

Startschuss für die Qualitätssicherung

Wer steckt hinter der praktischen Umsetzung?

Der Start für die gesetzlich geforderte Evaluierung der Qualität zahnärztlicher Ordinationen ist erfolgt. Wir stellen Ihnen jenen Mann vor, der in Zusammenarbeit mit der Österreichischen Zahnärztekammer die Vorarbeiten geleistet, sprich das Qualitätsregister errichtet und die im Hintergrund arbeitende EDV implementiert hat.

Herr Dr. Haas - Sie führen mit der „medical quality - Dr. Roman Haas GmbH“ im Auftrag der ÖZÄK die Qualitäts-Evaluierung der österreichischen Zahnärzte durch. Was bedeutet für Sie dieses Projekt?

Dr. Haas: Es freut mich natürlich, dass wir mit diesem Projekt beauftragt wurden. Unsere Rolle war die bereits abgeschlossene Konzeption (gemeinsam mit einem wissenschaftlichen Beirat) und besteht nunmehr in der gesamten logistischen Abwicklung inklusive der Qualitätssicherung des Projekts.

Für uns als Unternehmen ist dies ein weiterer Meilenstein im Bereich der Qualitätsarbeit im Gesundheitswesen, wir erwarten, dieses Projekt so wie die bisherigen erfolgreich durchführen zu können, und wir erhoffen uns natürlich eine langfristige Kooperation zur beiderseitigen Zufriedenheit!

Bevor ich Ihnen einige Fragen zum Projekt der Evaluierung stelle, kurz zu Ihnen und Ihrer Firma, der „medical quality - Dr. Roman Haas GmbH“ – kurz „medq.at“: Was waren die bisherigen Tätigkeiten, welche anderen Projekte und Auftraggeber haben Sie?

Dr. Haas: Von Anfang an waren unsere Auftraggeber und Projekte aus dem Gesundheitswesen – zunächst nur aus Österreich, inzwischen auch aus Deutschland. Neben öffent-

lichen Auftraggebern (Bundesministerium - BMGFJ, Ärztekammern, auch Länder) haben wir natürlich auch private Unternehmen als Auftraggeber, aus der Pharmaindustrie, Medizintechnik, aber auch verschiedene Leistungsanbieter (Spitäler, Ambulatorien, niedergelassene Ärzte).

Was waren Ihre bisherigen Projekte?

Dr. Haas: Das bisher bedeutendste Projekt war die Erstellung des „Ersten Österreichischen Qualitätsberichts im Gesundheitswesen“, ein EU-weit ausgeschriebenes Projekt, bei dem wir als Arbeitsgemeinschaft gemeinsam mit dem „Arbeitskreis für wissenschaftsbasierte Gesundheitsversorgung“ als Sieger der Ausschreibung durch das BMGFJ beauftragt wurden. Inhalt dieses Projekts war neben der Erstellung dieses Berichts vor allem die Konzeption eines jährlichen Qualitätsberichts, inkl. Erarbeitung von Kennzahlen des Gesundheitswesens.



„Tägliches Brot“ sind Projekte zur Qualitätsverbesserung von Unternehmen - von ganzen Krankenanstalten bis zu einzelnen Abteilungen oder auch Ordinationen. Dabei fließen



natürlich auch die Erfahrungen früherer Projekte mit ein, so dass die Leistung für unsere Kunden neben unserem Fachwissen auch in einem gewissen Wissenstransfer besteht.

Für mich persönlich interessant sind vor allem innovative, zukunftsweisende Projekte (die Kooperation mit der ÖZÄK gehört in diese Gruppe). Die Antizipation zukünftiger Entwicklungen, eventuell sogar die Möglichkeit, diese zu beeinflussen - das sind spannende Aufgaben. Solche Projekte faszinieren mich - v. a. durch die Zusammenarbeit mit zukunftsbejahenden, aufgeschlossenen und tatsächlich diskussionsfähigen Persönlichkeiten.

Sie waren auch selber Arzt - wie kam es zu Ihrer jetzigen Tätigkeit? Können Sie uns kurz Ihren beruflichen Werdegang schildern?

Dr. Haas: Ich war nicht nur Arzt, ich habe immer noch eine Ordination als Arzt für Allgemeinmedizin in Wien. Meine Ausbildung habe ich 1986 gleich nach dem Studium als Univ.-Assistent an der Univ. Klinik für Anästhesie und Allgemeine Intensivmedizin am AKH Wien begonnen, allerdings nach einigen Jahren - trotz der Faszination dieses Fachs - für mich beschlossen, dass dies nicht meine nächsten 40 Jahre ausfüllen kann. Ich habe dann als Notarzt den Rettungstützpunkt in Schwechat mit aufgebaut - wo ich auch noch einige Jahre als leitender Notarzt tätig und für den gesamten Notarztwagen-Betrieb verantwortlich war.

