



## 6. Tag des QM der Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe

# „Wer andere führt, muss sich selbst führen können“

Der 6. Tag des Qualitätsmanagements im Zahnärztehaus Mannheim bearbeitete mit seinen Themen durch namhafte Referenten im Frühjahr dieses Jahres das Spannungsfeld, in dem sich das Qualitätsmanagement befindet: zwischen „staatlich verordneter Pflicht, gesellschaftlicher Notwendigkeit und nutzbringenden sowie patientenzentrierten Maßnahmen“.

Seit vielen Jahren gilt das berufspolitische wie auch das zahnmedizinische Engagement von Dr. Norbert Engel, Vorsitzender der Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe, der „Beschäftigung mit QM“. Dabei wurde deutlich, dass „QM in der zahnärztlichen Ordination von gesetzlichen Regelungen und Richtlinien unterschiedlicher Interpretationen durch Kassen, Verbände und Vertreter verschiedener Interessengruppen“ beeinflusst wird. Wie kann sich der Zahnarzt in diesem Feld unterschiedlicher Interessenströme zurecht finden? „Gibt es einen Leitfaden, einen sicheren Korridor, in dem er seine Praxis ungestört und sicher entwickeln kann? Welche Relevanz hat QM im heutigen Gesundheits-

wesen und in der Zukunft? Ist QM vielleicht sogar der Wettbewerbsfaktor für die Zahnarztpraxis der Zukunft?“ Fragen, mit denen sich nicht nur Dr. Norbert Engel beschäftigt, sondern auch der 6. Tag des QM, der dazu dient, „einige Gesichtspunkte zu klären, Standpunkte darzustellen und bei der Beschäftigung mit QM in der Zahnarztpraxis orientierend Hilfe zu geben“, umriss der Vorsitzende der BZK Karlsruhe die Ziele der Veranstaltung.

Dr. Volker Bracher, Vorstandsmitglied der Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe, hob die Bedeutung der QM-Veranstaltung für den Zahnarzt hervor und betonte, dass der QM-Tag dank der Themengestaltung und der hervorragenden Referenten

landes- wie bundesweit ein wiedererkennbares Profil erworben habe.

**Wettbewerbsvorteil.** Dr. Wolfgang Kaerkes, exponierter Vertreter der Deutschen Gesellschaft für QM, verfügt über einen guten Überblick über Strukturen und Engagement der QM-Praxis in der Bundesrepublik. Die BZK Karlsruhe stehe für „exzellente Gestaltung eines Themenfeldes, das von herausragender gesellschaftlicher Bedeutung und somit auch für die Zahnarztpraxis relevant ist“. „Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen sind unbestritten ein gewichtiger Vorteil im Wettbewerb um Erfolg und Kundenzufriedenheit“, betonte Dr. Kaerkes.

**Qualität.** Auch Dr. Udo Lenke, Präsident der Landes Zahnärztekammer BW, hob die wachsende Bedeutung des QM für die Kollegenschaft, das Praxisteam sowie für die verfasste Zahnärzteschaft hervor. Er unterstrich, dass „die Geisteshaltung des Praxisinhabers und des Praxisteams

**Gruppenbild** (oben): Regina Först (4. v. l.), Prof. Dr. Jutta Liebelt (2. v. r.), Prof. Dr. Winfried Walter, Dipl.-Volksw. Christoph Besters, Dr. Udo Lenke, Dr. Volker Bracher, Dr. Helfried Bieber, Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi, Dr. Norbert Engel, Dr. Wolfgang Kaerkes und Dr. med. Joachim Koch (v. l.) gestalteten erfolgreich den 6. Tag des QM im Zahnärztehaus Mannheim.



**Moderation.** Dr. Norbert Engel, Vorsitzender der Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe und Referent für QM bei der LZK BW, präsentiert gemeinsam mit Moderator Dr. med. Joachim Koch, Flottillenarzt, das Tagungsprogramm.



**Perspektive.** Der Präsident der LZK BW, Dr. Udo Lenke, stellte in seinem Vortrag die Positionierung der Kammer vor.



**Anforderungen.** Dipl.-Volksw. Christoph Besters unterstrich den hohen Stellenwert des Qualitätsmanagements für die KZV BW.

[...] darin bestehen [muss], Qualität in den Mittelpunkt sowie den Menschen und insbesondere den Patienten in den Vordergrund des QM-Prozesses zu stellen“. Aus der Sicht der Kammer sei besonders wichtig, dass QM in der Zahnarztpraxis der Stärkung der individuellen Besonderheiten der Praxis diene. Bei der Vielfalt der unterschiedlichen Zahnarztpraxen und der verschiedenen QM-Systeme werde eine Steuerung und Lenkung der Zahnarztpraxen erschwert bzw. unmöglich gemacht, wenn sie nach einheitlichen Qualitätskriterien des Staates erfolgen soll.

