

KZBV • Postfach 41 01 69 • 50861 Köln

Körperschaft des  
öffentlichen Rechts

Gemeinsamer Bundesausschuss  
Herrn Josef Hecken  
Wegelystr. 8  
10623 Berlin

**Vorstand**

Universitätsstraße 73  
50931 Köln

Tel 0221 4001-103  
Fax 0221 4061430

post@kzbv.de  
www.kzbv.de

Köln, 19. November 2012

**Einrichtungsinernes Qualitätsmanagement (QM)  
Berichterstattung der KZVen und der KZBV gemäß der QM-Richtlinie  
Vertragszahnärztliche Versorgung**

Sehr geehrter Herr Hecken,

die vom Gemeinsamen Bundesausschuss beschlossene Qualitätsmanagement-Richtlinie Vertragszahnärztliche Versorgung ist seit Anfang des Jahres 2007 in Kraft. Die Richtlinie basiert auf § 135 a Abs. 2 Nr. 2 SGB V, wonach die an der vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden Zahnärzte und zahnärztlichen Einrichtungen verpflichtet sind, ein einrichtungsinernes QM einzuführen und weiter zu entwickeln. Die Richtlinie des G-BA bestimmt die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinernes QM.

Die Vorgaben beschränken sich auf grundlegende Mindestanforderungen, weil die Einführung und Umsetzung von Qualitätsmanagement-Systemen entscheidend von den einrichtungsspezifischen Gegebenheiten und Bedingungen in den einzelnen Praxen abhängen. Die Qualitätsmanagement-Richtlinie ermöglicht, dass Vertragszahnärzte das Qualitätsmanagement für ihre Praxis individuell entwickeln und verpflichtet Vertragszahnärzte, bis zum 31.12.2010 ein einrichtungsinernes QM einzuführen.

Gemäß § 6 der Qualitätsmanagement-Richtlinie Vertragszahnärztliche Versorgung fordern die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen nach Ablauf von 4 Jahren nach Inkrafttreten dieser Richtlinie, also seit 2011, jährlich mindestens 2,0 % zufällig ausgewählter Vertragszahnärzte zur Vorlage einer schriftlichen Dokumentation auf. Die Ergebnisse sind der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) zu melden, die spätestens 5 Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie, also ab 2012, dem Gemeinsamen Bundesausschuss jährlich über den Umsetzungsstand des einrichtungsinernen Qualitätsmanagements in den zahnärztlichen Praxen berichtet.

Hierzu erhalten jene zufällig ausgewählten Vertragszahnärzte einen „Berichtsbogen“ (Anlage 3) und eine „Erklärung gemäß § 6 QM-Richtlinie“ (Anlage 4) mit der Aufforderung, Berichtsbogen und Erklärung ausgefüllt bis zu einer festgesetzten Frist an die KZVen zurückzusenden.

Mit der Unterschrift unter die Erklärung bestätigt der Vertragszahnarzt verbindlich, dass er seine Verpflichtung zur Einführung und Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen QM erfüllt hat. Die im Berichtsbogen aufgeführten Instrumente des Qualitätsmanagements sind beispielhaft. Sie müssen nicht alle nebeneinander angewendet werden. Mit dem Berichtsbogen ist gleichzeitig beabsichtigt, allen Zahnärzten Anregungen für die inhaltliche Ausgestaltung ihres praxisinternen Qualitätsmanagements zu geben.

Nach § 5 der Qualitätsmanagement-Richtlinie haben die Vertragszahnärzte Ziele, eingesetzte Elemente und Instrumente zudem regelmäßig zu dokumentieren. Darüber hinaus sollen weitere Einzelheiten des durchgeführten einrichtungsinternen Qualitätsmanagements intern in der Praxis dokumentiert werden.

Vor diesem Hintergrund wurde der Einführungs- und Entwicklungsstand des einrichtungsinternen QM in den Praxen auf Basis der QM-Richtlinie Vertragszahnärztliche Versorgung im Jahr 2011 durch die KZVen erhoben und von der KZBV zusammengefasst. Dazu wurde richtlinienkonform von allen KZVen eine Stichprobe gezogen und ausgewertet. Die Ausgewählten wurden in allen KZV-Bereichen bis auf Thüringen mittels des bundeseinheitlichen Berichtsbogens zum Stand ihres einrichtungsinternen QM befragt. Aufgrund einer abweichenden Befragung in Thüringen konnten die Rückläufe aus Thüringen leider nicht in die Detailauswertungen mit einbezogen werden. Für den nächsten QM-Bericht wird auch in Thüringen der bundeseinheitliche Berichtsbogen Verwendung finden.

