

Ausgezeichnete Resonanz

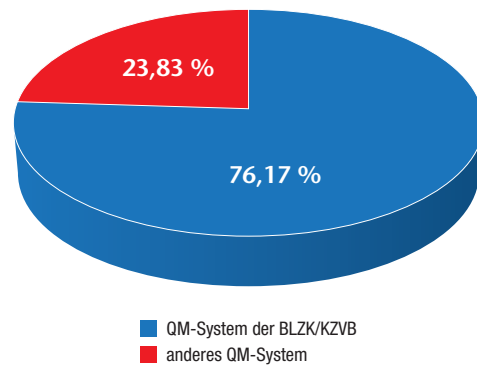
25 Prozent der bayerischen Zahnarztpraxen beteiligen sich an QM-Umfrage der BLZK

Über drei Viertel der befragten bayerischen Zahnarztpraxen arbeiten mit dem QM-System der BLZK. Das ist ein Ergebnis der BLZK-Umfrage zum Stand der Einführung eines Qualitätsmanagements in Bayern vom April. Das QM-Handbuch von BLZK und KZVB wird von fast 95 Prozent der Nutzer überwiegend positiv bewertet. Gut die Hälfte der befragten Zahnarztpraxen bewerten es mit der Note „2“.

Knapp 2000 ausgefüllte Fragebögen hat das Referat Qualitätsmanagement bis Ende Mai 2011 erhalten und ausgewertet. „Auf Grundlage dieser Auswertungen ist es uns nun möglich, noch gezielter die Bedürfnisse, Wünsche und Anregungen der Zahnarztpraxen umzusetzen“, so Dr. Rüdiger Schott, Referent Qualitätsmanagement der BLZK.

Über 98 Prozent der befragten Praxen haben ein QM-System vollständig oder teilweise eingeführt. Knapp 70 Prozent der Praxen sehen Erfolge und Verbesserungen beziehungsweise profitieren von den Vorteilen des eingeführten QM-Systems. Keine Verbesserungen können gut 30 Prozent feststellen. Über eine Zertifizierung, zum Beispiel nach DIN EN ISO 9001:2008, verfügen 7 Prozent der Praxen. Interesse an einer Zertifizierung haben 13 Prozent.

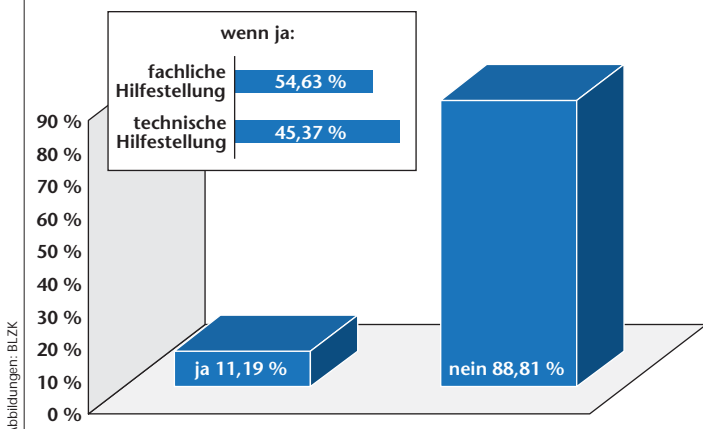
Welches QM-System haben Sie in Ihrer Praxis eingeführt?



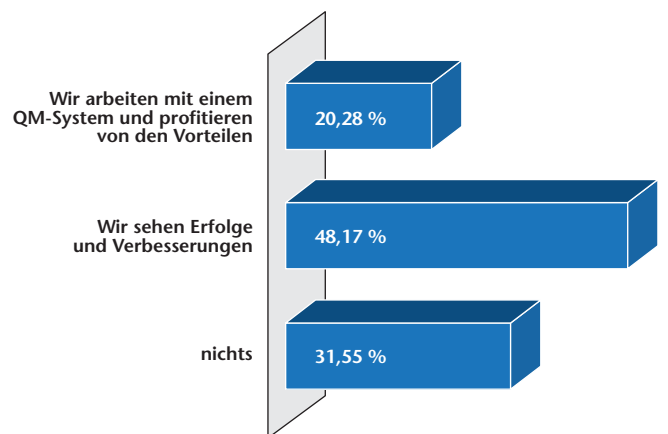
Wünsche der Zahnärzte an ein QM

Ein Qualitätsmanagement sollte nach Wunsch der befragten Zahnärzte je nach Größe der Organisation (Praxis) variabel gestaltbar sein, manche wünschen sich auch die Vorgabe eines fertigen QM. Negativ beeinflusst wird die erfolgreiche Einführung laut Befragten vom großen Zeitaufwand im ersten Schritt zur Einführung des QM, aber auch vom Zeitmangel im zweiten Schritt bei der

