



Wir sorgen für die zahnärztliche Qualitätssicherung unserer Patienten in jedem Alter.

Herzlich willkommen in unserer Praxis!

### Projekt Qualitätssicherung des Deutschen Arbeitskreises für Zahnheilkunde (DAZ)

Kaiserstraße 52  
53840 Troisdorf  
Tel.: 02241-9722876  
Fax: 02241-97228769  
kontakt@daz-web.de  
[www.daz-web.de](http://www.daz-web.de)



Projekt Qualitätssicherung  
des Deutschen Arbeitskreises  
für Zahnheilkunde (DAZ)

## Unsere Praxis ist dabei!



### Die Gründung des DAZ

... ist Ende der 70er Jahre durch eine Zeitschriftenserie angestoßen worden, die sich mit Qualitätsmängeln in der zahnärztlichen Versorgung auseinandersetzte. Zahnärzte, die mit solcher Kritik konform gingen, haben sich damals zusammengeschlossen, um den Qualitätsgedanken in der zahnärztlichen und der allgemeinen Öffentlichkeit zu verbreiten.

Dabei sollte und soll der Begriff Qualität in einem umfassenden Sinn von Betreuung und Versorgung verstanden werden. Aus diesem Ansatz sind viele Initiativen entstanden, die sich allgemein mit den gesundheits-/gesellschaftspolitisch geschaffenen Bedingungen beschäftigten, unter denen Zahnheilkunde in Deutschland ausgeübt werden kann. Dazu gehörten auch praktisch orientierte Projekte wie etwa die Durchsetzung der Kochsalzfluoridierung als Maßnahme der Breitensprophylaxe.

Der DAZ hat immer dafür geworben, Qualitätsmanagement und die Sicherung von Ergebnisqualität zur Kernaufgabe der Standespolitik zu machen. Da dieses Ziel über so lange Zeit nicht erreicht werden konnte, hat der DAZ im Jahre 2004 in eigener Regie das „Projekt Qualitätssicherung“ gegründet.



# Selbstverpflichtung zur Qualitätssicherung

## Zukunftsorientierte Qualitätssicherung für Patienten

Dieses Projekt soll dazu beitragen, die Betreuungsqualität und als deren Ergebnis den Gesundheitsnutzen für den Patienten zu erhöhen. Dieser Zusammenhang soll zusätzlich zum öffentlich diskutierten Thema gemacht werden. Das Projekt ist von der Hoffnung getragen, sich unter den Kollegen verbreiten zu können entweder durch die Kraft des guten Beispiels oder durch ein unter den Patienten entstehendes Bewusstsein von ihrer qualitätsorientierten Nachfrage gemacht. Langfristig wird auf diese Weise auch eine Verbesserung der gesellschaftlichen Anerkennung der Zahnärzteschaft angestrebt, damit diese als sachverständiger Partner an gesundheitspolitischen Entscheidungen beteiligt wird.

## Betreuungs- und Ergebnisqualität stehen im Vordergrund

Das DAZ-Projekt hat seinen Schwerpunkt bei Betreuungs- und Ergebnisqualität und unterscheidet sich damit

grundlegend von anderen Projekten, die sich auf das Praxismanagement beschränken. Praxismanagement dient in erster Linie der Praxisökonomie und erzeugt nicht notwendigerweise Ergebnisqualität. Auch die nach Verabschiedung der Qualitätsmanagementrichtlinien durch den Gemeinsamen Bundesausschuss von KZVen angebotenen Qualitätsprogramme beschränken sich auf das Verfahrensmanagement und sind deshalb bestenfalls als Ergänzung des DAZ-Projektes zu bewerten. Leider steht zu befürchten, dass die vom Gesetzgeber geforderten Überprüfungen der Qualitätsbemühungen von Praxen sich auch auf diese rein bürokratische, formale Ebene beschränken werden. Das DAZ-Projekt bleibt auch unter der neuen Gesetzgebung mit seiner weitergehenden, auf die Ergebnisqualität gerichteten Zielsetzung von Bedeutung.