Neben einer Gesamtübersicht zur Stichprobenziehung (Anlage 1) erhalten Sie von der KZBV termingerecht in der Anlage die detaillierten Ergebnisse der Stichprobe nach Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (Anlage 2). Eine Kurzübersicht der Gesamtauswertung möchten wir bereits hier darstellen:

### **Kurzübersicht zur Auswertung der Stichprobenziehung 2011**

		Geplant in ZA-Praxen	Geplant in % in ZA-Praxen	Anwendung in ZA-Praxen	Anwendung in % in ZA-Praxen
	<b>Gesamtzahl</b> der gezogenen ZA-Praxen (ohne Thüringen)	947 916			
	Anzahl der in die Auswertung einbeziehbaren Rückläufe	908			
Arbeitsprozesse/ Praxisorganisation	Checklisten für organisatorische Abläufe	64	7,05%	838	92,29%
	Praxishandbuch	78	8,59%	820	90,31%
	Fehlermanagement	218	24,01%	684	75,33%
	Notfallmanagement	74	8,15%	827	91,08%
Diagnose- und Behandlungs- prozesse	Orientierung am Stand der Wissenschaft	40	4,41%	853	93,94%
	Koordinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen	44	4,85%	848	93,39%
	Fachliche Fortbildung	24	2,64%	879	96,81%
Mitarbeiter- orientierung	Fortbildung, Weiterbildung des Teams	72	7,93%	826	90,97%
	Teambesprechungen	49	5,40%	856	94,27%
Patienten- orientierung	Patienteninformation, -aufklärung, -beratung	34	3,74%	865	95,26%
	Patientenmitwirkung, -selbsthilfe	293	32,27%	583	64,21%
	Beschwerdemanagement	335	36,89%	556	61,23%
	Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen	205	22,58%	677	74,56%

Die Zahlen belegen, dass die Einführung und Umsetzung des QM bei fast allen Vertragszahnärzten flächendeckend erfolgt. Zukünftige Berichte werden zeigen, ob in den Praxen eine veränderte Priorisierung der QM-Maßnahmen erfolgt bzw. differenzierte QM-Schwerpunkte gesetzt werden.

Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte den beigefügten detaillierten Auswertungen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Schmidt'.

Vorsitzender des Vorstandes

**Anlagen**

Anlage 1: Auswertung zur Stichprobenziehung gesamt

Anlage 2: Auswertung zur Stichprobenziehung KZVen

Anlage 3: „Berichtsbogen“

Anlage 4: „Erklärung gemäß § 6 QM-Richtlinie

	Auswertungspunkte gem. Anlage 2 QM-RiLi	Gesamt Planung + Anwendung	Verhältnis (%) der Anzahl der gemeldeten Planungen + Anwendungen des jew. Instruments vs. der bewertbaren/zurück-gesendeten Fragebögen <i>ohne KZV Thüringen</i>	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente in %	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente in %
	Anzahl der ZA-Praxen, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden (2%)	947	916				
	Anzahl aller zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen	938	908				
	Rücklaufquote der zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen		99,13%				
Arbeitsprozesse/Praxisorganisation	Checklisten für organisatorische Abläufe	902	99,34%	64	7,05%	838	92,29%
	Praxishandbuch	898	98,90%	78	8,59%	820	90,31%
	Fehlermanagement	902	99,34%	218	24,01%	684	75,33%
	Notfallmanagement	901	99,23%	74	8,15%	827	91,08%
Diagnose- und Behandlungsprozesse	Orientierung am Stand der Wissenschaft	893	98,35%	40	4,41%	853	93,94%
	Koodinierung zahnärztlicher und zahn-technischer Maßnahmen	892	98,24%	44	4,85%	848	93,39%
	Fachliche Fortbildung	903	99,45%	24	2,64%	879	96,81%
Mitarbeiterorientierung	Fortbildung, Weiterbildung des Teams	898	98,90%	72	7,93%	826	90,97%
	Teambesprechungen	905	99,67%	49	5,40%	856	94,27%
Patientenorientierung	Patienteninformation, -aufklärung, -beratung	899	99,01%	34	3,74%	865	95,26%
	Patientenmitwirkung, -selbsthilfe	876	96,48%	293	32,27%	583	64,21%
	Beschwerdemanagement	891	98,13%	335	36,89%	556	61,23%
	Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen	882	97,14%	205	22,58%	677	74,56%

