

QM in der Zahnarztpraxis Muster-QM-Handbuch

So führen Sie ein QM-System in Ihrer Praxis ein, das die Anforderungen der QM-Richtlinie des G-BA und der ISO 9001:2015 erfüllt - und verbessern damit Ihre Praxisprozesse!

1. Auflage 2016. CD.
ISBN 978 3 8111 3342 6

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Krankenhausmanagement, Praxismanagement](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

QM in der Zahnarztpraxis

NEWSLETTER | AUSGABE I | APRIL 2014



Editorial



Liebe Zahnärztinnen,
liebe Zahnärzte,

im Gesundheitswesen wird derzeit nicht nur auf der rechtlichen, sondern auch auf der normativen Seite (DIN EN 15224, Anpassung der QM-Richtlinie des G-BA) der Zusammenhang von Qualitäts- und Risikomanagement – und deren Bedeutung – hervorgehoben sowie der Bezug insbesondere zur Patientensicherheit hergestellt.

Qualitätsmanagement (QM) will aktiv Zufriedenheit erzeugen; dabei steht die Qualität der Abläufe im Mittelpunkt. Risikomanagement dagegen führt nicht explizit zu einer größeren Zufriedenheit, sondern hilft lediglich, Unzufriedenheit zu vermeiden. Hier steht die Vorbeugung von Schäden im Fokus. Versucht das QM mit einem gezielten Beschwerdemanagement die Patientenzufriedenheit sicherzustellen, so zieht das Risikomanagement aus der Auswertung der eingegangenen Beschwerden wichtige Informationen über Schwachpunkte in der Sicherheit.

Trotz der unterschiedlichen Herangehensweise bedingen sich beide Managementansätze. Letztendlich kann der Risikomanagementansatz als notwendiger Baustein im QM definiert werden, der neben dem hohen Maß an Rechtssicherheit auch zu einem ökonomischen Einsatz personeller und finanzieller Ressourcen führt. Es ist sicher von Vorteil, wenn Sie die Anforderungen aus der „rechtlichen Ecke“ ernst nehmen und Ihre Praxisprozesse dahingehend auf den Prüfstand stellen.

Nutzen Sie alle QM-Instrumente für Ihren praxiseigenen Fortschritt und für zufriedene Patienten, die Ihren Leistungen vertrauen und Ihre Pra-

xis weiterempfehlen. Das glaubwürdigste Marketing kommt immer von anderen – über Mundpropaganda.

Ihre

Angelika Pindur-Nakamura
Herausgeberin

Qualitätsmanagement

QM in Zahnarztpraxen 2012 – zweiter Bericht der KZBV

Der Umsetzungsstand des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements in den vertragszahnärztlichen Praxen wurde von den KZVen zum zweiten Mal erhoben. Der Betrachtungszeitraum war das Jahr 2012. Auch dieses Mal wurden 2 Prozent der Vertragszahnarztpraxen zufällig ausgewählt. Die Ergebnisse wurden von der KZBV zusammengefasst, die wiederum an den Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) berichtet. Grundlage dafür ist die Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA.

Für die Befragung haben alle KZVen einen einheitlichen Berichtsbogen verwendet, was einen Vergleich der Ergebnisse zulässt. Der Berichtsbogen soll den Zahnärzten darüber hinaus Anregungen für die inhaltliche Ausgestaltung ihres praxisinternen QM geben.

Die Methodik der Abfrage ist zwar gemäß der Richtlinie regelkonform, jedoch bisher nur bedingt aussagekräftig. Auf Basis der bisherigen Erfahrungen hat die KZVB deshalb

Auf einen Blick

Editorial 1

Qualitätsmanagement 1

QM in Zahnarztpraxen 2012 – zweiter Bericht der KZBV 1

Qualitätsmanagement 2

Risiken managen: Anpassung der QM-Richtlinie des G-BA 2

Praxisführung 2

Wenn Patienten Angst haben 2
Steuern mit Kennzahlen 3

Praxishygiene 4

Aufbereitung von Berufskleidung 4

Impressum 4

den Berichtsbogen weiterentwickelt und die Elemente des Qualitätskreislaufs (PDCA-Zyklus) noch deutlicher herausgestellt. Zudem wurde ein erläuterndes Glossar als weitere Hilfestellung für die Zahnärzte erarbeitet. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die seit dem Jahr 2011 bestehende Pflicht zur Einführung eines QM bei fast allen Vertragszahnärzten flächendeckend erfüllt ist und sich 2012 zudem noch im Vergleich zum Jahr 2011 im Sinne einer Weiterentwicklung verbessert hat.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Den Bericht der KZBV zum Stand des einrichtungsinternen QM in den vertragszahnärztlichen Praxen für das Jahr 2012 finden Sie unter:

