

## QM – von festgelegten Praxisabläufen profitieren

Experten-Tipp von Katri Helena Lyck, Rechtsanwältin und Fachanwältin für Medizinrecht

Bei den Netzwerkabenden des ladies dental talk zeigt sich immer wieder: Zahnärztinnen sind in puncto „Qualitätsmanagement“ hin- und hergerissen. Es gibt diejenigen, die es selbstverständlich leben, und diejenigen, die in den Bestimmungen nur „Schikane“ sehen und zweifeln, dass die Verpflichtungen die Praxis besser machen.

Fakt ist: Qualitätsmanagement ist nach Paragraph 135a SGB V für niedergelassene Zahnärztinnen und Zahnärzte Pflicht. In Absatz 2 verpflichten sie sich, sich sowohl an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung zu beteiligen, als auch einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln.

### GBA legt Richtlinien fest

Diese verpflichtenden Maßnahmen der Qualitätssicherung werden im Bereich der vertragszahnärztlichen Versorgung vom Gemeinsamen Bundesausschuss (GBA) durch Richtlinien festgesetzt. Unter Qualitätsmanagement versteht der GBA die kontinuierliche und systematische Durchführung von Maßnahmen, mit denen eine anhaltende Qualitätsförderung und -verbesserung erreicht werden kann.

### Strukturen als Chance sehen

Was auf den ersten Blick wie eine Bevormundung aussehen kann, bietet tatsächlich die Chance, die Praxisorganisation sowie Arbeitsabläufe und Ergebnisse regelmäßig zu überprüfen, zu dokumentieren und gegebenenfalls zu verändern – also zu optimieren. So entstehen Qualitäts-Standards, die verlässlich und reproduzierbar sind. Dies trägt dazu bei, dass die Patientenversorgung gesichert und verbessert werden kann. Das wiederum steigert die Patientenzufriedenheit.

### Zwei Jahre Gewähr auf Zahnersatz und Füllungen

Der GBA hat neben Qualitätssicherung auch spezielle Qualitätskriterien für den zahnärztlichen Bereich zu beschließen. Hinsichtlich der Versorgung mit Füllungen und Zahnersatz übernimmt ein Zahnarzt nach Paragraph 137 Abs. 4 Satz 3 SGB V eine zweijährige Gewähr: Identische und Teilwiederholungen von Füllungen sowie die Erneuerung und Wiederherstellung von Zahnersatz einschließlich Zahnkronen sind in diesem Zeitraum vom Zahnarzt kostenfrei vorzunehmen.

Bereits am 17. November 2006 hat der GBA eine Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahn-

ärztlicher Versorgung beschlossen, in der neben der Methodik auch grundsätzliche Anforderungen und Instrumente der Qualitätssicherung näher beschrieben werden. Diese Richtlinie regelt, dass Vertragszahnärzte Ziele, eingesetzte Elemente und Instrumente der Qualitätssicherung regelmäßig zu dokumentieren haben. Um die neuen qualitätssichernden Maßnahmen umzusetzen, wurde den betroffenen Ärzten und Zahnärzten eine Übergangsfrist von vier Jahren gesetzt.

### KZVen können Dokumentation einfordern

Die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen werden durch die Richtlinie ermächtigt, nach Ablauf dieser vier Jahre, mithin mit Wirkung seit 1. Januar 2011, jährlich mindestens 2 Prozent zufällig ausgewählte Vertragszahnärzte zur Vorlage einer entsprechenden schriftlichen Dokumentation aufzufordern.

Ärzte und Zahnärzte können dieser gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationspflicht nur entgehen, wenn sie darauf spekulieren, nicht unter den durch die KZV zufällig ausgewählten Kreis zu fallen. Oder wenn sie vollständig auf die Behandlung gesetzlich krankenversicherter Patienten verzichten. In beiden Fällen wird eine Chance vertan, Arbeitsabläufe in der Praxis effizienter zu gestalten und zu organisieren.