	Auswertungspunkte gem. Anlage 2 QM-RLi	Gesamt Planung + Anwendung	Verhältnis (%) der Anzahl der gemeldeten Planungen + Anwendungen des jew. Instruments vs. der bewertbaren/zurück-gesendeten Fragebögen ohne KZV Thüringen	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente in %	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente in %	KZV Baden-Württemberg		KZV Bayern		KZV Berlin		KZV Brandenburg		KZV Bremen		KZV Hamburg		KZV Hessen		KZV Mecklenburg-Vorpommern		KZV							
								geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet
	Anzahl der ZA-Praxen, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden (2%)	947	916					106		144			51		43		8		29		65		22								
	Anzahl aller zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen	938	908					104		143			49		43		8		29		65		22								
	Rücklaufquote der zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen		99,13%					98,11%		99,31%			96,08%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%								
Arbeitsprozesse/Praxisorganisation	Checklisten für organisatorische Abläufe	902	99,34%	64	7,05%	838	92,29%	104	3	101	142	5	137	48	8	40	43	4	39	8	0	8	27	7	20	65	1	64	22	2	20
	Praxishandbuch	898	98,90%	78	8,59%	820	90,31%	104	6	98	141	12	129	46	4	42	43	4	39	8	0	8	28	10	18	65	3	62	22	3	19
	Fehlermanagement	902	99,34%	218	24,01%	684	75,33%	104	13	91	141	18	123	46	15	31	43	8	35	8	1	7	29	15	14	65	9	56	22	9	13
	Notfallmanagement	901	99,23%	74	8,15%	827	91,08%	103	7	96	141	10	131	47	7	40	43	2	41	8	0	8	29	1	28	65	3	62	22	2	20
Diagnose- und Behandlungsprozesse	Orientierung am Stand der Wissenschaft	893	98,35%	40	4,41%	853	93,94%	103	5	98	139	5	134	48	2	46	42	1	41	8	0	8	29	4	25	65	1	64	22	2	20
	Koodinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen	892	98,24%	44	4,85%	848	93,39%	102	1	101	140	7	133	48	5	43	43	0	43	8	0	8	29	3	26	65	0	65	22		22
	Fachliche Fortbildung	903	99,45%	24	2,64%	879	96,81%	103	2	101	142	4	138	49	1	48	43	1	42	8	0	8	29	3	26	65	0	65	22	2	20
Mitarbeiterorientierung	Fortbildung, Weiterbildung des Teams	898	98,90%	72	7,93%	826	90,97%	104	3	101	142	13	129	49	6	43	43	2	41	8	0	8	29	1	28	64	5	59	22	6	16
	Teambesprechungen	905	99,67%	49	5,40%	856	94,27%	104	3	101	142	3	139	47	4	43	43	2	41	8	0	8	28	2	26	65	4	61	22	3	19
Patientenorientierung	Patienteninformation, -aufklärung, -beratung	899	99,01%	34	3,74%	865	95,26%	103	1	102	142	3	139	49	3	46	43	1	42	8	0	8	29	5	24	65	1	64	22	1	21
	Patientenmitwirkung, -selbsthilfe	876	96,48%	293	32,27%	583	64,21%	99	31	68	140	30	110	45	15	30	42	15	27	8	4	4	29	9	20	64	21	43	22	14	8
	Beschwerdemanagement	891	98,13%	335	36,89%	556	61,23%	102	32	70	140	37	103	48	19	29	43	17	26	8	1	7	29	5	24	65	25	40	22	17	5
	Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen	882	97,14%	205	22,58%	677	74,56%	102	18	84	139	22	117	47	12	35	42	8	34	8	2	6	29	4	25	64	14	50	22	2	20