www.g-ba.de/downloads/39-261-1885/2013-12-19_ZAEQM_Bericht-KZBV-2012.pdf

Interessante Links

Das Glossar zum Berichtsbogen 2014 der KZBV steht zum Download zur Verfügung unter:

www.kzbv.de/einrichtungsinternes-qualitaetsmanagement.166.de.html

Qualitätsmanagement

Risiken managen: Anpassung der QM-Richtlinie des G-BA

Der G-BA hat in seiner Sitzung am 23. Januar 2014 die Richtlinie über die grundsätzlichen Anforderungen an ein einrichtungsinternes QM in der vertragszahnärztlichen Versorgung ergänzt. Der G-BA erfüllt damit einen Auftrag aus dem im Februar 2013 in Kraft getretenen Patientenrechtegesetz. Dieses sieht u.a. vor, dass der G-BA Mindeststandards für Risikomanagement- und Fehlermeldesysteme zur Verbesserung der Patientensicherheit in Praxen festlegt. Die Änderungen der Richtlinie werden am Tag nach Veröffentlichung im Bundesanzeiger in Kraft treten.

Für Zahnarztpraxen haben die bereits beschlossenen Änderungen folgende Auswirkungen auf den Aufbau und die Umsetzung Ihres QM-Systems: Qualitätsmanagement soll verstärkt zur Förderung der Patientensicherheit genutzt werden. Der **Qualitätskreislauf/PDCA-Zyklus**, der die Basis eines QM-Systems darstellt und wesentliches Element der QM-Richtlinie ist, soll künftig auf die im Rahmen des QM eingesetzten Instrumente verpflichtend angewendet werden. Im Klartext heißt das, dass die Praxisprozesse gemäß dem Kreislauf „Plan – Do – Check – Act“ gestaltet sind. Darüber hinaus wurde das **Hygienemanagement** in der vertragszahnärztlichen Praxis in die Richtlinie als eigenständiger Punkt mit aufgenommen, um deutlich zu machen, dass es sich dabei um ein wichtiges Instrument des einrichtungsinternen QM handelt. Der

Vertragszahnarzt ist verpflichtet, ein **Risiko- und Fehlermanagement** durchzuführen. Die Mindeststandards für vertragszahnärztliche Risikomanagement- und Fehlermeldesysteme wurden nun in der Richtlinie spezifiziert und geregelt. Hervorgehoben wird darin, dass Erfahrungen und Belange der Patienten in angemessener Weise in das Risiko- und Fehlermanagement mit einfließen müssen.

Risikomanagement als zentrale Aufgabe der Praxisleitung beinhaltet:

- Risiken identifizieren und analysieren
- potenzielle Risiken bewerten
- eine Risikostrategie festlegen, die alle Beteiligten – auch den Patienten – einbezieht, indem Empfehlungen zur Erkennung/Überwachung und Bewältigung eines potenziellen Risikos formuliert und kommuniziert werden
- Verantwortlichkeiten festlegen

Ein praxisinternes Fehlermeldesystem muss folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- einfaches, klar strukturiertes System
- anonyme, sanktionsfreie und freiwillige Berichtsmöglichkeit für alle Praxismitarbeiter
- Wahrung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes
- Auswertung des Ereignisses durch den Verantwortlichen und Einleitung von Verbesserungen
- vertraulicher Umgang mit dem Ergebnis
- zeitnahes Feedback, falls gewünscht
- Möglichkeit des externen Austauschs
- Berücksichtigung des Ergebnisses im Rahmen des Risikomanagements
- Dokumentation

Die genannten Mindeststandards sollen als Hilfestellung beim Aufbau des praxiseigenen Systems dienen. Sie können jederzeit auf freiwilliger Basis ergänzt werden. Eine Unterschreitung der Mindeststandards ist dagegen nicht zulässig.