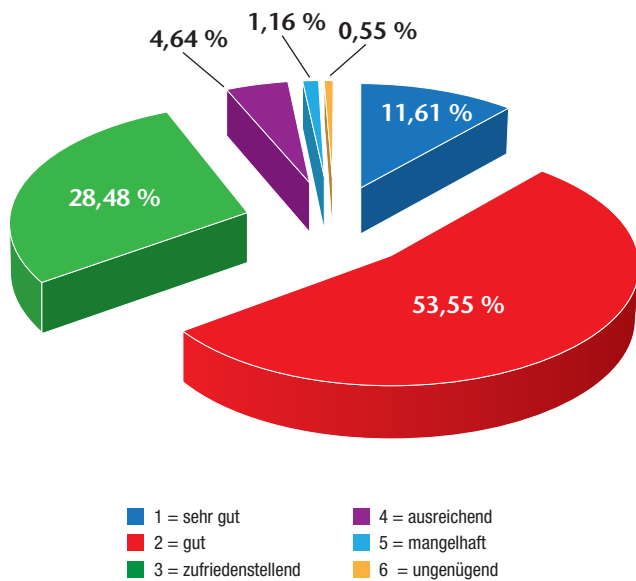
War eine telefonische Beratung bei der Installation des QM-Handbuchs (CD) durch die BLZK, KZVB oder eazf nötig?



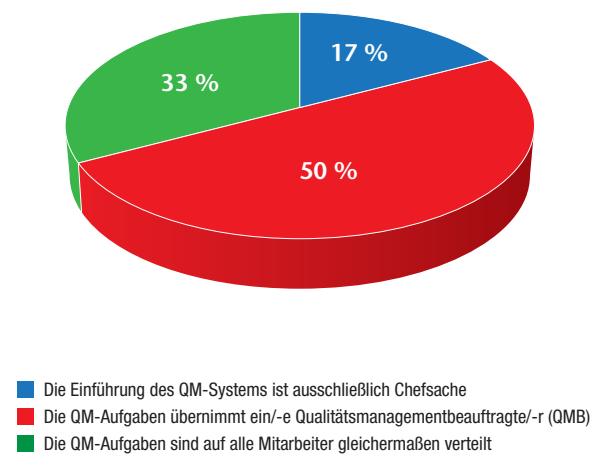
Was hat sich durch die teilweise bzw. vollständige Einführung des QM-Systems verbessert?



Wie bewerten Sie das QM-Handbuch (CD) insgesamt?



Wie ist die Aufgabenverteilung in Ihrer Praxis in Bezug auf die Einführung eines QM-Systems geregelt?



Weiterentwicklung zur kontinuierlichen Verbesserung des QM in der Zahnarztpraxis. Viele Befragte gaben auch mangelnde Disziplin an, sich an das QM zu halten. Trotz dokumentierter Arbeitsabläufe fallen sie in alte „Muster“ zurück. Außerdem beeinträchtigen die Fluktuation der Mitarbeiter beziehungsweise Probleme mit Teilzeitkräften die erfolgreiche Einführung eines QM-Systems, so die Praxen. Gerade hier ist ein QM-System aber von großem Vorteil, denn sowohl neue Mitarbeiter als auch Teilzeitkräfte können sich – wenn die Praxis ein QM hat – an dokumentierte Abläufe halten. Immerhin gaben 50 Prozent der Zahnarztpraxen an, eine Qualitätsmanagement-Beauftragte zu haben, deren Aufgabe das Qualitätsmanagement der Praxis ist.

Verbesserungsvorschläge zum QM-Handbuch und der Wunsch nach weiterer Unterstützung im QM Online-Bereich werden von der BLZK aufgenommen, strukturiert und schrittweise umgesetzt. Themen zu gewünschten Schulungen, wie zum Beispiel Ist-Analyse, Mitarbeiterorientierung, Patientenmanagement oder Weiterentwicklung des QM-Systems (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess – KVP), werden von der eazf GmbH aufgegriffen, verarbeitet und nach Bedarf umgesetzt. Anregungen gab es vor allem zur Fortsetzung beziehungs-

weise Aktualisierung des QM der BLZK sowie zur Ausbildung sowohl der Zahnärzte als auch des zahnärztlichen Personals, in die das Thema QM integriert werden sollte.

Christa Weinmar
Referat Qualitätsmanagement

QM ist nicht gleich QS

Qualitätsmanagement (QM) und Qualitätssicherung stehen nicht in unmittelbarem Zusammenhang. Qualitätsmanagement bedeutet, dass die Aufbau- und Ablauforganisation, Arbeitsabläufe und Checklisten einer Zahnarztpraxis dokumentiert, regelmäßig überprüft und gegebenenfalls verändert werden. QM soll ständig weiterentwickelt werden, um die praxisinterne Organisation zu verbessern. Das Referat Qualitätsmanagement der BLZK unterstützt die Zahnärzte bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements. Unter dem Begriff **Qualitätssicherung (QS)** versteht man hingegen Maßnahmen, welche die Ergebnisqualität sicherstellen sollen, zum Beispiel von Füllungen oder Wurzelbehandlungen. Für die vom Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) beschlossene Richtlinie zur Qualitätssicherung ist das entsprechende Referat der KZVB Ansprechpartner.