Die Projektteilnehmer verpflichten sich auf Grundsätze von medizinischer Ernsthaftigkeit, Sorgfalt, Zuwendung, Mäßigung und Transparenz. Die Treue zu diesen Prinzipien wird hauptsächlich durch eine kontinuierliche, zentral ausgewertete Patientenbefragung abgeprüft. Dabei wird durch

die Art der Fragestellung versucht, das Augenmerk der Laien auf einzelne Inhalte zu lenken, die normalerweise nicht zu deren Beurteilungskriterien gehören würden. So kann der Behandler ein zwar noch laienhaftes, aber dennoch fachspezifisches Feedback erhalten. Hinzu kommen die Überprüfung von qualifizierten Fortbildungsaktivitäten, kollegiale Beratung, gegenseitige Besuche und die Förderung von Qualitätszirkeln. Nach einem Jahr der erfolgreichen Teilnahme an dem Projekt wird erstmalig ein Siegel vergeben, welches in einem zweijährigen Turnus zu aktualisieren ist.

## Aus der Praxis – für die Praxis

Die Grundlagen für das DAZ-Projekt wurden bereits entwickelt, bevor es die gesetzliche Verpflichtung zum einrichtungsinternen Qualitätsmanagement gab. Deshalb kann das Projekt auf eine jahrelange Erfahrung zurückblicken und hebt sich mit seinem durchdachten, aus der zahnärztlichen Praxis heraus gewonnenen Konzept deutlich von anderen Programmen ab, die nur auf das Gesetz antworten. Der entscheidende Vorteil des DAZ-Projektes ist, dass es un-

bürokratisch organisiert ist und der teilnehmenden Zahnarztpraxis den größtmöglichen professionellen Gestaltungsspielraum auf dem Weg zur Erreichung von Betreuungs- und Ergebnisqualität belässt. Auf eine zusätzliche externe Kontrolle von Handlungsabläufen, die ja durch Richtlinien und Gesetze in den für die allgemeine Sicherheit wichtigen Bereichen und auch darüber hinaus bereits erfolgt, wird bewusst verzichtet. Hygiene, Betriebssicherheit und Betriebsökonomie sind wichtig. Es ist aber leicht möglich, allen diesen Formvorschriften zu genügen, ohne dabei die Betreuung des Patienten als Ziel aller Maßnahmen im Auge zu behalten. Daher konzentriert sich das DAZ-Projekt insbesondere auf die Frage nach der Qualität von Betreuung und Versorgung des Patienten, die in reinen Praxismanagementprogrammen außer Acht gelassen wird.

Das DAZ-Projekt ist leicht in den Praxisalltag zu integrieren. Es ist zudem kostengünstig, da es für seine Zielsetzung keinen Managementapparat benötigt. Es ist individuell, da es auf Ablaufnormierungen und Bevormundung der Zahnärzte in ihrer professionellen Selbstorganisation verzichtet.

## Die Inhalte der Selbstverpflichtung

- §1 Der Patient steht im Mittelpunkt des zahnärztlichen Interesses
- §2 Verantwortetes Delegieren
- §3 Behandlungsplanung und -durchführung mit angemessener Sorgfalt
- §4 Zweitmeinungen fördern
- §5 Kostentransparenz und Kostensicherheit
- §6 Verlängerte Gewährleistungfristen
- §7 Durchführung von Patientenbefragungen
- §8 Schlichtung bei Unstimmigkeiten
- §9 Verpflichtung zu regelmäßiger Fortbildung

## »Wir sind dabei« Q-Informationsmaterial für die Patienten

Folgende Q-Informationsmaterialen wurden zur Patientenkommunikation entwickelt:

- Plakate in unterschiedlichen Größen
- Aufkleber in verschiedenen Größen und Materialien
- Info-Flyer für Patienten im DIN lang-Format
- Plexiglas-Aufsteller für Flyer

Jede teilnehmende Praxis erhält zusätzlich die jeweils benötigte Stückzahl an Patienten-Fragebögen sowie Freiumschläge und Handlungsanweisungen. Nach einem Zufallsprinzip werden den Patienten in regelmäßiger Abfolge Fragebögen zum Ausfüllen mitgegeben. Der Patient selbst sendet die ausgefüllten Fragebögen an eine zentrale Stelle, die die Ergebnisse auswertet und jeder Praxis zweimal pro Jahr zur Verfügung stellt. Um das QS-Projekt zu einem Erfolg in der Praxis zu machen,



Mehr Infos entnehmen Sie bitte: [www.daz-web.de](http://www.daz-web.de)

ist es von großer Bedeutung, die Patienten über das Projekt umfassend zu informieren. Das zur Verfügung gestellte Informationsmaterial hilft, mit den Patienten auf geeignete Weise in Kontakt zu treten. Da das Projekt nur durch die jeweilige Praxis beworben wird, ist die stete Kommunikation mit dem Patienten neben der Erfüllung der Grundsätze der wesentliche Garant für den Erfolg.