Darüber hinaus nimmt der G-BA redaktionelle Änderungen vor, da seit Inkrafttreten dieser Richtlinie bereits mehr als sechs Jahre vergangen sind. Währenddessen haben sich gesetzliche Verweise geändert und in der Richtlinie enthaltene Übergangsregelungen sind überflüssig geworden.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Den Beschlusstext des G-BA und die tragenden Gründe zum Beschluss können Sie einsehen unter:

www.g-ba.de/informationen/beschluesse/1918

Praxisführung

Wenn Patienten Angst haben

Die Zahl der Patienten, die Angst vor einem Zahnarztbesuch haben, steigt. Diese Menschen haben zum Teil schon Angst, in der Zahnarztpraxis anzurufen. Solche Patienten stehen im Fokus des Praxiskonzepts „angstfreie Zahnbehandlung“.

Der Zahnarzt muss sich u.a. folgende Fragen stellen:

1. Wie kann ich das Thema „Angstpatient“ umsetzen?
2. Wie kann ich erreichen, dass der Angstpatient zu mir kommt?
3. Wie kann ich dem Angstpatienten vermitteln, dass er keine Angst zu haben braucht?
4. Wie kann ich mich im Wettbewerb positiv positionieren?

Für den erfolgreichen Umgang mit Angstpatienten ist in erster Linie die soziale Kompetenz des Zahnarztes gefordert, um die Patienten in ihrem Problemfeld anzuerkennen und sie zu akzeptieren. Außerdem ist Einfühlungsvermögen gefragt, um Behandlungsplanung, Behandlungsablauf und Behandlungsumfang individuell auf den Patienten abzustimmen. Der Zahnarzt muss den Patienten die Angst nehmen.

Das Praxiskonzept selbst beinhaltet organisatorische wie auch technische Maßnahmen:

Praxisorganisatorische Maßnahmen

- Für Angstpatienten sollten spezielle Sprechzeiten zu festen Uhrzeiten eingerichtet werden, die abseits von Stoßzeiten in den täglichen Praxisablauf integriert werden. Es sollte genügend Zeit vorhanden sein, um optimal auf den Patienten eingehen zu können, da die Behandlungsdauer deutlich länger ausfallen kann. Dies trifft vor allem für die ersten Termine zu. Eine hektische Atmosphäre aufgrund hoher Patientenfrequenz sollte vermieden werden. Wichtig ist, dieses Angebot spezieller Sprechstunden für Angstpatienten auch nach außen zu kommunizieren, z.B. über Werbung in der Presse oder im Internet.
- Es sollte notiert und kommuniziert werden, dass ein Angstpatient kommt, sodass alle in der Praxis Bescheid wissen und sich darauf einstellen können.
- Nach Abschluss der Behandlung sollten direkt zeitnahe Folgetermine vereinbart bzw. der Patient in ein spezielles Recall- und Prophylaxesystem aufgenommen werden.
- Für eine angst- und schmerzfreie Behandlung können zum Einsatz kommen:
 - **Lachgas:** Damit wird ein schlafähnlicher Zustand hervorgerufen; der Patient fühlt sich entspannt und fühlt keine Angst mehr.
 - **Akupunktur:** Durch das Setzen von Nadeln bei der Ohrakupunktur können verschiedenen Reize ausgeblendet werden, z.B. der Würgereiz.
 - **Hypnose:** Damit kann der Patient in eine entspannte Position gebracht werden.

- **Laser:** Mit dem Dentallaser kann eine nahezu schmerzfreie und wundfreie Behandlung angeboten werden.

Zu beachten ist, dass die eingesetzten Mittel abhängig vom notwendigen Zeitumfang bzw. von ihrer Verfügbarkeit bestmöglich in den Praxisablauf integriert werden.

