



Zahnärztliche Qualitätszirkel

Empfehlungen für effiziente Qualitätszirkelarbeit

ZÄK-Berlin in Zusammenarbeit mit dem PPI

von Dr. H. Kesler



Inhaltsverzeichnis

Präambel

1. Merkmale der Qualitätszirkel

2. Moderator

3. Evaluation

4. Datenschutz

5. Anerkennung des Qualitätszirkels

6. Vergabe von Fortbildungspunkten für die Teilnahme an Qualitätszirkeln

7. Anhänge

Empfehlungen für effiziente QZ

Präambel

Qualitätszirkel sind ein geeignetes Mittel zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung in der zahnärztlichen Versorgung.

Sie arbeiten auf freiwilliger Basis.

Eine der wichtigsten Voraussetzungen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität zahnärztlicher Tätigkeit ist eine patienten- und bedarfsgerechte, fachlich qualifizierte und wirtschaftliche Versorgung auf hohem Leistungsniveau. Die Qualitätssicherung der zahnärztlichen Leistungen hat es sich zum Ziel gesetzt, die Qualität des Arbeitsprozesses und des Arbeitsergebnisses zu wahren oder zu erhöhen. Dies kann nur verwirklicht werden, wenn Probleme rechtzeitig identifiziert, hinreichend analysiert, praktikable Verbesserungsvorschläge zügig erarbeitet und erfolgreich angewendet werden. Eine wesentliche Aufgabe der Qualitätssicherung besteht nach wie vor darin, die strukturellen Voraussetzungen für eine hohe Qualität zahnärztlichen Standards zu schaffen und zu erhalten. In Ergänzung dazu bedarf es jedoch auch dynamischer, auf Selbstverantwortung und eigener Motivation basierender Verfahren zur Evaluation, Sicherung und Verbesserung der Prozess- und Ergebnisqualität im Sinne eines selbstlernenden Systems.

Die Mindestanforderungen nach § 95d SGB V sind zu beachten.

1. Merkmale der Qualitätszirkel

Die Wirksamkeit von Qualitätszirkeln setzt die Beachtung folgender methodischer Kriterien und Merkmale voraus:

1. Qualitätszirkel sind fachspezifisch oder interdisziplinär.
Teilnehmer sind Zahnärzte/Ärzte/zahnmedizinische Fachangestellte/ Zahntechniker
2. Die Teilnehmerzahl beträgt mindestens 5, höchstens 20.
3. Fester Teilnehmerkreis
4. Die Qualitätszirkel wählen ihre Themen grundsätzlich selbst.
5. Die Arbeit zeichnet sich insbesondere darin aus, dass Teilnehmer im Rahmen einer kollegialen Diskussion praxis- und/oder fallbezogen ihre eigene zahnärztliche Handlungsweise beschreiben und die ihrer Kollegen mit vorgegebenen Qualitätsstandards vergleichen und bewerten; sie ist systematisch und zielbezogen.
6. Die Sitzungen finden regelmäßig mindestens viermal jährlich statt .
7. Evaluation der Ergebnisse mit dem Ziele:
 - Entwicklung und Anwendung praktikabler Problemlösungen,
 - Überprüfung der Ergebnisse angewandter Problemlösungen
8. Leitung des Qualitätszirkels durch einen festen Moderator

2. Moderator

Qualitätszirkel werden von Kolleginnen und Kollegen geleitet, die ein Moderatorentraining absolviert haben sollten.

Die Zahnärztekammer Berlin organisiert in Zusammenarbeit mit dem PPI regelmäßig Moderatorenschulungen.

Die Zahnärztekammer Berlin organisiert zweimal im Jahr ein Treffen der Moderatoren zum Erfahrungsaustausch.

Darüber hinaus werden durch die Zahnärztekammer Berlin Tutorenschulungen und Treffen organisiert (in Planung).

Die Moderatoren/Tutoren verpflichten sich, an diesen Treffen teilzunehmen.

Der Moderator verpflichtet sich zur Evaluation. Dazu ist nach jeder Sitzung des Qualitätszirkels die Akzeptanz und Effektivität der Arbeit des Qualitätszirkels vom Moderator mittels eines Evaluationsbogens festzustellen.

3. Evaluation

Im Bereich der Zahnärztekammer Berlin wird zur Evaluation eine Basisdokumentation der Qualitätszirkelarbeit durchgeführt. (Erhebungsbogen).

4. Datenschutz

Die Teilnehmer an Qualitätszirkeln müssen die Bestimmungen des Datenschutzes und des Patientengeheimnisses beachten. Personenbezogene Angaben über Patienten und/oder behandelnde Zahnärzte dürfen an unbefugte Dritte nicht weitergeleitet werden.

