

# Große Resonanz

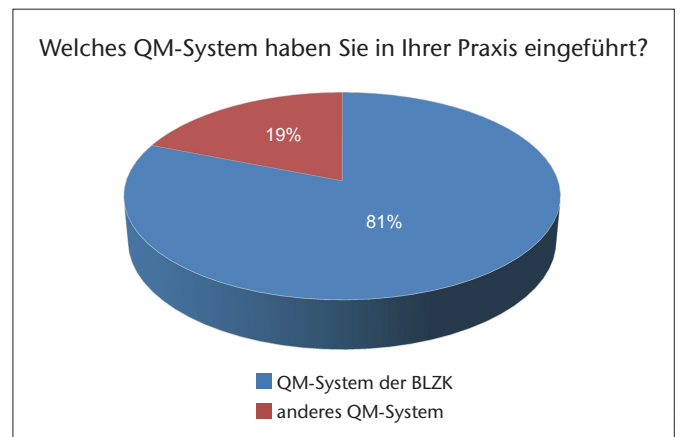
## Immer mehr Zahnarztpraxen nutzen QM Online

Noch mehr Zahnarztpraxen als bei der ersten Umfrage im Jahr 2011 nehmen am Qualitätsmanagement-System der Bayerischen Landeszahnärztekammer teil. Das ergab eine erneute Befragung zur Einführung beziehungsweise Weiterentwicklung eines praxisinternen QM-Systems im Frühjahr 2018. Auch das QM-Handbuch der BLZK wird von fast allen Nutzern – 98 Prozent der befragten Praxen – positiv bewertet. Das ist ebenfalls eine deutliche Zunahme im Vergleich zur letzten Umfrage.

Das Referat Qualitätsmanagement der BLZK wertete insgesamt 1 400 ausgefüllte Fragebögen aus. Ziel der QM-Umfrage war es, Feedback zu erhalten, um das interne Qualitätsmanagement der BLZK für die bayerischen Zahnarztpraxen noch praxistauglicher zu gestalten. Nur so kann eine kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems gewährleistet werden.

### QM Online bleibt beliebt

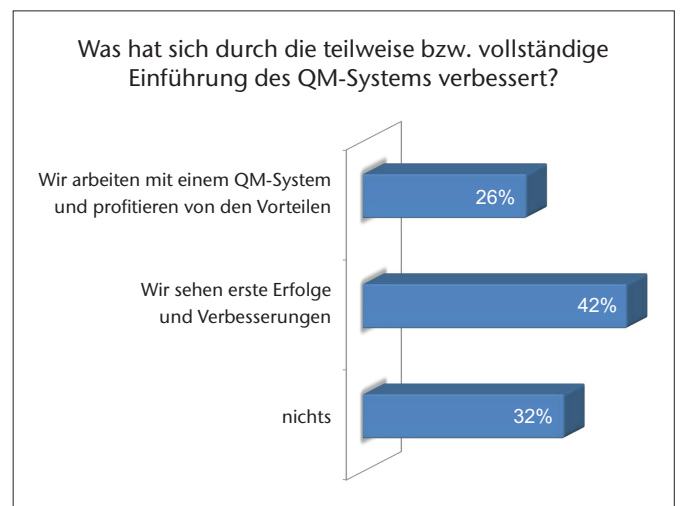
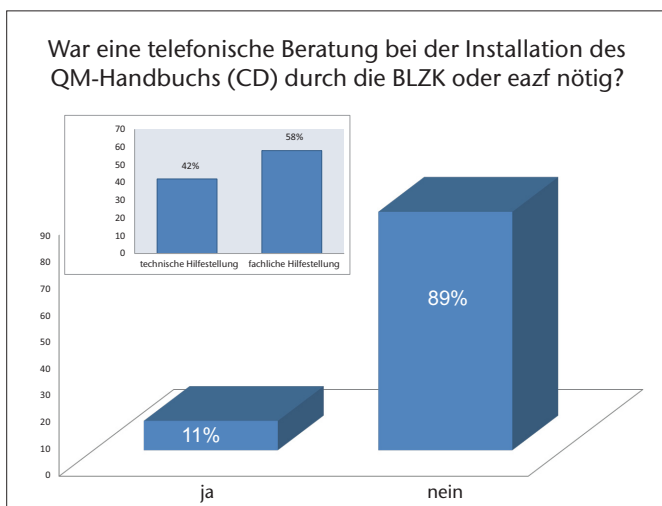
81 Prozent der Teilnehmer – und damit noch mehr Zahnarztpraxen als 2011 – haben das QM-System der BLZK eingeführt. Sie verwenden keine anderen QM-Systeme für die Umsetzung in ihrer Praxis. Diese weitere Zunahme ist sehr erfreulich. Zugleich bestätigt die hohe Zahl an Nutzern, dass die Weiterentwicklung des QM-Systems der BLZK



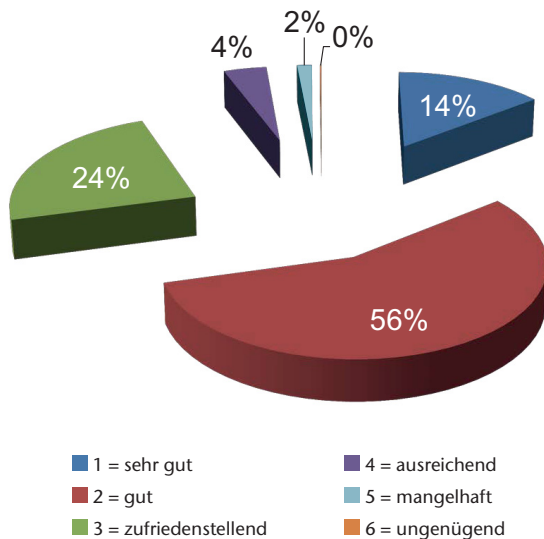
praxistauglich in den Zahnarztpraxen integriert werden kann.

