungsmaßnahmen (60,4 Prozent) und externe Schulung (52,9 Prozent). Bei der geschlechtsspezifischen Differenzierung fällt auf, dass insbesondere Zahnärztinnen häufiger interne und externe Schulungsangebote präferieren. Unter den jüngeren Zahnärzten (bis 30 Jahre) steht die interne Schulung auf Platz eins bei der Aneignung von QM-Wissen. Eine weitere geschlechtsspezifische Unterscheidung gibt es bei den eingeführten QM-Instrumenten: Zahnärztinnen nutzen relativ häufiger strukturierte Besprechungen, die Planung von Behandlungszeiten oder regelmäßige Fortbildungen, während ihre männlichen Kollegen relativ öfter die Beseitigung von Fehlern, ein Praxisleitbild, eine Erfolgs- und Zufriedenheitskontrolle oder die Personalauswahl und -einarbeitung nennen.

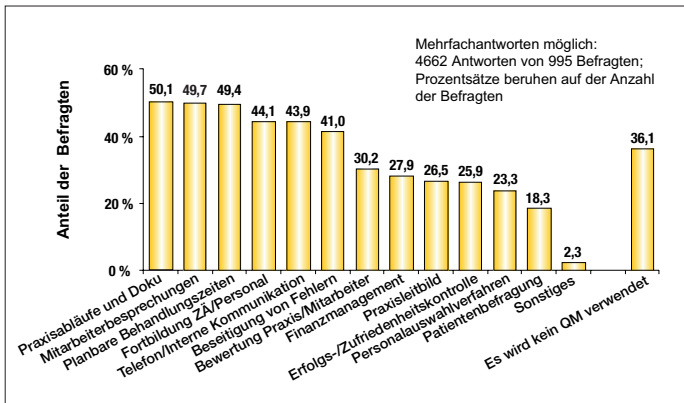
Praxisabläufe strukturieren

Außer der bloßen Anwendung bestimmter Instrumente und Verfahren im Rahmen eines QM-Systems interessierte natürlich auch die Einschätzung der Wirksamkeit dieser Instrumente durch die Zahnärzteschaft. Hoher Nutzen wird strukturierten und transparenten Praxisabläufen und deren Dokumentation zugeschrieben (56,3 Prozent); nur jeder zehnte Befragte sieht in diesem Verfahren keinerlei Nutzen. Noch höhere Wertigkeit hat die regelmäßige Praxis- bzw. Mitarbeiterbesprechung (65,9 Prozent), wobei hier insbesondere Frauen und junge Zahnärzte auf die Wirk-



Welches QM-System? - Nach Geschlecht und Alter

samkeit dieses Verfahrens setzen. Auch planbaren Behandlungszeiten und ausreichend langer Behandlungsdauer wird von den bayerischen Zahnärzten große Wirksamkeit zugeschrieben: Knapp zwei Drittel der Befragten (64,6 Prozent) bestätigt den Nutzwert dieses QM-Instruments.



Nutzung von QM-Instrumenten

Fortbildung als QM-Instrument?

Indifferent fällt die Bewertung regelmäßiger Fortbildung als QM-Instrument aus: Hier überwiegt die Skepsis hinsichtlich der Tauglichkeit als QM-Instrument (43,8 Prozent). Nur vier von zehn Befragten (40,6 Prozent) sehen darin einen hohen Nutzen. Das Ergebnis ändert sich bei der geschlechtsspezifischen Differenzierung: Hier beurteilen 50,9 Prozent der Zahnärztinnen die regelmäßige Fortbildung als nützlich (Zahnärzte: 35,5 Prozent). Ähnlich sieht es bei der altersspezifischen Analyse aus: 60,7 Prozent der bis zu 30-jährigen Zahnärztinnen und Zahnärzte setzt eindeutig auf regelmäßige Fortbildung (gegenüber 30,7 Prozent). Fehlerermittlung und -beseitigung stehen bei allen hoch im Kurs, wobei Zahnärztinnen dieses QM-Instrument höher bewerten (77,1 Prozent) als Zahnärzte (70,4 Prozent).

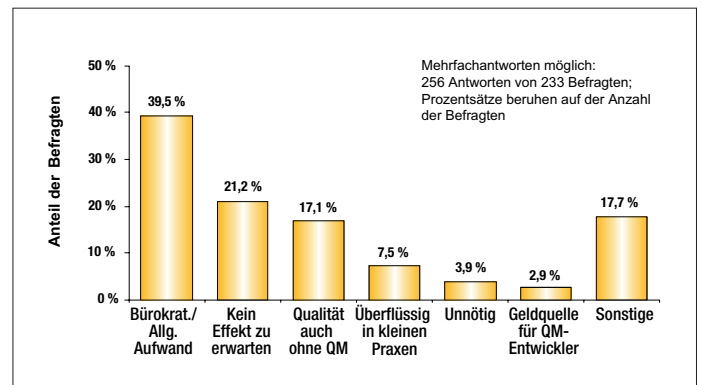
Noch pessimistisch: Kosten-Nutzen-Bewertung

Interessant auch die Bewertung des Nutzens eines QM-Systems in der Praxis. Trotz vielfältig positiver Aspekte, zum Beispiel im Hinblick auf die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter, die Patientenzufriedenheit, die Auswirkungen auf Qualität und Fehlervermeidung, fällt die reine Kosten-Nutzen-Bewertung ernüchternd aus: Mehr als die Hälfte der Zahnärztinnen und Zahnärzte (57,1 Prozent) bezeichnen diese Relation als ungünstig oder sogar sehr ungünstig. Weitere 30,3 Prozent gehen von einem neutralen Verhält-

nis aus und nur 12,7 Prozent erwarten einen echten Netto-Nutzen von der Einführung eines QM-Systems. Auch bei jenen Zahnärzten, die ihr QM-System bereits in der Praxis installiert haben, überwiegen nach eigener Meinung die Kosten bei der Einführung den Nutzen. Noch pessimistischer ist die Einschätzung jener Zahnärzte, die eine QM-System-Einführung erst planen und erst recht jener, die ein QM-System haben oder einführen wollen. Gute Einschätzungen des Kosten-Nutzen-Verhältnisses werden meist durch die unter 30-jährigen Zahnärzte abgegeben. Hier glaubt gut jeder Vierte (26,4 Prozent), dass das Verhältnis günstig oder sehr günstig ausfällt.

Wenig Interesse an Zertifizierung

Bei der Frage nach den Ursachen einer solchen Bewertung ist sicher auch der Hinweis auf die Vorbehalte gegen die Einführung eines QM-Systems wichtig. Vier von fünf Befragten sehen den hohen zeitlichen Aufwand als Grund gegen die



Sonstige Gründe gegen die Einführung eines QM-Systems

Einführung von Qualitätsmanagement (80,8 Prozent). Immerhin noch 53,3 Prozent fürchten den damit verbundenen finanziellen Aufwand. Gut ein Viertel fürchtet auch den Verlust von Selbstständigkeit bei der Berufsausübung. Überwiegend negativ wird der Marketing-Effekt von QM-Zertifikaten eingeschätzt. Das Ergebnis korreliert mit der eingangs erwähnten Frage nach den QM-Systemen, die in der Praxis Anwendung finden. Nur rund 10 Prozent der Befragten setzen auf eine Zertifizierung durch Dritte nach der DIN EN ISO-Norm.

Rechtsanwalt Peter Knüpper
Hauptgeschäftsführer der BLZK