Die gesetzlichen Bestimmungen über die ärztliche Schweigepflicht bleiben unberührt.

5. Anerkennung des Qualitätszirkels

Der Qualitätszirkel ist einmalig bei der Zahnärztekammer Berlin anzumelden.

(Siehe Anhang 1 - z.Hd. Frau Eberhardt- Bachert / Fax 34808 – 224 oder der KZV-Berlin z.Hd. Herr Grande/ Fax 89004 - 344)

Über die Anerkennung des Qualitätszirkels entscheidet die Zahnärztekammer Berlin.

6. Vergabe von Fortbildungspunkten für die Teilnahme an Qualitätszirkeln

Für die Teilnahme an Qualitätszirkeln können Fortbildungspunkte vergeben werden.

Voraussetzung ist, wie bei anderen Fortbildungsveranstaltungen auch, dass durch die verantwortlichen Moderatoren der Qualitätszirkel, entsprechende Bescheinigungen ausgestellt werden.

Die Fortbildungsbescheinigungen sollten dabei folgende Angaben enthalten:

- den Name des Moderators/Leiters der Veranstaltung, ggf. des Referenten
- die vollständige Anschrift des Moderators/Leiters der Veranstaltung,
- den Veranstaltungsort,
- die Veranstaltungsdauer (Stunden)
- das Thema bzw. den Themenschwerpunkt,
- den Veranstaltungstermin bzw. den Zyklus der Veranstaltung,
- die Zahl der Fortbildungspunkte sowie
- die Erklärung, dass die Leitsätze und Empfehlungen der BZÄK berücksichtigt werden (siehe unten).

Die Vergabe der Fortbildungspunkte erfolgt durch den Moderator/Leiter in eigener Verantwortung und Regie. Dabei sind die von der Bundeszahnärztekammer (BZÄK) entwickelten „Leitsätze und Empfehlungen der BZÄK zur Fortbildung“, zu beachten. Die Anzahl der Fortbildungspunkte richtet sich nach der „Punktebewertung von Fortbildung der BZÄK/ DGZMK“.

Die Anwesenheitslisten der Qualitätszirkeltreffen sind zeitnah bei der ZÄK-Berlin (z.Hd. Frau Eberhardt- Bachert / Fax 34808 – 224) oder der KZV-Berlin (z.Hd. Herr Grande/ Fax 89004 - 344) zu melden.

7. Anhänge - Arbeitshilfen für Moderatoren:

1. Anmeldebogen
2. Teilnehmerliste
3. Protokoll
4. Fortbildungsbescheinigung
5. Erhebungsbogen
6. Allgemeine Arbeitshilfen

Anmeldung von Qualitätszirkeln – FAX 34808 – 224

Hiermit melde ich einen Qualitätszirkel
im Bereich der Zahnärztekammer Berlin
im Sinne von § 95 d SGB V an.

Ggf. Name des QZ:

Thema/bzw. Themenschwerpunkt:

Ort:

Moderator des QZ:

Adresse:

Teilnehmer:

	Name	Adresse	Telefon	E-mail
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Berlin, Datum

Unterschrift:

Anwesenheitsliste / Qualitätszirkel -----

Moderator/in:

Thema der Qualitätszirkelsitzung:

Veranstaltungsort:**ggf.:Referent:**

Termin: **Uhrzeit:** von..... bis

Teilnehmer:

1	Name	Adresse	Tel	E-mail
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
18				
20				

.....
Datum

.....
Unterschrift (Moderator)



Dokumentationsbogen für Qualitätszirkel (Angaben des Moderators / der Moderatoren nach jeder Sitzung)

Name des/r Moderators/en	Thema des QZ	Ort/Datum
Dauer des Treffens (Min.)	wievielte Sitzung?	zusätzliche Experten/Gäste (Anzahl/Funktion)
Gruppenmitglieder insgesamt	davon heute anwesend	

Ablauf der QZ-Sitzung (Tagesordnungspunkt/Thema)	Dauer (~ Min.)	Ablauf der QZ-Sitzung (Tagesordnungspunkt/Thema)	Dauer (~ Min.)
1.		4.	
2.		5.	
3.		6.	

Ergebnisse/Anmerkungen/Probleme (ggf. Rückseite oder zusätzliches Blatt benutzen)

Bewerten Sie bitte die heutige Sitzung aus Ihrer Sicht (⊕ = sehr zufrieden, ⊖ = sehr unzufrieden) ⊕ ⊙ ⊗ ⊕ ⊙ ⊖

- ⊕ Mit dem sachlichen Ertrag der Gruppenarbeit bin ich
- ⊙ Mit der Gruppenatmosphäre war ich
- ⊗ Meine Gesamtbeurteilung des heutigen Treffens lautet
- ⊕ Zufriedenheit der Teilnehmer mit der heutigen Sitzung schätze ich
- ⊙ Als Moderator bin ich mit meiner Arbeit zur Unterstützung der Gruppe

Welche Informationsquellen zur Abbildung der eigenen Praxisrealität wurden im QZ genutzt?