### Bei Verstoß droht Einkommensverlust

Nicht zuletzt muss vor den Konsequenzen gewarnt werden, die entstehen, wenn ein Vertragszahnarzt seinen Dokumentationspflichten nicht nachkommt: Reicht ein Zahnarzt seine Doku-



Katri Helena Lyck

mentationen nicht innerhalb eines Zeitraums von vier beziehungsweise sechs Wochen nach Zugang der Aufforderung durch die KZV ein, wird er zunächst an die Abgabe erinnert.

Wird die Dokumentation aus Gründen, die der Zahnarzt zu vertreten hat, innerhalb einer weiteren Frist von vier Wochen nach Zugang der Erinnerung nicht eingereicht, wird vermutet, dass alle im betreffenden Quartal abgerechneten Leistungen nicht den Qualitätsanforderungen entsprechen. In diesem Fall kann die KZV entscheiden, ob sie diese Leistungen schlichtweg nicht vergütet, oder bereits geleistete Vergütungen zurückfordert.

Fazit: Ein Verstoß gegen die Verpflichtung zur Qualitätssicherung und deren Dokumentation hat weitreichende Folgen und kann dazu führen, dass die gesamten in einem Quartal erbrachten vertragszahnärztlichen Leistungen nicht vergütet werden. Um auf Nummer Sicher zu gehen, und auch den Patienten ein standardisiertes Qualitätsniveau zu bieten, empfiehlt es sich für Vertragszahnärzte/innen, ein effektives QM in ihrer Praxis umzusetzen.

Katri Helena Lyck,  
Bad Homburg

## Neue Seminarreihe für Frauen

### Von Implantologie bis Praxisführung

Inspiziert auch durch die vielen Gespräche bei unseren Netzwerkabenden hat der ausgewählte ladies-dental-talk-Partner Dentsply Implants eine neue Seminarreihe für Frauen ins Leben gerufen, um speziell den Wünschen und Bedürfnissen von Zahnärztinnen entgegenzukommen.

Es geht um Implantologie und Implantatprothetik, aber auch um Patientenkommunikation und Praxisführung. Welche Voraussetzungen müssen beim Implantieren erfüllt sein? Wie erlange ich die fachliche Qualifikation? Wie berate ich verantwortungsbewusst und verständlich? Was muss ich investieren? Diese und andere Fragen beantworten die Expert/innen. Nähere Informationen erhalten Interessentinnen über [implants-dekurse@dentsply.com](mailto:implants-dekurse@dentsply.com).



## Vom Gag zum Verkaufsschlager

**Unternehmerin Anita Freitag-Meyer spricht über ihre Kekse, Mitarbeiter- und Kundenbindung**

Sie hat mit ihrem „Keks-Blog“ Kultstatus erreicht, setzt auf Wertschätzung im Mitarbeiter- und Kundenkontakt und sieht es als besondere Herausforderung an, immer wieder innovativ zu sein und „den Laden voranzubringen“. Ende April war Anita Freitag-Meyer, Geschäftsführerin der Waffel- und Keksfabrik Hans Freitag (Verden), zu Gast beim ladies dental talk in Oldenburg.

Eingeladen hatten EU-Unternehmensbotschafterin Dr. Karin Uphoff und Mit-Initiatorin ZTM Claudia Wassermann. Bei strahlendem Sonnenschein genossen die Teilnehmerinnen die freundliche Atmosphäre und das sommerliche Menü im Artcafé.

Im Interview mit Freitag-Meyer und Mit-Initiatorin Claudia Wassermann sowie der anschließenden

Diskussion mit den Zahnärztinnen zeigte sich: Es gibt viele Parallelen in den unterschiedlichen Branchen. In der Keksherstellung wie auch in der Zahnmedizin und Zahntechnik gehe es darum, „mehr als Standard“ zu bieten und kontinuierlich an der Kunden-/Patientennähe zu arbeiten, wenn man sich unterscheiden und er-

folgreich sein wolle. Auch neue Techniken und Ideen, Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterführung sowie Kundenbindung wurden diskutiert.