In dieser Zeit bekam ich ein Angebot aus der Pharmaindustrie, als „Medical Manager“ die spannenden, damals völlig neuen Substanzen Interferone und hämatopoetische Wachstumsfaktoren zu betreuen. Aus diesem „Schnuppern“ resultierten 7 erfolgreiche Jahre in der Pharmaindustrie, wobei ich dann seit 1998 Geschäftsführer von Serono Austria war (mit rekombinanten Proteinen zur Behandlung der Multiplen Sklerose, des Minderwuchses und der IVF - in vitro-Fertilisation). Nachdem der Schweizer Konzern beschlossen hatte, die österreichische Niederlassung zu schließen und Österreich von Deutschland aus „mitzubetreuen“, war ich noch ein Jahr in leitender Position in München. 2001 habe ich aber zugunsten meiner Familie beschlossen, nach Wien zurück zu kommen, um eine Firma mit Tätigkeitsbereich in der Qualitätssicherung zu gründen.

Zurück zum Projekt „Qualitätsevaluierung“. Was ist Ihre Rolle in diesem Projekt?

Dr. Haas: Laut § 50 Zahnärztekammergesetz hatte die Österreichische Zahnärztekammer drei Möglichkeiten, die zahnärztliche Qualitätssicherung durchzuführen: sie konnte eine eigene Einrichtung errichten, sich an einer Einrichtung mit dem Unternehmensgegenstand der Qualitätssicherung in der Zahnmedizin beteiligen oder eine externe Einrichtung (mit dem Unternehmensgegenstand der Qualitätssicherung) mit der Durchführung der zahnärztlichen Qualitätssicherung beauftragen. Die ÖZÄK hat sich für die dritte Variante, also die Beauftragung einer externen Einrichtung, entschieden. Die Wahl fiel dann auf uns. D. h., wir haben die gesetzlichen Verpflichtungen der ÖZÄK zu übernehmen: die Ausarbeitung von zahnmedizinischen Qualitätskriterien einschließlich Kriterien für die Struktur- und Prozessqualität, die Qualitätsevaluierung mittels fachspezifischer Evaluierungsbögen, die Qualitätskontrolle sowie die Führung eines zahnärztlichen Qualitätsregisters.

Die Qualitätskriterien wurden bereits unter Beiziehung des wissenschaftlichen Beirats erarbeitet, die entsprechende Verordnung ist bereits erlassen. Die anderen Schritte haben bereits begonnen, fast 100 Zahnärzte haben die Evaluierung bereits abgeschlossen, das Qualitätsregister ist erstellt und wird laufend geführt.

Sie haben mehrmals einen „Wissenschaftlichen Beirat“ erwähnt, können Sie uns dessen Rolle erläutern?

Dr. Haas: Der „Wissenschaftliche Beirat“ ist gemäß § 51 des Zahnärztekammergesetzes zur Unterstützung im Rahmen der Qualitätssicherung einzurichten. Das Zahnärztekammergesetz definiert weiters, dass die Besetzung paritätisch durch das BMGF und die ÖZÄK mit Fachleuten, die Kenntnisse auf dem Gebiet der Qualitätssicherung haben, zu erfolgen hat.

Für unsere Leser, die vielleicht vom Projekt „Qualitätsevaluierung“ noch nichts gehört haben - geben Sie uns bitte eine kurze Beschreibung des Gesamtprojekts, vor allem auch der Aufgaben, die auf die einzelne Zahnärztin bzw. den einzelnen Zahnarzt dabei zukommen.

Die „medical quality Dr. Roman Haas GmbH“ wurde am 27. Juli 2006 gegründet.
Mit 1. Oktober 2006 wurde das Unternehmen durch Einbringung der seit 2002 von Dr. Haas geleiteten „!mprove Health Care Marketing & Management Dr. Roman Haas KEG“ signifikant erweitert. Alle Rechte und Pflichten der „!mprove“ gingen auf die „mq“ über, ebenso wie alle Projekte, Kunden und Kooperationspartner.

Dr. Haas: Grundsätzlich sind 51 Fragen im Rahmen der Evaluierung (über Internet oder Fax) mit „Ja“, „Nein“, oder „Nicht zutreffend“ zu beantworten. „Nicht zutreffend“ bezieht sich dabei vor allem auf Fragen zur Personalqualität, da es doch viele Kolleginnen und Kollegen gibt, die kein Personal haben. Diese werden dann beispielsweise die Frage 24 („Verfügen jene Ihrer Mitarbeiter, bei denen es zahnmedizinisch geboten ist, über eine spezifische Ausbildung?“) mit „nicht zutreffend“ beantworten müssen.