- Praxis-EDV
- Karteikarte
- Dokumentationsbogen
- Gutachten/Arztbriefe
- Verordnungsdaten
- Videoaufzeichnung
- Patientenfragebogen
- Fallvorstellung aus der Erinnerung
- Befunde (RÖ-Bilder, Laborbefunde etc.)
- sonstige Methoden:

Die verwendete(n) Informationsquelle(n) (⊕ = trifft völlig zu, ⊖ = trifft überhaupt nicht zu) ⊕ ⊙ ⊗ ⊕ ⊙ ⊖

- ⊕ War(en) eine gute Grundlage für die Diskussion im Qualitätszirkel
- ⊙ Hat/haben neue Aspekte der Versorgung aufgezeigt

Wurden in dieser Sitzung Ergebnisse formuliert?

- Ja, kollegiale Absprache über gemeinsames Vorgehen
- Ja, dabei Bestätigung des bisherigen Vorgehens
- Ja, diagnostische / therapeutische Leitlinie
- Ja, Teiln. planen Änderungen im Praxisallt
- Nein, keine Einigung erzielbar

Qualitätszirkel im Bereich Zahnärztekammer Berlin

Zertifikat

Fortbildungsnachweis im Sinne von § 95 d SGB V

Name:

hat an der Qualitätszirkelveranstaltung vom __.__.20__

Thema:

“ ”

teilgenommen

Fortbildungspunkte: 2

Die Punktebewertung erfolgte nach den Empfehlungen der

BZÄK / DGZMK / APW

für zahnmedizinisch-fachliche Themen.

.....

Moderator des QZ, Adresse:.....

Berlin, Datum

ERHEBUNGSBOGEN Qualitätszirkel			
Meine Erwartungen hinsichtlich der Ziele und Themen haben sich	vollständig erfüllt	1 2 3 4 5 6	Überhaupt nicht erfüllt
Ich habe fachlich	sehr viel hinzugelernt	1 2 3 4 5 6	gar nichts hinzugelernt
Die Arbeit des Qualitätszirkels ist für meine berufliche Tätigkeit	sehr wichtig	1 2 3 4 5 6	unwichtig
Die Möglichkeiten zum fachlichen Austausch mit den anderen Teilnehmern bestand	sehr häufig	1 2 3 4 5 6	gar nicht
Der Qualitätszirkel hat mich zu weiterer Vertiefung der behandelten Themen	sehr motiviert	1 2 3 4 5 6	gar nicht motiviert
Gemessen am zeitlichen und organisatorischen Aufwand war bisher die Teilnahme an dem Qualitätszirkel für mich	sehr vorteilhaft	1 2 3 4 5 6	Überhaupt nicht vorteilhaft
Ich halte eine Befragung der Teilnehmer für	sehr wichtig	1 2 3 4 5 6	Überhaupt nicht wichtig
Name:			
Datum:			

Allgemeine Anregungen und Arbeitshilfen:

Typischer Ablauf eines QZ

- 1 Problemauswahl**
- 2 Ursachen ermitteln**
- 3 eigene Einflussmöglichkeiten feststellen**
- 4 Lösungen suchen und bewerten**
- 5 Leitung informieren und O. K. einholen**
- 6 Einführung planen**
- 7 Lösungen einführen**
- 8 Auswirkungen überprüfen,**
- 9 Ergebnisse dokumentieren**

Welche Themen eignen sich für die QZ Arbeit

- **Themen, die in der Einrichtung bzw. im Trägerbereich lösbar sind**
- **Themen, die durch die Teilnehmer selbst und das direkte Leitungspersonal bearbeitet und gelöst werden können**
- **Themen, deren Lösung kurz bis mittelfristig möglich ist**
- **Welche Themen eignen sich nicht?**
- **Themen, deren Umsetzung vor der Entscheidung anderer Gremien abhängig ist**
- **Themen, die nur langfristig zu bearbeiten sind**