Technische Maßnahmen

- Für die Behandlung von Angstpatienten sollten neben einem angenehmen Praxisambiente und geeignetem medizinischem Equipment wie z.B. einer Lachgaseinheit auch weitere Entertainment- bzw. Entspannungsoptionen angeboten werden. Dies kann u.a. ein über der Behandlungseinheit installierter Monitor sein, auf dem beruhigende Bildinhalte laufen, oder der Einsatz einer Videobrille, mit der ein Patient seine mitgebrachte Lieblings-DVD ansehen kann. Außerdem sollte pro Behandlungsraum eine Dockingstation für Smartphones oder MP3-Player bzw. CD-Player vorhanden sein. Hier ist der finanzielle Aufwand für die Praxis überschaubar und dem Patienten wird eine weitere Möglichkeit zur Ablenkung geboten.
- Das gesamte Angebot für die angstfreie Zahnbehandlung wird in praxiseigenen Broschüren zusammengestellt und den Patienten mitgegeben.

Die Behandlung von Angstpatienten erfordert neben den oben erwähnten Elementen vor allem Zeit, die im Praxisalltag ein wirtschaftliches Element darstellt. Es bleibt dem jeweiligen Praxisinhaber überlassen, zu entscheiden, inwieweit die zur Verfügung gestellte Ausstattung und der höhere Zeitbedarf in der

Kalkulation von Mehrkostenvereinbarungen oder außervertraglichen Vereinbarungen mit dem Patienten Niederschlag findet.

Ganz unabhängig davon bietet die umfassende Versorgung von Angstpatienten eine weitere Möglichkeit, sich im Wettbewerbsumfeld zu positionieren und attraktiv zu bleiben.

Autoren: Dr. Georg Vintzileos, Kerstin Vintzileos

Steuern mit Kennzahlen

Wie sehen Sie, ob Sie mit der „angstfreien Zahnbehandlung“ auf dem richtigen Weg sind? Wird das Konzept von den Patienten angenommen? Aussagen darüber, ob Ihr Geschäftsmodell erfolgreich ist, gelingen nur auf der Basis von messbaren und relevanten Kennzahlen. Doch wie finden Sie diese?

Die Entwicklung von Kennzahlen, die ein Konzept umfassend überprüfbar, bewertbar und damit lenkbar machen, läuft in folgenden Schritten ab:

1. Formulieren des Konzepts (Praxisstrategie, Geschäftsmodell)
2. Ableiten von Zielen, die die Strategie in passendes Handeln übersetzen
3. Festlegen von Kennzahlen, mit deren Hilfe die Ziele quantitativ bzw. qualitativ beschrieben und damit überprüfbar werden
4. Festlegen von Sollwerten für die Kennzahlen, die den Grad der Zielerreichung beschreiben
5. Bestimmen von Maßnahmen, die zum Erreichen der Ziele notwendig sind

Für das Konzept der „angstfreien Zahnbehandlung“ wurden beispielhaft folgende Ziele gewählt:

- Angstfreie Behandlungen stehen im Zentrum zahnärztlicher Leistungserbringung.
- Mitarbeiter werden hinsichtlich der Themen „Angst“ und „Empathie“ sensibilisiert.



- Fachkompetenz und Eigenverantwortung der Mitarbeiter werden gesteigert.

Folgende Kennzahlen spezifizieren die ausgewählten Ziele. Mit ihnen wird der Grad der Zielerreichung messbar:

- Der **Angstpegel der Patienten** und ihre Zufriedenheit werden mithilfe eines vorbereiteten Fragebogens ermittelt.
- Der **Grad der Mitarbeiterqualifikation** wird auf Basis einer Qualifikationsmatrix gemessen.
- Durch die **Anzahl produktiver Arbeitsstunden** und die **Anzahl der vom Patienten verschobenen oder abgesagten Termine** kann die Wirksamkeit der Praxisprozesse dargestellt werden.
- **Umsatz und (prozentualer) Gewinn pro Umsatz** sind aussagekräftige Kennzahlen für die Wirtschaftlichkeit der Praxis.

Wenn die Kennzahlen definiert sind, müssen sie mit Sollwerten hinterlegt werden. Diese Werte dienen dann als Zielvorgabe im Vorfeld, mit der die Istsituation, abgebildet durch den aktuellen Kennzahlenwert, verglichen wird. Sollwerte festzulegen stellt eine große Herausforderung dar, da hier eine konkrete und überprüfbare Definition dessen erfolgen soll, was man eigentlich erreichen will.