### Stets ein offenes Ohr für Mitarbeiter/innen

Günstigere Einkäufe etwa über Berufsgenossenschaften waren ebenso Thema wie die großen



Ob Mitarbeiterbindung, Work-Life-Balance oder Social Media, Zahnärztinnen aus Oldenburg und Umgebung diskutierten eifrig zu Themen rund um den Praxisalltag. Foto: Bascha-Döringer

### SAVE THE DATE

#### Ladies dental talk mit spannenden Themen bundesweit

Seien Sie auch 2014 mit dabei! Melden Sie sich bequem auf der Website [www.ladies-dental-talk.de](http://www.ladies-dental-talk.de) an für ...

- **Hamburg, 17. September:** im Business-Club Hamburg, Elbchaussee 43, Benefizveranstaltung mit Maria-Theresia Gräfin von Spee, Direktorin der Caritas, unter dem Motto „Ein Lächeln schenken“, inklusive Tombola mit hochwertigen Preisen zugunsten des Hamburger Zahnmobils der Caritas; in Kooperation mit der Böger Zahntechnik GmbH
- **Stade, 24. September:** im Restaurant Knechtshausen mit Dr. Sonja Beer, Kommunikationsexpertin und Lehrbeauftragte für Führung und Selbstmanagement an der FH Lüneburg zu „Praxisführung“; in Kooperation mit der Suter Dentallabor GmbH (Bremervörde)
- **Niederrhein, 1. Oktober:** in Wellings Parkhotel; in Kooperation mit der Manfred Hetjens Dentallabor GmbH (Geldern-Walbeck)
- **Frankfurt, 8. Oktober:** im MainNizza mit Betriebswirtin und Coach Betina Hubrich zu wertschätzender Mitarbeiterführung; in Kooperation mit Dentallabor ZahnAkzente (Frankfurt), Galler Zahntechnik GmbH (Frankfurt) sowie Zahntechnik Katnawatos GmbH (Wiesbaden)
- **Oldenburg, 10. Oktober:** in der Oldenburg-Filiale des Modelables „Backstage“ mit Geschäftsführerin und Mode-Designerin Anke Küpper-Welzel sowie anschließend im Kaisersaal der Kaiserlichen Post mit RA Katri Helena Lyck zu Arbeitsrecht/Arbeitsverträgen unter dem Aspekt „Mitarbeiterinnen als Basis für den Praxiserfolg“; in Kooperation mit der Wassermann Zahntechnik GmbH

und kleinen Aktivitäten, um Mitarbeiter/innen zu motivieren. Anita Freitag-Meyer hat das Unternehmen, das ihr Großvater vor 68 Jahren gegründet hat, vor mehr als 20 Jahren von ihrem Vater übernommen. Ihr sei es wichtig, für ihre rund 350 Mitarbeiter/innen jederzeit ein offenes Ohr zu haben und Anregungen und Kritik aufzunehmen. Das funktioniert sehr gut über interne Online-Plattformen, sagt die leidenschaftliche Netzwerkerin.

### Daumen hoch für die Chefin

Darüber hinaus habe sie ihrem Team eine große Freude gemacht, als sie die gesamte Truppe zu ihrer Geburtstagsparty eingeladen hat. Als Dankeschön für ihre wertschätzende und anerkennende Art haben die Mitarbeiter/innen ihrer Chefin „Daumen-hoch-Kekse“ gebacken. Der Gag ging als „Anita's own Likies“ in Serienproduktion und wurde zum Verkaufsschlager.