**Nutzwert.** Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des Sozialgesetzbuches V erläuterte Dipl.-Volksw. Christoph Besters, stv. Vorsitzender des Vorstandes der KZV BW, die Position der Kassenzahnärztlichen Vereinigung BW zum QM in der Zahnarztpraxis. Dabei machte er deutlich, dass sich die Vorgaben der KZV Baden-Württemberg auf die gesetzlichen Mindestanforderungen beschränken. „Die individuelle Entwicklung einer Zahnarztpraxis stehe im Vordergrund, deswegen werde die KZV BW den Zahnärzten auch kein QM-System vorgeben. Das QM-System beschreibe die Arbeitsprozesse und unterstütze somit die Praxisorganisation, die Diagnose- und Behandlungsprozesse und nicht zuletzt die Mitarbeiterorientierung. Darüber hinaus hob Christoph Besters die Bedeutung der Dokumenta-

tionspflicht des Zahnarztes hervor, die insbesondere wegen der gesetzlichen Vorgabe bei der „Stichprobenprüfung“ durch die KZV relevant sei. Nach vier Jahren werden per Zufallsgenerator Zahnarztpraxen durch die KZV ausgesucht und eine Stichprobenprüfung durchgeführt. Das Thema Qualitätsmanagement habe für die KZV einen hohen Stellenwert, nicht nur in der eigenen Verwaltung. Die KZV „befürworte das QM uneingeschränkt“, da es „von enormem Nutzen für die Zahnarztpraxis und das gesamte Team ist sowie den Patienten überzeugt“.

**Forschung und Lehre.** Prof. Dr. Winfried Walther, Leiter der Akademie für Zahnärztliche Fortbildung Karlsruhe, ging der Frage „Was bedeutet QM in der Zahnarztpraxis aus Sicht der zahnärztlichen Forschung und Lehre“ nach. In der QM-Forschung komme es darauf an, dass

seien alle QM-Systeme nützlich, obwohl kein QM-System für alle Probleme anwendbar sei. Er präferiere daher eine Kombination aus einer Vielzahl von Strategien und Maßnahmen. QM in der Zahnmedizin stelle ein „komplexes Geschehen“ dar. Der Erfolg einer Behandlung hänge von einer Vielzahl von Schritten ab, ausgehend von der Befundanalyse, über die Beschreibung des klinischen Pfads, die Einbeziehung des Teams, von der Kenntnis des klinischen Benchmarkings bis zu Patientenbefragungen, um nur einige Schlüsselbegriffe aufzuführen. Seine Darstellung zeigte Aspekte, die dazu beitragen, durch Erfahrung und Wissen über die Zwischenschritte zu einer erfolgreichen Heilung und Behandlung der Erkrankung zu gelangen.

Einblicke in die QM-Versorgungsforschung gab Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi, Heidelberg.

„Das QM in der Zahnarztpraxis nur auf „technische Definitionen“ zu reduzieren, wird der Komplexität der Behandlung, der menschlichen Begegnung in der Zahnarztpraxis, nicht gerecht.“

*Prof. Dr. Winfried Walther*

Prozesse beschrieben und gemessen werden können. Dabei müssen Grundbedingungen für die Messung erfüllt sein wie Relevanz, Validität, Reliabilität und Sensitivität. Die Definitionen in der wissenschaftlichen Literatur orientierten sich an technischen Definitionen. Letztlich

Dabei stellte er auch das AQUA vor, das Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen mit Sitz in Göttingen ([www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)). Sein Vortrag war klar gegliedert, so beschrieb der Experte und Allgemeinmediziner aus Heidelberg die Grundlagen der



**Drehscheibe.** Die Veranstaltung im Zahnärzthehaus in Mannheim hatte zum Ziel, Standpunkte darzustellen und jedem, der sich mit Qualitätsmanagement in der Praxis auseinandersetzt, Orientierung zu geben.

Versorgungsforschung und umriss die Fragen, die aus der Sicht der Versorgungsforschung gestellt werden können. Er rundete seinen Vortrag mit aktuellen Beispielen ab und gab dem Auditorium zu guter Letzt seine „take home message“ mit. Dabei betonte er, dass „wesentliche Faktoren im QM die Patientenzufriedenheit und Patientensicherheit“ seien. Die Versorgungsforschung sei sich bewusst, dass „jede Praxis ein kleiner Kosmos ist“. Mit 70 Prozent Aufwand für das QM seien 80 Prozent Nutzen für die Zahnarztpraxis zu erreichen. Seine Message: „Fördern Sie Ihr Team, sparen Sie nicht mit Lob“, so sei eine hohe Team- und Patientenzufriedenheit erreichbar. Insbesondere sei es wichtig, eine Liste kritischer Ereignisse im Team zusammenzustellen und zu besprechen. „Jeder Fall zählt.“ Man müsse nicht selbst Fehler machen, um daraus zu lernen. Man könne auch aus den Fehlern lernen, „die andere bereits gemacht haben“.