Für das Konzept der „angstfreien Zahnbehandlung“ wurden erstmals Sollwerte festgelegt, die es innerhalb eines Jahres zu erreichen gilt:

- Die Patientenzufriedenheit wird mit Schulnoten bewertet. Sollwert ist die Schulnote 2.
- Der Grad der Mitarbeiterqualifikation wird auf einer Skala „sehr gute – gute – durchschnittliche – keine Kenntnisse“ festgelegt. Sollwert ist in einem ersten Schritt der Erwerb „guter“ Kenntnisse im Umgang mit Angstpatienten.
- Die Anzahl der von Patienten abgesagten Termine soll um 20 Prozent gegenüber dem Istwert reduziert werden.
- Der Sollumsatz liegt um 10 Prozent über dem Istumsatz.

Nun muss noch festgelegt werden, wer und wann die Istwerte ermittelt, mit den Sollwerten vergleicht und die Daten analysiert. Die Auswertungen zeigen, inwieweit Sie gegensteuern müssen, um die vorgegebenen Ziele zu erreichen.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Einen beispielhaften Angstfragebogen der Zahnklinik Bochum finden Sie unter:

www.zahnklinik-bochum.de/zahnarzt/leistungen/zahnbehandlungsangst/aengstlich/angstfragebogen

Praxishygiene

Aufbereitung von Berufskleidung

In Zahnarztpraxen wird beim Thema Hygiene häufig die Frage nach der Aufbereitung von Berufskleidung gestellt. Leider ist das Erstaunen immer noch groß, wenn darauf hingewiesen wird, dass – vor allem, wenn der Verdacht auf Kontamination mit infektiösem Material besteht – Berufskleidung nicht im häuslichen Umfeld des Personals aufbereitet werden darf.

Zum besseren Verständnis zunächst ein paar Worte zur Abgrenzung von Berufs- und Schutzkleidung: Berufskleidung ist eine berufsspezifische Arbeitskleidung, die als Standes- oder Dienstkleidung getragen wird. Schutzkleidung wird zum Schutz des Beschäftigten vor schädlichen Einwirkungen getragen, um eine Kontamination der Berufskleidung z.B. mit biologischen Arbeitsstoffen oder Gefahrstoffen zu vermeiden. Im Laufe eines Arbeitstags können Sie gerade in der Zahnarztpraxis mit allerlei Keimen, z.B. Viren (HIV, Hepatitis B und C, Herpes) und Bakterien (Tuberkulose, Staphylokokken) in Kontakt kommen. Doch auch Pilze stellen hier eine erhöhte Gefahr dar, da viele Zahnprothesenträger eine Pilzinfektion mit dem Mundsoor-

Keim *Candida albicans* aufweisen. Im Rahmen einer Zahnbehandlung, z.B. beim Bohren oder Absaugen, können die Keime über Tröpfchen in der Luft auf die Kleidung des Personals aufziehen.

Wenn Sie eine Kontamination nicht ausschließen und z.B. bei Kontakt mit Krankheitserregern den hygienisch einwandfreien Zustand der Berufskleidung nicht garantieren können, wird diese automatisch zu Schutzkleidung. Wichtig ist diese Unterscheidung vor allem, da für Schutzkleidung besondere Anforderungen an die Aufbereitung gelten. Es stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Die Aufbereitung erfolgt extern über eine gewerbliche Wäscherei mit überwachten Waschprozessen.
- Die Aufbereitung erfolgt in der Einrichtung thermisch (bei 95 °C) oder chemothermisch (je nach desinfizierendem Waschmittel bei 60 °C, teilweise auch schon bei 40 °C).

Eine Aufbereitung im häuslichen Umfeld der Mitarbeiter ist nicht zulässig!

Autor: Mario Krauß

Impressum

WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRA 13940

Persönlich haftende Gesellschafterin
WEKA MEDIA Beteiligungs-GmbH, Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRB 23695

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer
Stephan Behrens, Michael Bruns, Werner Pehland

Bezug
WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Römerstraße 4, D-86438 Kissing
Fon 0 82 33.23-40 00
Fax 0 82 33.23-74 00
www.weka.de

Vi.S.d.P.
Markus Bingmann Anschrift siehe Bezug

Redaktion
Christine Le Claire
E-Mail: christine.leclaire@weka.de

Satz
Corinna Bauer, Anschrift siehe Bezug

Druck
Druckerei Marzorati Offset- und Digitaldruck
Angerstr. 10, D-86343 Königsbrunn

Vielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.