QZ ergänzt Qualitätsmaßnahmen

- **Planung mit Erstbesuch, Anamnese und sorgfältige Ressourcensammlung, Dokumentation und Überprüfung der Ziele und der Zielerreichung**
- **vollständige, korrekte, regelmäßig durchgeführte und überprüfte Anamnese - bzw. Hilfedokumentation**
- **patientenfreundliche und juristisch korrekte vertragliche Gestaltung der Außenbeziehungen, besonders der Zusatz- und Unterstützungsverträge**
- **Einsatz von adäquat qualifizierten Mitarbeitern, deren ständige Fort- und Weiterbildung, ein systematisches Personalentwicklungskonzept und die Mitarbeiterpflege**
- **Arbeit nach Vorgaben und internen Organisationsunterlagen (Standards, Checklisten usw.), die die Sicherheit und Gleichmäßigkeit der Leistungsausführung unterstützen, ohne die notwendige Flexibilität einzuschränken**
- **Orientierung an wissenschaftlichen Parametern und am Leitbild der DGZMK**
- **Einführung eines Qualitätsmanagements, das alle Tätigkeiten der Führung auf den verschiedenen Ebenen einbezieht, die Ziele und Verantwortlichkeiten im gesamten Betrieb und in jedem einzelnen Arbeitsbereich festlegt und die entsprechenden Mittel und Methoden**

zur Umsetzung bereitstellt.

Wer sollte im QZ mitarbeiten

- **QZ Moderator**
- **Mitarbeiter aus dem thematisierten Arbeitsbereich, aber auch des angrenzenden Arbeitsbereichs**
- **je nach Thema Zahnärzte/ Ärzte/ zahnmedizinische Fachangestellte / Zahntechniker**
- **evtl. je nach Thema auch Betroffene und/oder Angehörige**
- **Größe des QZ dem Thema anpassen ca. 5-20 Personen**
- **Teilnahme ist freiwillig aber nicht unverbindlich**
- **Gestaltungswille und Kreativität sind gute Voraussetzungen zur Mitarbeit**
- **im QZ entfallen hierarchische Strukturen, alle QZ Teilnehmer sind gleichberechtigt**

Moderation

- **wichtig ist eine fundierte Ausbildung zur QZ Leitung**
- **der Moderator muss die Verantwortung für das Gelingen übernehmen**
- **QZ Arbeit darf nicht nur einmalig sein. es muss regelmäßig und über einen längeren Zeitraum hinweg konzentriert an Themen gearbeitet werden**

- **Technische Vorbereitung des QZ durch Moderator:**
- **für Sitzungsraum mit freundlicher störungsfreier Atmosphäre sorgen**
- **Stellwände, Flip-Charts, Beamer etc. bereitstellen**
- **für ausreichend Arbeitsmaterial wie Stifte, Karten, Nadeln, Papier sorgen**

Was muss ein QZ Moderator können?

- **über Erfahrungen in Qualitätssicherung und –entwicklung verfügen**
- **die Arbeitsweise von Qualitätszirkeln kennen und praktisch anwenden können**
- **in der Lage sein, inhaltliches Arbeiten und methodisches Vorgehen auseinander zuhalten**
- **in der Lage sein, einen Gruppenprozess zu begleiten und zu steuern**
- **eine kreative und sichere Arbeitsatmosphäre erzeugen**
- **von den QZ Mitgliedern und anderen Mitarbeitern akzeptiert sein**

Regeln zur QZ Moderation

- **Ablaufstruktur vorgeben, Pausen einplanen**
- **Protokollführer wählen**
- **Kommunikationsregeln visualisieren**
- **Methoden wie Punktbewertung, Kartenabfrage, Brainstorming, verdeckte oder offene Abfrage, Themenspeicher beherrschen und nach Bedarf einsetzen**

- **Leitfragen aufschreiben**
- **Thema im Auge behalten, Abschweifungen vermeiden**
- **sich selbst inhaltlich zurückhalten, nicht mitdiskutieren, ruhig und sachlich bleiben**
- **Teilnehmende ausreden lassen (moderiert)**
- **darauf achten, dass jeder zu Wort kommt**
- **auf „inneren Rückzug“ von Teilnehmern achten (Körpersprache)**
- **jeder Redebeitrag soll nur so lang sein, wie ein „Streichholz“ brennt**
- **Teilnehmenden Mut machen, die sich nicht recht trauen, sich zu artikulieren oder zu formulieren**
- **darauf achten, dass jeder sich darum bemüht, zu verstehen und verstanden zu werden**
- **Teilnehmeräußerungen nicht bewerten**
- **Blickkontakt halten**
- **zuhören und mit offenen Fragen nachhaken**
- **erst informieren, dann argumentieren (lassen)**
- **roten Faden aufzeigen; aktuellen Stand der Diskussion zusammenfassen**
- **keine Killerargumente zulassen („das geht sowieso nicht....“)**
- **hart am Thema arbeiten: alles was nicht zum engeren Themenbereich gehört, wird nicht besprochen**
- **keine Grundsatzdiskussion zulassen**
- **keine Kampfabstimmung zulassen, nur Konsensentscheidungen zulassen**

- **Ergebnisse schriftlich fixieren**
- **Kurzprotokolle an Teilnehmer bis zur nächsten Sitzung aushändigen**