Auswertungspunkte gem. Anlage 2 QM-RiLi	Gesamt Planung + Anwendung	Verhältnis (%) der Anzahl der gemeldeten Planungen + Anwendungen des jew. Instruments vs. der bewertbaren/zurück-gesendeten Fragebögen ohne KZV Thüringen	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente	Gesamt-anzahl der geplanten Instrumente in %	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente	Gesamt-anzahl der angewendeten Instrumente in %	KZV Niedersachsen		KZV Nordrhein		KZV Rheinland-Pfalz		KZV Saarland		KZV Sachsen		KZV Sachsen-Anhalt		KZV Schleswig-Holstein		KZV Thüringen		KZV Westfalen-Lippe		angewendet								
							geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet	geplant	angewendet			
Anzahl der ZA-Praxen, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden (2%)	947	916					75			100			42			63			29			38			31								
Anzahl aller zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen	938	908					75			99			42			63			29			38			30								
Rücklaufquote der zurückgeschickten und bewertbaren Fragebögen		99,13%					100,00%			99,00%			100,00%			100,00%			100,00%			100,00%			96,77%								
Arbeitsprozesse/Praxisorganisation	Checklisten für organisatorische Abläufe	902	99,34%	64	7,05%	838	92,29%	75	5	70	98	8	90	42	3	39	9	1	8	62	6	56	29	4	25	38	3	35			90	4	86
	Praxishandbuch	898	98,90%	78	8,59%	820	90,31%	75	6	69	97	11	86	42	4	38	9		9	62	3	59	29	2	27	37	1	36			90	9	81
	Fehlermanagement	902	99,34%	218	24,01%	684	75,33%	75	34	41	99	35	64	42	7	35	9	1	8	62	21	41	29	8	21	38	11	27			90	13	77
	Notfallmanagement	901	99,23%	74	8,15%	827	91,08%	75	13	62	98	11	87	42	2	40	9		9	62	4	58	29	3	26	38	2	36			90	7	83
Diagnose- und Behandlungsprozesse	Orientierung am Stand der Wissenschaft	893	98,35%	40	4,41%	853	93,94%	75	6	69	92	6	86	42	0	42	9	0	9	62	1	61	29	3	26	38	1	37			90	3	87
	Koordinierung zahnärztlicher und zahn technischer Maßnahmen	892	98,24%	44	4,85%	848	93,39%	75	7	68	92	9	83	42	1	41	9	0	9	61	1	60	29	1	28	37	4	33			90	5	85
	Fachliche Fortbildung	903	99,45%	24	2,64%	879	96,81%	75	0	75	97	5	92	42	0	42	9	0	9	62	1	61	29	1	28	38		38			90	4	86
Mitarbeiterorientierung	Fortbildung, Weiterbildung des Teams	898	98,90%	72	7,93%	826	90,97%	74	5	69	94	14	80	42	2	40	9	0	9	61	5	56	29	3	26	38	2	36			90	5	85
	Teambesprechungen	905	99,67%	49	5,40%	856	94,27%	75	3	72	101	12	89	42	2	40	9	1	8	62	3	59	29	1	28	38	2	36			90	4	86
Patientenorientierung	Patienteninformation, -aufklärung, -beratung	899	99,01%	34	3,74%	865	95,26%	75	3	72	93	6	87	42	0	42	9	1	8	62	2	60	29	1	28	38	1	37			90	5	85
	Patientenmitwirkung, -selbsthilfe	876	96,48%	293	32,27%	583	64,21%	75	35	40	87	37	50	42	17	25	9	3	6	60	17	43	29	12	17	36	18	18			89	15	74
	Beschwerdemanagement	891	98,13%	335	36,89%	556	61,23%	75	45	30	91	51	40	42	14	28	9	3	6	62	27	35	29	10	19	38	16	22			88	16	72
Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen	882	97,14%	205	22,58%	677	74,56%	75	17	58	86	24	62	42	11	31	9	1	8	61	52	9	29	3	26	37	9	28			90	6	84	

## Anlage 1

# Berichtsbogen für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement

Abrechnungs-Nr. -----

Berichtsjahr -----

## Elemente des Qualitätsmanagements (Qualitätskreislauf)

Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes

Definition von Zielen

Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten

Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten

Durchführung von Änderungsmaßnahmen

Erneute Erhebung des Ist-Zustands

Praxisinterne Rückmeldung über die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement-Maßnahmen

Dieser Qualitätskreislauf kann auf verschiedene Bereiche angewendet werden, Beispiele dafür sind die unten angegebenen Instrumente.

## Instrumente des Qualitätsmanagements

Voraussetzung für die Anwendung der Instrumente ist eine Analyse des Ist-Zustandes

Instrumente	Elemente des Qualitätskreislaufes	
	geplant	angewendet
Bitte ankreuzen:		
Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe		
Praxishandbuch		
Fehlermanagement		
Notfallmanagement		
Orientierung am Stand der Wissenschaft		
Koordinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen		
Fachliche Fortbildung		
Fortbildung, Weiterbildung des Teams		
Teambesprechungen		
Patienteninformation, -aufklärung, -beratung		
Patientenmitwirkung, -selbsthilfe		
Beschwerdemanagement		
Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen		
Sonstige		

## Erklärung gemäß § 6 Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung

Ich erkläre, dass ich die im beigefügten Berichtsbogen angegebenen Instrumente des Qualitätsmanagements entsprechend den Elementen des Qualitätskreislaufes (Anlage zur Qualitätsmanagement-Richtlinie) angewendet und die Praxisabläufe an den gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen, insbesondere den

- Allgemeinen Behandlungsrichtlinien, IP-Richtlinien, FU-Richtlinien, ZE-Richtlinien, Festzuschuss-Richtlinien, Kfo-Richtlinien,
- Bundesmantelverträgen BMV-Z / EKV-Z, Röntgenverordnung,
- Vorgaben zum Datenschutz und zu den Hygienemaßnahmen

ausgerichtet habe.

Eine Dokumentation zum Qualitätsmanagement liegt in der Praxis vor.

-----  
Name / Stempel

-----  
Datum

-----  
Unterschrift