

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 III | DEZEMBER 2012

Editorial



Liebe Zahnärztinnen,
liebe Zahnärzte,

die für Sie wichtigste Nachricht gleich zu Beginn: Die RKI-Empfehlung zur Aufbereitung von Instrumenten ist im Oktober 2012 in Kraft getreten und ersetzt die bisher existierende Version aus dem Jahr 2001. Welche Konsequenzen diese neue Gesetzeslage für Sie und Ihr Praxisteam in der Umsetzung hat, erläutern wir Ihnen in diesem Newsletter, damit Sie Risiken im Vorfeld vermeiden und auf eine Praxisbegehung gut vorbereitet sind. Uns als Autorenteam war besonders wichtig, Ihnen die an die neue Richtlinie angepassten Dokumente für Ihr QM-System umgehend zur Verfügung zu stellen. Damit sollte Ihnen die Einhaltung der Hygienevorschriften systematisch und rechtssicher gelingen.

Mit der Einführung eines QM-Systems rücken auch Zertifizierungen immer mehr in den Fokus. Insbesondere Praxen, die vor der Entscheidung stehen, ob sie sich dem Prozess einer Zertifizierung unterziehen sollen, geben wir mit dem Ratgeber Informationen an die Hand zu Fragen wie: Was erwartet eine Praxis bei der Zertifizierung ihres QM-Systems? Was wird gefordert und mit welchen Kosten hat die Praxis zu rechnen? Wir wollen aber nicht in der Theorie stecken bleiben. Daher haben wir eine Zahnarztpraxis gebeten, ihre Erfahrungen mit der Umsetzung ihres QM-Systems und dem Zertifizierungsprozess zu schildern.

Ein Jahr des wirtschaftlichen Auf und Ab neigt sich dem Ende zu. Neben den vielen Unsicherheiten haben sich jedoch auch Chancen – so z.B. durch die Nutzung zahlreicher neuer Medien – für Sie aufgetan, um Ihre

Praxis noch besser auf Patientenbedürfnisse auszurichten und sich im Wettbewerb der Gesundheitseinrichtungen mit Erfolg zu behaupten. Marketinginstrumente für die Patientengewinnung und -bindung einzusetzen, ist die Aufgabe der Praxisführung. Die Frage ist nicht mehr, ob eine Praxis einen Internetauftritt hat, sondern vielmehr, wie das Internet oder Social-Media-Plattformen sinnvoll für die Praxis nutzbar gemacht werden können.

Wir bedanken uns für Ihre Treue und wünschen Ihnen auch im neuen Jahr eine glückliche Hand bei Ihren unternehmerischen Entscheidungen.

Ihre

Angelika Pindur-Nakamura
Herausgeberin

Hygienemanagement

Neue RKI-Richtlinie zur Aufbereitung von Instrumenten in Kraft

Anfang Oktober wurde die neue RKI-Empfehlung „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“ im Bundesgesundheitsblatt veröffentlicht und ist zeitgleich in Kraft getreten. Die Vorgängerversion der Richtlinie aus dem Jahr 2001 wurde mit der Veröffentlichung außer Kraft gesetzt.

Die MPBetreibV besagt in § 4 Abs. 2, dass eine ordnungsgemäße Aufbereitung der Instrumente dann

Auf einen Blick

Editorial 1

Hygienemanagement 1

Neue RKI-Richtlinie zur Aufbereitung von Instrumenten in Kraft 1

QM in der Praxis 2

Zertifizierung Ihres QM-Systems 2
Warum QM, warum Zertifizierung? – ein Erfahrungsbericht 2

Schnittstellenmanagement 3

Kooperation Zahnmedizin und Zahntechnik im Praxisalltag 3

Trend: Social Media 4

Die Zahnarztpraxis und neue Medien 4

Impressum 4

„vermutet wird“, wenn sie sich an der geltenden RKI-Empfehlung zur Aufbereitung von Medizinprodukten orientiert. Diese Formulierung unterstreicht die Verbindlichkeit der RKI-Empfehlung und legitimiert die Aufsichtsbehörden, die Umsetzung der Anforderungen in Form von Begehungen zu prüfen.

Die bisher von vielen Zahnarztpraxen berücksichtigten Anforderungen an die Instrumentenaufbereitung, die sich aus der RKI-Empfehlung „Infektionsprävention in der Zahnheilkunde – Anforderungen an die Hygiene“ aus dem Jahr 2006 ableiten, stellen damit einen nicht mehr aktuellen hygienischen Standard dar. Die Anforderungen der neuen RKI-Empfehlung gelten ohne Übergangsfrist und werden nach Inkrafttreten im Zuge stattfindender

Praxisbegehungen durch Kontrollbe-
hörden bereits vollzogen.

Autor: Mario Krauß

INTERESSANTE LINKS

Die Richtlinie „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“ finden Sie im Internet auf der Homepage des Robert-Koch-Instituts unter Infektionsschutz/Infektions- und Krankenhaushygiene/Aufbereitung Medizinprodukte:

www.rki.de

QM in der Praxis

Zertifizierung Ihres QM-Systems

Die gesetzlich geforderten QM-Systeme gemäß der GBA-Richtlinie wurden in den deutschen Zahnarztpraxen erfolgreich eingeführt. Die ersten KZV führen bereits ihre 2%igen Stichproben durch und schreiben zufällig ermittelte Praxen an, um die Einführung der Systeme zu überprüfen. Auch wenn es derzeit für die ambulante human- und zahnmedizinische Versorgung noch keine Verpflichtung zur Zertifizierung gibt, ist die Frage berechtigt, wie es nun weitergeht. In den letzten Jahren haben sich einige Praxen bewusst entschieden, diesen Weg zu gehen und sich die Konformität ihres Managementsystems durch ein Zertifikat von außen bestätigen zu lassen.