Die meisten Fragen beziehen sich auf den Ordinationsstandort („Ist die Möglichkeit zur vertraulichen Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Patienten gewährleistet?“), einige aber auf die Person - als Beispiel: „Bilden Sie sich entsprechend der Verpflichtung des Zahnärztegesetzes fort?“. Die standortspezifischen Fragen müssen alle Kolleginnen und Kollegen mit zwei Ordinationen natürlich separat für beide Standorte beantworten.

Die Beantwortung aller Fragen ist grundsätzlich alles, was für eine Evaluierung erforderlich ist. Dabei ist natürlich anzumerken, dass eine positive Evaluierung nur möglich ist, wenn alle Fragen mit „Ja“ oder „Nicht zutreffend“ beantwortet wurden. Ein einziges „Nein“ bedeutet bereits, dass zumindest ein Qualitätsmangel besteht. Dieser ist entsprechend ZÄKG zu beheben bzw. wird die Kollegin / der Kollege zunächst gebeten, mit seiner LZÄK Kontakt aufzunehmen, um diesen Punkt zu besprechen.

Letztlich hat das gesamte Projekt neben der Erfüllung gesetzlicher Auflagen auch einen edukativen Aspekt: manche der Evaluierungsfragen sollen Begriffe klären oder auch auf qualitätsrelevante Aspekte hinweisen, die bislang vielleicht zu wenig beachtet wurden.

Wesentlich ist mir festzuhalten, dass alle Qualitätskriterien (und somit alle daraus abgeleiteten Evaluierungsfragen) unter Mitwirkung des wissenschaftlichen Beirats und somit auch nach breiter Diskussion mit Vertretern der ÖZÄK erarbeitet wurden.

Sie haben die Evaluierung über Internet und Fax erwähnt - wie ist da der genaue Ablauf?

Dr. Haas: Wir erhoffen uns eine zahlreiche Evaluierung über Internet, nicht nur, da dies der zeitgemäße Weg ist, sondern auch, weil dadurch Übertragungsfehler, Lese- bzw. Eingabefehler durch die Erfassung der Faxbögen und ev. notwendige Rückfragen vermieden werden können. Unter www.medq.at/oezaek kann (und muss) sich jede Zahnärztin/jeder Zahnarzt erstmalig registrieren. Technisch bedeutet dies, dass wir die Identität überprüfen - die regelmäßig aktualisierte Datenbank der ÖZÄK über alle Mitglieder dient dafür als Grundlage. Im Rahmen dieser Registrierung muss

auch eine E-Mail-Adresse angegeben werden, an die wir dann alle weiteren Einzelheiten der Evaluierung senden - sodass alle weiteren Schritte falls nötig nachvollziehbar sind.

Die Evaluierung über Internet ist jetzt bereits möglich!

Was machen jene Kolleginnen und Kollegen, die kein Internet haben oder trotzdem eine Evaluierung über Fax vorziehen?

Dr. Haas: Diese Kolleginnen und Kollegen ersuchen wir noch um ein wenig Geduld: Wir wollen abwarten, bis alle Zahnärztinnen und Zahnärzten zumindest einige Monate die Möglichkeit hatten, sich über Internet zu evaluieren. Erst danach werden wir alle jene kontaktieren, die davon keinen Gebrauch gemacht haben werden. Diese erhalten dann per Post alle notwendigen Unterlagen für die Evaluierung und können nach Beantwortung der Fragen den ausgefüllten Evaluierungsbogen zurück faxen. Da die Fristsetzung für die durchgeführte Evaluierung Ende 2009 ist, können wir diese zweizeitige Strategie verantworten. Unser Ziel ist - wie gesagt, aus Gründen der Qualitätssicherung der Evaluierung - eine möglichst breite Nutzung der Internet-Evaluierung.

Was wünschen Sie sich von uns als Zahnärzten in diesem Projekt?

Dr. Haas: Wir wünschen uns - und natürlich auch allen Zahnärztinnen und Zahnärzten - ein reibungslos ablaufendes Projekt, bei dem einerseits die bestehende Verordnung befolgt und die darin gegebenen Vorgaben erfüllt werden, als auch eine positive Beurteilung des gesamten Projekts durch Sie als Auftraggeber und alle Kolleginnen und Kollegen als „Beteiligte“. Wenige Qualitätsprojekte können dies für sich geltend machen!

Herr Dr. Haas, herzlichen Dank für das Gespräch und Ihnen, der „Dr. Roman Haas Medical Quality GmbH“ und auch uns allen viel Erfolg bei der Qualitätsevaluierung!

Dr. Haas: Herzlich gerne, danke Ihnen, Ihren Kolleginnen und Kollegen und den Mitgliedern des Wissenschaftlichen Beirats für die konstruktive Kooperation! 

