

Die Qualitätsindikatoren brauchen externe Überprüfung

Symposium der DGQZ e.V. zur Positionierung der Zahnarztpraxis

Wie kann man die besondere Qualität einer Praxis und ihrer Leistungen nach außen dokumentieren, welche Rolle spielen mögliche Qualitätsindikatoren in der Zahnheilkunde – mit diesem Thema befasste sich das diesjährige Symposium der Deutschen Gesellschaft für Qualitätssicherung in der Zahnmedizin e.V. (DGQZ e.V.) in Berlin.

Auf dem Podium referierten und diskutierten Antonius Wienefoet (GKV-Spitzenverband), Dr. Berit Jaeger (Fachanwältin für Medizin, Sindelfingen), Dr. Peter Müller (Stiftung Gesundheit, Hamburg) und der niedergelassene Zahnarzt Dr. Willi Janzen (Versmold). Die Moderation hatte Dr. Marion Marschall (Chefredakteurin DZW – Die ZahnarztWoche) übernommen.

Nach Eingangsstatements der Referenten wurde schnell deutlich, dass es unterschiedliche Lösungsansätze geben musste, abhängig davon, welche Zwecke verfolgt werden. Aus dem Auditorium wurden zunächst Ausstattungsdetails wie intraorale Kamera und deren Möglichkeit zur objektiven Befunderhebung genannt. Auch die Teilnahme an Qualitätszirkeln und die umfassende Beratung der Patienten wurden als Indikatoren gesehen und näher erläutert.

Diese praxisinternen Anstrengungen – man könnte auch den Oberbegriff „sorgfältige Zahnheilkunde“ hier einfügen – sind zweifellos loblich und richtig. Sie geben jedoch der interessierten Öffentlichkeit keine objektivierbare Auskunft zur Frage nach der Sicherheit ihrer Investition. „Welche deutlichen und nachvollziehbaren Hinweise auf

gute Zahnheilkunde gibt es, die der Öffentlichkeit vermittelt werden können?“ Die Positionierung der Praxis im Wettbewerb stand im Vordergrund.

Kostenträger wünschen sich Indikatoren, die ihren Versicherten klare Auswahlkriterien bieten. Erweiterte Garantiezeiten, ein zertifiziertes Qualitätsmanagement als Instrument der Praxisführung und nachgewiesene Fortbildung stehen im Mittelpunkt der Überlegungen. Aus rechtlicher Sicht dürfen diese Kriterien auch kommuniziert werden, sofern sie der Wahrheit entsprechen. Ausgeschlossen sind unerfüllbare Heilversprechen, die Herabsetzung der Mitbewerber oder unwahre Angaben in der Werbung.

Auf die Beurteilung durch Patienten im Internet angesprochen, sah Müller große Probleme. Absichtliche Verfälschungen durch gezielt positive wie auch negative Bewertungen können nicht ausgeschlossen werden und relativieren die Aussagen solcher Portale. Brauchbare Qualitätsindikatoren aus diesen Eintragungen zu gewinnen, sah er zumindest auf absehbare Zeit als außerordentlich schwierig an.

Dr. Janzen als aktiver Zahnarzt und Leiter eines Fortbildungsinstituts zeigte die Zusammenhänge zwischen fachlicher Qualifikation, der gegenwärtigen überalterten Approbationsordnung und den finanziellen Rahmenbedingungen auf, die durch eine ebenfalls überalterte Gebührenordnung und Honorarverträge gegeben sind. Wesentliche Teile zahnärztlicher Therapiefelder – genannt wurden insbesondere Funktionsanalyse und -therapie – werden von wenigen Zahnärz-

ten beherrscht. Der Stand wissenschaftlicher Möglichkeiten wird weder im Studium noch in Honorarverträgen abgebildet. Es fehlt die nötige Kongruenz. Wo also sind Qualitätsindikatoren, die der Öffentlichkeit den Grad der fachlichen Qualität vermitteln?

Letztlich konnten mehrere Indikatoren bestimmt werden, deren wichtigste die erweiterte Gewährleistung, die dokumentierte fachliche Fortbildung und ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem waren. Dabei wurde als notwendiges Element die Bestätigung durch einen externen Garanten gesehen. Die Selbstdarstellung einer Praxis – so interessant und zutreffend sie sein mag – beweist dem suchenden Patienten nichts. Sie wird als Werbeaussage aufgefasst und entsprechend relativiert. Das betrifft alle qualitätsrelevanten Bereiche. Ein QM-Handbuch, das nur als Ordner im Regal steht, ohne regelmäßiger Überprüfung zu unterliegen wie einem Zertifizierungsaudit, hilft weder der Praxis, noch kann es als Nachweis systematischer Praxisführung gelten. Ähnliche externe Bestätigungen sind für die Fortbildungstätigkeit und erst recht für konkrete Behandlungsergebnisse nötig, die zum Beispiel aus Stichproben ermittelt werden können.

Die externe Garantie einer seriösen Instanz ist letztlich der Schlüssel zu glaubhafter Qualitätssicherung und angemessener Anerkennung in der Öffentlichkeit.

**Dr. Armin Jäkel,
Präsident der DGQZ e.V.,
Eckernförde** ■