In der Diskussion dieses Beitrags von Prof. Szecsenyi erläuterte Ass. jur. Christian Finster, stv. Vorsitzender der KZV BW, die politischen Entwicklungen, die zum Ziel haben, ein Patientenrechtegesetz einzuführen. Vor diesem Hintergrund gewinne gerade das Fehlermanagement eine noch größere Bedeutung als bisher. „Die Patientensicherheitskultur“ so Christian Finster weiter, „ist Aufgabe der Profession“. Deswegen sei es noch bedeutsamer, die zahnärztlichen Patientenberatungsstellen im Bewusstsein der Bevölkerung mehr denn je zu verankern. Weitere Beiträge wie der von Prof. Dr. Jutta Liebelt, Lübeck, beschäftigten sich mit

dem QM in der Zahnheilkunde und dem Unterschied zur Klinik oder mit dem „QM im Gesundheitswesen – was ist möglich und sinnvoll?“ Eine Frage, die Doreen Henze aus Bad Vilbel beantwortete.

**Erlebnis Zahnarztpraxis.** Ein Erlebnis der besonderen Art stellte die Kommunikationspersönlichkeit Regina Först aus Bordesholm dar. Ihr Vortrag: „Das Erlebnis Zahnarztpraxis aus Patientensicht – Pflichtbesuch oder verbindende Begegnung mit emotionalem Mehrgewinn?“. Zu einem Erinnerungswert, den der Chronist so manchem Zeitgenossen auch außerhalb einer Praxis wünschte. Obwohl zum Schluss der Vortragsreihe platziert, zog Regina Först ihre Zuhörerinnen und Zuhörer in den Bann. Anschaulich schilderte sie das Eisberg-Prinzip, das die bewusste und unbewusste Ebene der Empfindungen, Eindrücke und Verhaltensweisen versinnbildlicht. Von elementaren Grundlagen, wie dem Vier-Augen-Kontakt, der zu einer gelingenden menschlichen Kommunikation entscheidend beiträgt bis zum Tunnelblick, der abgelegt werden müsse, reichte ihr Appell für eine gelingende menschliche Kommunikation. „Menschen, die wir mögen, denen vertrauen wir“, so ihr Credo. „Wir müssen dem Menschen Wertschätzung entgegenbringen und dieses auch zeigen.“ Lob ist eine menschliche Geste, die im Alltag einer Zahnarztpraxis oft zu kurz komme. Eine Praxis, die mitarbeiter- und patientenorientiert ist, pflege eine Kultur der Wertschätzung und des Vertrauens. Werte, die von jeder Praxis entwickelt und gelebt wer-

den können. Soziale kommunikative Kompetenz und Herzlichkeit in der Begegnung sind das Elixier, das die Wirkung im Miteinander positiv gestaltet. „Wer andere führt, muss sich selbst führen können. Voraussetzung für erfolgreiche Selbstführung ist ein hohes Maß an Selbsterkenntnis“, brachte Regina Först ihre Erfahrungen und Erkenntnisse auf den Punkt. Die Fachausbildung vernachlässige leider die Vermittlung von „Herzensbildung und Menschenkenntnis“.

**Fazit.** Prof. Dr. Winfried Walther sagte es in seinem Vortrag deutlich: Die Zahnarztpraxis ist ein komplexes Geschehen. Dieses Geschehen im Rahmen der QM-Diskussion nur auf „technische Definitionen“ zu reduzieren, werde der Komplexität der Behandlung, der menschlichen Begegnung in der Zahnarztpraxis, nicht gerecht. Zu viele Faktoren spielen beim Erfolg einer Behandlung, beim Erfolg in der Zahnarztpraxis, eine Rolle. Insofern ist es nur folgerichtig, wie Christoph Besters betonte, dass „der individuellen Entwicklung einer Zahnarztpraxis trotz gesetzlicher Vorgaben Raum gegeben werden müsse. QM kann nur den Rahmen gestalten, das Erlebnis Zahnarztpraxis umfasst mehr Aspekte als ein Politiker, der am grünen Tisch entscheidet, es wahrhaben will“. Die Komplexität des 6. QM-Tages führte dieses Spektrum einmal mehr vor Augen und Ohren. Schon jetzt dürfen sich alle auf den 7. QM-Tag der Bezirkszahnärztekammer Karlsruhe freuen, denn das Thema QM steht wohl in fast jeder Zahnarztpraxis auf der Agenda.

» [johannes.clausen@izz-online.de](mailto:johannes.clausen@izz-online.de)