### Anerkennung fürs Praxis-Team

So hat ihr Führungsstil die Mitarbeiter inspiriert, und Anita Freitag-Meyer wiederum hat die Ideen

## Anteray Pos. 29

aufgegriffen und in ein neues Produkt umgesetzt. Teamwork par excellence! Ob Mallorca- oder Sylt-Reisen zum Jubiläum, gemeinsame Rad- und Kanutouren als Betriebsausflug, jährliche Wellness-Wochenenden oder Weihnachtsfeiern, die Zahnärztinnen in und um Oldenburg tun viel, um ihren Mitarbeiter/innen Anerkennung auszusprechen. Und auch ZTM Claudia Wassermann weiß aus ihrer Erfahrung, selbst schwierige Arbeiten gelingen gut, wenn die Zusammenarbeit mit den Kundinnen eng und vertrauensvoll ist und das eigene Team sein Bestes gibt. Regelmäßige Gespräche und kurze Wege tragen dazu bei, die Beziehung zu fördern. Der Freitags-Kaffee für alle Mitarbeiter/innen etwa hat bei Wassermann Zahntechnik mittlerweile Tradition. „Das fördert den Teamgeist und beugt Krisen vor“, so Wassermann.

### Von QM bis Work-Life-Balance

Weitere Themen, die die Teilnehmer/innen an dem Netzwerk-Abend in Oldenburg beschäftigten, waren Qualitätsmanagement, Work-Life-Balance, Praxisführung und Standespolitik. Während sich einige Praxen ganz klar zu Qualitätsmanagement bekennen, haben sich andere Praxen dagegen entschieden und lehnen es als „unnötigen Papierkram“ ab.

Beruf und Familie unter einen Hut zu bekommen, ist für Zahnärztinnen mit jungen Kindern eine besondere Herausforderung. Ohne die Unterstützung von Familie, Kinderfrauen und/oder Au-Pair-Mädchen sei dies fast nicht möglich. Ein gestiegenes Patientenaufkommen konnten einige Praxen in den vergangenen Monaten beobachten. Um den Strom bewältigen zu können, seien Umstrukturierungen und eine effiziente

Praxisführung nötig. Rat zu den Themen Finanzierung, Honorarmanagement und Standespolitik gab es von den ausgewählten Partnern des ladies dental talk: der Deutschen Apotheker- und Ärztebank (ApoBank), der Health AG sowie den Zahnärzten für Niedersachsen (ZfN e.V.) sowie dem Bundesverband der Kinderzahnärzte.

Beim nächsten Oldenburg-Abend am 10. Oktober wird Dr. Karin Uphoff mit Modeexpertin Anke Küpper-Welzel im Backstage-Store das veränderte Modebewusstsein und Rollenbild der Frau diskutieren.

Außerdem erläutert Rechtsanwältin Katri Helena Lyck, wie Zahnärztinnen ihre Mitarbeiter/innen etwa durch spezielle Klauseln in Arbeitsverträgen an sich binden können. Anmeldungen sind ab sofort möglich auf [www.ladies-dental-talk.de](http://www.ladies-dental-talk.de). ■

### EXPERTEN-PARTNER

#### Die Partner des ladies dental talk

Diese Partner zusätzlich zu den Labor-Partnern unterstützen den ladies dental talk bundesweit strategisch und mit Expertenwissen

#### Strategie-Partner

- Dentsply Implants zu Implantologie und Praxismarketing
- Deutsche Apotheker- und Ärztebank zu Finanzierungsfragen
- Health AG zu Factoring
- RA Katri Helena Lyck zu Medizinrecht (Lyck & Pätzold Medizinanwälte, Bad Homburg)
- Ivoclar Vivadent zu adhäsiver Zahnheilkunde

#### Regionale Partner vor Ort

- Steuerkanzlei Melanie Kell (Mainz/Wiesbaden)
- Sachverständigenbüro + Wirtschaftsberatung Gesundheitswesen Florian Hoffmann (München)

#### Ideelle Partner

- Bundesverband der Kinderzahnärzte (BuKiZ)
- Bundesverband der Zahnmedizinischen Alumni in Deutschland e.V. (BdZA)
- Dentista Club e.V.
- Deutscher Arbeitskreis für Zahnheilkunde (DAZ)
- Deutsche Gesellschaft für Kinderzahnheilkunde (DGKiZ)
- Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)
- Solidaritätsgemeinschaft Düsseldorfer Zahnärzte e.V. (SDZ)
- Zahnärzte für Niedersachsen e.V. (ZfN)

#### Medien-Partner

- DZW – Die ZahnarztWoche
- Chance Praxis