

Synoptischer Überblick über die im zahnärztlichen Bereich genutzten Qualitätsmanagement-Systeme in Deutschland (Stand: 02/ 2011)



LANDESZAHNÄRZTEKAMMER
BADEN-WÜRTTEMBERG

Die Kammer
IHR PARTNER

LZK

Körperschaft des öffentlichen Rechts

DIN EN ISO 9001:2000	EFQM	Z-QMS 2009 (LZK-Hessen u.a.)	EPA-Dent	DAZ-Projekt	KTQ	LZK BW
http://de.wikipedia.org/wiki/QM	www.deutsche-efqm.de	www.z-qms.de	www.epa-dent.de	www.daz-web.de	www.ktq.de	www.lzk-bw.de
<p>Die ISO-Norm ist ein weltweit gültiges, jedoch sehr allgemein formuliertes Regelwerk, das von der Industrie bereits vor Jahren entwickelt worden ist.</p> <p>Meistens muss bei Implementierung dieses Systems auf einen externen Berater zurückgegriffen werden, der Ihnen und ihrem Praxisteam die Vorgaben von ISO 9001 „übersetzen“ muss.</p> <p>Das Zertifikat ist drei Jahre gültig.</p> <p>Im Mittelpunkt dieses Systems steht ein QM-Handbuch, mit dem das Praxisteam sämtliche Anforderungen und Abläufe an den Arbeitsplätzen dokumentieren muss. Organisatorische Praxisabläufe werden damit erfahrungsgemäß schnell</p>	<p>EFQM heißt „European Foundation for Quality Management“, entstand in den 80er Jahren und beruht auf dem Prinzip der Selbstbewertung.</p> <p>Das Grundschemata des EFQM-Basismodells hat sich seit Anbeginn nicht verändert, sondern basiert auf drei fundamentalen Säulen. Gleichzeitig werden Menschen, Prozessen und Ergebnisse analysiert.</p> <p>EFQM wurde für den zahnärztlichen Bereich als „Dental Excellence“ optimiert. Das Ziel der Selbstbewertung ist es, die Stärken und Verbesserungspotentiale der Praxis herauszuarbeiten. Dazu sollen Verbesserungspläne entwickelt und die darauf basierenden Fortschritte überwacht</p>	<p>Z-QMS ist ein von Zahnärzten für Zahnärzte entwickeltes Qualitätsmanagementsystem, das speziell auf die besonderen Bedürfnisse der ambulanten zahnärztlichen Praxis zugeschnitten ist.</p> <p>Z-QMS will nicht nur helfen, die gesetzlichen Forderungen nach Einführung eines QM-Systems gemäß § 135a Abs. II SGB V möglichst zeit- und kostengünstig umzusetzen.</p> <p>Z-QMS zeigt auch nach der Devise "Vorsorge ist besser als Nachsorge" Wege auf, die Praxisorganisation effizient, effektiv und zugleich gerichtsfest zu gestalten.</p> <p>Gleichzeitig kann mit Z-QMS eine Gefährdungsanalyse für die Praxis erstellt werden, um sich so</p>	<p>EPA steht für Europäisches Praxisassessment und wurde ursprünglich von einer Gruppe von Qualitätsexperten aus dem hausärztlichen Bereich gemeinsam mit der Bertelsmann-Stiftung entwickelt.</p> <p>EPA-Zahnmedizin ist das auf zahnärztliche Aufgabenstellungen adaptierte Pendant, weiterentwickelt von Prof. Walther von der Akademie für zahnärztliche Fortbildung Karlsruhe in Zusammenarbeit mit dem Aqua-Institut Göttingen.</p> <p>EPA-Zahnmedizin zielt in erster Linie auf die Praxisorganisation ab. Es muss ein Fragekatalog beantwortet werden, der die sechs großen Bereiche Infrastruktur, Menschen, Informa-</p>	<p>Im Februar 2004 wurde das Projekt Qualitätssicherung „Der Patient im Mittelpunkt“ der Öffentlichkeit präsentiert. Es handelt sich dabei um ein vom Deutschen Arbeitskreis für Zahnheilkunde (DAZ) in Kooperation mit dem Ärzteverband NAV-Virchow-Bund initiiertes Projekt niedergelassener Zahnärzte. Über eine Selbstverpflichtung der Teilnehmer in Bezug auf fachliche und ethische Grundsätze sollen Impulse gegeben werden, um eine Reorientierung auf kontrollierte Behandlungsqualität und den tatsächlichen Behandlungsbedarf des Patienten zu erreichen.</p> <p>Kernstück des Projektes ist eine kontinuierliche und sys-</p>	<p>KTQ heißt Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen und wurde zuerst für Krankenhäuser entwickelt, wird jedoch seit Oktober 2004 auch in Zahnarztpraxen eingesetzt. Ziel ist es, den Praxismitarbeitern ein leicht handhabbares Verfahren anzubieten. Dafür grundlegend ist ein Katalog mit 250 Fragen, die zunächst vom Praxisteam selbst beantwortet und bewertet werden müssen.</p> <p>Bei den Fragen geht es zum Beispiel um alltägliche Abläufe in der Praxis, um Fragen der Organisation und um örtliche Gegebenheiten. Auf die Selbstbewertung des Teams folgt dann eine Fremdbewertung durch einen Visitor.</p>	<p>Das von der Landeszahnärztekammer BW 2003 initiierte und von der BZK Karlsruhe durchgeführte Projekt, welches im So. 2005 beendet wurde, stieß bei den Teilnehmern auf ein sehr positives Feedback. Als Ergebnis wurde ein dreistufiges modulares Fortbildungsmodell mit Einführungungsveranstaltung, Grundlagenschulung und Workshop konzipiert.</p> <p>Zudem erstellt der Zahnarzt zusammen mit seinem Praxisteam ein individuelles Qualitätsmanagementhandbuch für die eigene Praxis. Dies hat den Zweck, eingefahrene Strukturen zu überdenken, Stärken und Schwächen herauszuarbeiten diese zu beurteilen,</p>

<p>optimiert.</p> <p>Kosten für eine Zertifizierung:</p> <p>Es können Gesamtkosten in Höhe von ca. 8.000 bis 12.000 Euro anfallen. Dies ist aber stark abhängig vom Aufwand des Zertifizierers. Deswegen Aufwand wird bestimmt durch die Betriebsgröße, durch Umfang und Anzahl der durchzuführenden Audits.</p> <p>Weitergehende Informationen zur neuen ISO 9001:2008 finden Sie unter: www.dental-qm.de/dental-qm-professional/umsetzung-iso-90012008/</p>	<p>werden.</p> <p>Zudem soll der Nachweis erbracht werden, dass sogenannte „Befähiger“, - beispielsweise die Praxischefs und ihre Teams- die guten Ergebnisse der Praxis durch eine herausragende Organisation selbst erarbeitet haben.</p> <p>Ausgebildete und erfahrene EFQM-Assessoren haben die Möglichkeit, die von den Praxisteams erarbeiteten Selbstbewertungen auf ihre Plausibilität und Glaubwürdigkeit hin zu überprüfen. Dieser Vorgang auf freiwilliger Basis kommt einer Zertifizierung gleich.</p> <p>Kosten: Es muss mit einer Investition in Höhe von maximal 2500 Euro gerechnet werden.</p>	<p>optimal und zeitsparend auf die BuS-Dienstbetreuung oder eine mögliche infektionsschutzrechtliche Praxisbegehung vorbereiten.</p> <p>Ein weiteres, wichtiges Anliegen von Z-QMS ist es, die Zufriedenheit der Patienten als Schlüssel zum Praxiserfolg zu messen und zu verbessern.</p> <p>Die Grundidee von Z-QMS ist es, die vielen qualitätssichernde Arbeiten, aber auch Dokumentations- und Auditierungsmaßnahmen, die bereits seit Jahren in den zahnärztlichen Praxen durchgeführt werden, systematisch miteinander in Beziehung zu setzen und damit dem Praxisinhaber teure und umfangreiche Doppelarbeit bei der Einführung anderer QM-Systeme zu ersparen.</p> <p>Kosten: je nach Teilnahmeaufwand</p>	<p>tionen, Finanzen sowie Qualität und Sicherheit abdeckt.</p> <p>Der Gutachter bzw. der Visitor beschränkt sich bei EPA-Zahnmedizin auf die Rolle des Beraters.</p> <p>Er besucht die Praxis in der Regel für einen halben Tag und diskutiert mit dem Praxisinhaber sowie mit dem Praxisteam über mögliche Veränderungen und Verbesserungen. Danach obliegt es dem Praxisteam, diese Vorschläge in Besprechungen, Qualitätszirkeln oder Workshops umzusetzen und in der Praxis zu kontrollieren. Spätestens nach einem halben Jahr erfolgt die Evaluation der Änderungen im Praxisalltag.</p> <p>Eine Zertifizierung ist möglich, die Kosten liegen insgesamt bei rund 2000 Euro.</p>	<p>tematische Befragung der Patienten der teilnehmenden Praxen mittels Fragebogen, der zentral ausgewertet wird. Die Ergebnisse sollen die Identifizierung von Stärken und Schwächen ermöglichen und zu einer Weiterentwicklung der Arbeitsweise und des Angebots einer Praxis führen.</p> <p>Bei nachgewiesener Treue zu den Projektgrundsätzen erhält die Praxis das Qualitätslogo des Projektes.</p> <p>Zu dem Projekt gehören beispielsweise auch eine systematische Fortbildung, Zusagen über verlängerte Haltbarkeiten zahnärztlicher Arbeiten, Beratungsangebote für die teilnehmenden Zahnärzte und ein Servicetelefon für Patienten.</p> <p>Der Kostenrahmen ist nicht bekannt.</p>	<p>Stimmen sowohl Praxisteam und Visitor in ihren Bewertungen überein und wurden die Kriterien von KTQ in der Praxis zu mindestens 55 Prozent erreicht, erhält der Praxisinhaber ein KTQ-Zertifikat.</p> <p>Voraussetzung für den Erhalt eines Zertifikates ist jedoch ein Qualitätsbericht, der im Internet auf den Seiten von KTQ veröffentlicht wird. Dieser ermöglicht allen Teilnehmern einen Vergleich zu anderen KTQ-Arztpraxen.</p> <p>Zudem entstehe ein Marketing-Effekt, der laut KTQ einen starken Anreiz für weitere Qualitätsverbesserungen darstelle.</p> <p>Es muss mit Kosten bis maximal 3000 Euro gerechnet werden</p>	<p>zu verbessern und Arbeitsabläufe neu zu planen.</p> <p>Zusammen mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) als langjährigen erfahrenen Partner in der Ausbildung von Qualitätsfachleuten, insbesondere auch für den zahnärztlichen Bereich, wurde somit ein Angebot geschaffen, das speziell auf die inhaltlichen Anforderungen der Zahnarztpraxis zugeschnitten ist.</p> <p>Kosten: Die Informationsveranstaltungen werden von den jeweiligen Bezirkszahnärztekammern in BW kostenfrei durchgeführt.</p> <p>Für die modulare Grundlagenschulung sowie für mehrere Wochenend-Workshops muss je nach Teilnahme mit Investitionen von 1.350 € bis 3.450 € gerechnet werden.</p>
---	--	---	---	---	---	---

Bitte beachten Sie, dass die vorliegende Synopse der o. g. QM-Systeme und Projekte eine Auswahl darstellt und keine Bewertung. Die Informationen werden sukzessive aktualisiert. Änderungen, insbesondere was Struktur und Kosten betrifft, sind jederzeit möglich, da die QM-Systeme kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden. Weitere aktuelle Hintergrundinformationen finden Sie auf den jeweiligen Internetseiten der Anbieter, deren Adressen oben aufgeführt sind.