Gleich geblieben ist der prozentuale Anteil der Praxen, die von den Vorteilen des eingeführten QM-Systems profitieren beziehungsweise erste Erfolge und Verbesserungen sehen. Lediglich 30 Prozent stellen keine Verbesserungen fest. Ebenfalls gleichbleibend ist mit 7 Prozent der Anteil der zertifizierten Praxen. Das Interesse an einer Zertifizierung ging dagegen von 13 Prozent im Jahr 2011 auf jetzt 9 Prozent zurück und verlor somit an Stellenwert.

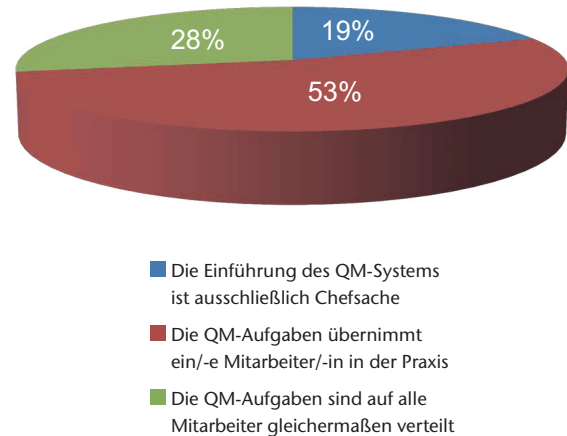
Die Aufgabenverteilung bei der Einführung eines QM-Systems hat sich nur leicht verschoben. Den Großteil der QM-Aufgaben übernimmt ein/-e da-



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



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



für bestimmte/-r Mitarbeiter/-in der Zahnarztpraxis (53 Prozent der Befragten). Leicht zurückgegangen ist der Anteil der Praxisinhaber, die sich um das praxisinterne QM-System kümmern.

### Was sich Zahnärzte wünschen

Gewünschte Verbesserungen zum QM-Handbuch 3.0 – das seit Frühjahr 2017 bei der eazf bestellt werden kann und die neue Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) beinhaltet – waren die Bereitstellung eines virtuellen Terminkalenders zur Re-Evaluierung, eine Aktualisierungsmöglichkeit des bereits eingeführten QM-Handbuchs bei neuen gesetzlichen Vorgaben und eine verbesserte Suchfunktion.

Eine große Anzahl der Befragten möchte weitere Unterstützung im Bereich des Datenschutzes. Diesem Wunsch ist die BLZK bereits nachgekommen. Seit Ende März stehen umfassende Informationen, Musterdokumente und Formulare zum Ausfüllen im QM Online unter Kapitel 6 „Datenschutz“ zur Verfügung. Das Kapitel wird fortlaufend ergänzt und verbessert.

Der Gesamttenor hat sich auch nach nunmehr zwölf Jahren – seit 2006 muss ein QM-System in der Zahnarztpraxis eingeführt werden – nicht wesentlich verändert. Ein QM-System sollte je nach Größe der Praxis variabel gestaltbar sein. In vielen Praxen ist der Zeitaufwand zur Einführung beziehungsweise Weiterentwicklung des QM-Systems im Vergleich zur Praxisgröße zu hoch. Etliche Zahnärzte wünschen sich daher ein fertiges QM-System.

Auch die große Personalfuktuation in vielen Zahnarztpraxen beeinträchtigt die kontinuierliche Weiterentwicklung des praxisinternen QM-Systems. Kaum ist eine Mitarbeiterin eingearbeitet, verlässt sie auch schon wieder die Praxis. Gerade an diesem Punkt kann ein QM-System hilfreich sein, weil sich neue Mitarbeiter an dokumentierten Abläufen, die im QM-System schriftlich fixiert sind, orientieren können. Weitere Unterstützung wünschen sich die Praxen in verschiedenen Bereichen, ohne dass sich ein bestimmter thematischer Schwerpunkt zeigt. Die BLZK wird die Anregungen der Umfrageteilnehmer und den Wunsch nach weiterer Unterstützung strukturieren, bewerten und – wo immer es möglich ist – schrittweise umsetzen.

Christa Weinmar  
Referat Qualitätsmanagement der BLZK

### Abgrenzung zwischen QM und QS

Qualitätsmanagement (QM) beschäftigt sich primär mit der Aufbau- und Ablauforganisation, besitzt also einen einrichtungsinternen Fokus und darf nicht mit Qualitätssicherung (QS) verwechselt werden. Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat QS in seinem Beschluss vom 19. April 2010 als neue Qualitätsverbesserungsmaßnahme definiert, in deren Mittelpunkt die Ergebnisqualität steht. Darunter versteht man die Entwicklung von Verfahren zur Messung der Versorgungsqualität durch sogenannte Indikatoren. Die Einführung entsprechender Verfahren dieses Sektors liegt primär in den Händen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen.