

Auszug aus ID Nr. 5 vom 30.05.2009

3. Einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (QM)

Gemäß § 135 a SGB V muss jeder Vertragszahnarzt bis zum 31.12.2010 in seiner Praxis ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (QM) einführen.

Um diese Vorgabe des Gesetzgebers zu erfüllen, musste der Gemeinsame Bundesausschuss am 17.11.2006 eine Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung beschließen.

Diese Richtlinie ist Ihnen im Informationsdienst der KZV Nordrhein am 14.12.2006 bekannt gegeben worden und ist im Ratgeber Band II unter Klappe I-3, Seite VIII-1 bis VIII-4 abgedruckt.

Der zahnärztlichen Praxis lässt der Gemeinsame Bundesausschuss mit seiner Richtlinie indes die notwendigen Freiheiten, um ein individuelles und auf die Bedürfnisse der eigenen Praxis zugeschnittenes QM-System zu entwickeln und beschränkt seine Vorgaben auf grundlegende Mindestanforderungen.

Bereits heute erfüllt eine gut geführte Zahnarztpraxis wesentliche Voraussetzungen für ein verantwortungsbewusstes QM, nur ist man sich dessen oftmals gar nicht so bewusst, da es längst „automatisiert“ in den alltäglichen Praxisablauf eingeflossen ist, sei es bei der Terminvergabe durch Ihre HelferIn, oder bei der eingespielten Durchführung einer zahnärztlichen Behandlung unter Berücksichtigung und Einbeziehung der bereits seit langem bestehenden Behandlungs- und Hygienerichtlinien, der Röntgenverordnung und vieler anderer Richtlinien.

Etlche „Richtschnüre“ liegen in Ihrer Praxis bereits in Form von Handlungsempfehlungen oder Praxishandbüchern vor. Auch delegieren Sie schon heute in Ihrem alltäglichen Praxisablauf Arbeiten und Verantwortung und dokumentieren viele Abläufe.

Die nun vom Gemeinsamen Bundesausschuss festgelegte Qualitätsmanagement-Richtlinie muss Sie mithin nicht schrecken. Sie ist bewusst mit großen Handlungsspielräumen für den Zahnarzt ausgestattet. Sie gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihr bestehendes QM-System kritisch auf den Prüfstand zu stellen und sodann unter Zugrundelegung dieser Richtlinie zu ergänzen, zu optimieren und nachhaltig rechtssicherer und vor allem nutzbringender für Ihre Praxis zu gestalten. Somit können Sie durch eine sach- und praxisorientierte Umsetzung Vorteile aus dem QM zu ziehen.

Mit diesem Informationsdienst möchten wir Ihnen im folgenden gerne einige Erläuterungen zu der vom Gemeinsamen Bundesausschuss beschlossenen und vom Gesetzgeber verlangten Qualitätsmanagement-Richtlinie gemäß § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V geben und auch einige Hinweise, wie Sie sich vorbereiten können, um das QM in Ihrer Praxis einzuführen.

Ziele und Inhalte des Qualitätsmanagements

Unter Qualitätsmanagement ist entsprechend der Richtlinie die kontinuierliche und systematische Durchführung von Maßnahmen zu verstehen, mit denen eine anhaltende Qualitätsförderung und –verbesserung in der Praxis erreicht werden soll. In einem Qualitätskreislauf muss der Zahnarzt daher den Ist-Zustand regelmäßig analysieren, Ziele, Organisation, Arbeitsabläufe und Ergebnisse seiner Praxis regelmäßig überprüfen, dokumentieren und gegebenenfalls verändern.

Die Einführung und Weiterbildung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements dient der kontinuierlichen Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung und der Praxisorganisation. Insbesondere soll die Ausrichtung der Praxisabläufe an die gesetzlichen und vertraglichen Grundlagen unterstützt werden. Qualitätsmanagement muss für Praxisleitung und Praxismitarbeiter sowie für die Patienten nützlich, hilfreich und unbürokratisch sein. Zusätzlich soll Qualitätsmanagement dazu beitragen, die Zufriedenheit der am Prozess Beteiligten, insbesondere der Patienten, zu erhöhen.

Interessant und neu ist also letztlich die systematische Herangehensweise mit einer Pflicht zur regelmäßigen Dokumentation der Ziele, der eingesetzten Elemente und Instrumente.

Die Dokumentation

Nach § 5 der Qualitätsmanagement-Richtlinie müssen Sie Ziele, eingesetzte Elemente und Instrumente regelmäßig dokumentieren.

Um Ihnen diese Aufgabe zu erleichtern, wurde von der KZBV Ende 2008 ein Musterberichtsbogen erarbeitet. Er stellt ein einfaches Verfahren dar, mit dem diese Berichterstattungspflicht bundesweit einheitlich erfüllt werden kann. Eine einheitliche Berichterstattung wiederum ist die Voraussetzung für die Auswertung durch die KZBV. Darüber hinaus sollten Sie auf jeden Fall auch weitere Einzelheiten des durchgeführten einrichtungsinternen Qualitätsmanagements intern in der Praxis dokumentieren.

Bitte beachten Sie, dass überörtliche Berufsausübungsgemeinschaften (ÜBAG's) und Zweigpraxen je Praxissitz einen Berichtsbogen abgeben müssen.

Wir haben hier beispielhaft Berichtsbögen entsprechend dem Musterberichtsbogen der KZBV beigefügt, denen Sie Anregungen für die inhaltliche Ausgestaltung ihres praxisinternen Qualitätsmanagements entnehmen können, denn **die im Musterberichtsbogen aufgeführten Instrumente des Qualitätsmanagements sind beispielhaft. Sie müssen nicht alle gleichzeitig und nicht alle nebeneinander angewendet werden.** Bitte berücksichtigen Sie, dass bei dem 8. Punkt der Instrumentenaufzählung des QM „Fortbildung, Weiterbildung des Teams“ sowohl interne als auch externe Fortbildungen und Schulungen impliziert sind.

Zur Ihrer Orientierung haben wir zu den einzelnen im Berichtsbogen aufgeführten **Instrumenten des Qualitätsmanagements** einige konkretere Beispiele gebildet, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben:

1. **Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe:** z.B. Hygieneplan, Röntgenanweisung, usw.
2. **Praxishandbücher**
3. **Fehlermanagement:** z.B. keine fehlerhafte Terminvergabe für den Patienten, u.ä.
4. **Notfallmanagement:** z.B. Notfallkoffer, Telefonliste der Notärzte, etc.
5. **Orientierung am Stand der Wissenschaft:** regelmäßige Lektüre von Fachjournalen, (Pflicht-)Fortbildung, Beachtung der Veröffentlichungen auf der Internetseite der DGZMK, u.ä.
6. **Koordinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen:** Vorbereitung der Laboraufträge, etc.
7. **Fachliche Fortbildung:**
(Pflicht-)Fortbildung
8. **Fortbildung, Weiterbildung des Teams:** praxisinterne Fortbildung (auch bei Teambesprechungen), externe Fortbildung durch Schulungen
9. **Teambesprechungen:** z.B. monatlich
10. **Patienteninformation, -aufklärung, -beratung:** Auslage und Herausgabe von Broschüren (z.B. Zahntipp u.a.), Veranschaulichung durch Modelle und Bilder
11. **Patientenmitwirkung, -selbsthilfe:** z.B. im Rahmen der PAR-Behandlung entsprechend der PAR-Richtlinien, Verlauf von Indices
12. **Beschwerdemanagement:** z.B. Umgehende und umfassende Aufklärung konkret vorgetragener Klagen der Patienten, allgemeine Fragebögen zur Zufriedenheit der Patienten
13. **Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen:** Adressen und Telefonnummern von Kieferorthopäden, Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurgen, Notarzt, KZV, u.ä.

14. Sonstige: z.B. spezielle Schulungen des Teams auch für Telefonverhalten

Ab dem 01.01.2011 muss die KZV Nordrhein gemäß § 6 der Richtlinien jährlich mindestens 2 % zufällig ausgewählter Vertragszahnärzte auffordern, das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement nachzuweisen. Zur Umsetzung dieser Verpflichtung erhalten die zufällig ausgewählten Vertragszahnärzte den „Berichtsbogen“ (**Muster s. Anlage 1**) und eine „Erklärung gemäß § 6 QM-Richtlinie“ (**Anlage 2**). Diese müssen wir sodann seitens des Zahnarztes bis zu einer festgesetzten Frist ausgefüllt zurückfordern. Mit der Unterschrift unter die Erklärung bestätigt der Vertragszahnarzt verbindlich, dass er seine Verpflichtung zur Einführung und Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen QM erfüllt hat.

Die KZV Nordrhein muss die Ergebnisse der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung melden, die ihrerseits spätestens 5 Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie dem Gemeinsamen Bundesausschuss jährlich über den Umsetzungsstand des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements in den zahnärztlichen Praxen berichten muss.

Falls Sie sich schon jetzt für ein System zur Einführung des QM in Ihrer Praxis interessieren, bedenken Sie, dass viele kommerzielle Anbieter, die für ihre oft kostenintensiven Systeme werben, nicht alle speziell auf die zahnärztliche Praxis zugeschnitten sind. Auch sind die drei üblichen Varianten der QM-Systeme nicht einfach zu vergleichen. So gibt es Systeme, die vollständig durch Fremdfirmen eingeführt werden müssen, Systeme, die nach der Belegung von Kursen und Seminaren selbst eingeführt werden können und Systeme, die die Zahnarztpraxis selbst einführen kann. Prüfen Sie daher die Angebote in aller Ruhe, denn Zeit genug haben Sie.

Wir werden Ihnen nach den Sommerferien Termine zu Informationsveranstaltungen in den einzelnen Verwaltungsstellen bekannt geben, um Ihnen Hilfestellungen zur Umsetzung der Richtlinie in Ihrer Praxis zu geben.

Welches Qualitätsmanagement-System in Ihrer Praxis eingesetzt wird, kann nur einer entscheiden: Sie, der Praxisinhaber.