Was bringt eine Zertifizierung?

Das Zertifikat zeigt, dass in der Zahnarztpraxis die Organisation und Behandlung nach spezifischen Standards erfolgen und die Erfüllung der Patientenwünsche im Vordergrund steht. Außerdem wird durch das Zertifikat deutlich, dass die Praxis ihre Leistungen überwacht und verbessert. Das heißt auch, dass das Unternehmen Zahnarztpraxis sich kontinuierlich den gesetzlichen,

Überblick: Die zentralen Änderungen der neuen RKI-Richtlinie für Ihre Praxis

- Der Transport der Instrumente nach der Anwendung muss zügig, sicher und umschlossen zum Ort der Aufbereitung erfolgen.
- Die Aufbereitung setzt ein installiertes und aufrechterhaltenes QM-System voraus.
- Die Belange des Arbeitsschutzes müssen bei der Aufbereitung zwingend berücksichtigt werden. Schutzkleidung muss bereitstehen.
- Flächenkontaminationen im Rahmen der Aufbereitung müssen weitestgehend reduziert werden. Flächendesinfektionen müssen in der Aufbereitung mindestens einmal täglich und zusätzlich bei Bedarf erfolgen.
- Alle Einzelschritte der Aufbereitung müssen schriftlich festgelegt werden (Prozessbeschreibungen).
- Semikritisch-B-Instrumente werden bevorzugt maschinell gereinigt und desinfiziert.
- Kritisch-A-Instrumente werden bevorzugt maschinell gereinigt und desinfiziert und anschließend bei feuchter Hitze sterilisiert.
- Hinweis: „Die Anwendung manueller Verfahren bei der Verfügbarkeit maschineller Verfahren der Reinigung und Desinfektion setzt voraus, dass der Beleg über die Äquivalenz der Leistungsfähigkeit manueller und maschineller Verfahren erbracht wurde.“ Da dieser „Beweis“ durch niedergelassene Zahnarztpraxen nicht erbracht werden kann, bedeutet dies, dass auch Kritisch-A-Instrumente künftig maschinell aufbereitet werden müssen.
- Kritisch-B-Instrumente müssen ausnahmslos maschinell in einem Reinigungs- und Desinfektionsgerät gereinigt und desinfiziert werden. Der Einsatz von Reinigungs- und Desinfektionssprays bei der Aufbereitung von Hand- und Winkelstücken ist nicht mehr zulässig.
- Manuelle Aufbereitung setzt voraus, dass eine Standardarbeitsanweisung erstellt wurde, die folgende Anforderungen erfüllen muss:
 - Benennung der zur Freigabe berechtigten Personen
 - ausreichend spezifische Beschreibung der Aufbereitung unter Angabe der Zuständigkeiten, aller erforderlichen Arbeitsschritte und der zum Einsatz kommenden Hilfsmittel
 - Angaben von Einwirkzeiten, Dosierungen einschließlich zulässiger Toleranzen
 - Vorgehen bei Abweichungen vom korrekten Prozessablauf
- Validierungen der maschinellen Aufbereitung müssen regelmäßig erfolgen, z.B. durch Berücksichtigung von Musterbeladungen von RDG und Sterilisator.
- Anforderungen an das Wasser zur Schlusspülung:
 - Freiheit von fakultativ pathogenen Mikroorganismen (z.B. durch den Einsatz geeigneter Wasserfilter), Hinweis: Trinkwasserkontrollen nach TrinkwV durchführen
 - VE-Wasser wird empfohlen
- Periodische Überprüfungen der Reinigungsleistung müssen bei der manuellen Aufbereitung erfolgen.
- Makroskopische optische Kontrolle, die auf normaler Sehkraft beruht, genügt bis Kritisch-B-Instrumentarium.
- Die Dichtigkeit der Siegelnähte muss mindestens durch einfache Prüfung im Verlauf der Aufbereitung belegt werden (Seal-Checks).
- Aufzeichnungen über die Aufbereitung müssen mind. 5 Jahre archiviert werden.
- Lagerfristen von Sterilgut über 6 Monate sind unter bestimmten Voraussetzungen denkbar.
- Semikritisch-A- und Kritisch-A-Instrumentarium wird in einem eigenen Bereich aufbereitet. Für Semikritisch-B- und Kritisch-B-Instrumentarium ist ein eigener Aufbereitungsraum erforderlich. Die Erfordernis des eigenen Raums gilt primär bei Neu-, Zu- und Umbauten, möglichst aber auch bei bestehenden Einrichtungen.
- Medizinisch ausgebildetes Personal, das Aufbereitungstätigkeiten durchführt, muss sachkundig sein. Sofern sich die Inhalte einer spezifischen Ausbildung nicht aus den Rahmenlehrplänen ergeben, muss eine geeignete Fortbildungsveranstaltung besucht werden.

standesrechtlichen und berufsspezifischen Anforderungen anpasst. Vorteile sind in erster Linie:

- In der Außendarstellung – sofern es richtig kommuniziert wird – schafft ein zertifiziertes QM-System Vertrauen in die Leistungen der Zahnarztpraxis.

- Intern sorgt ein Zertifikat für einen Motivationsschub bei den Mitarbeitern. Es ist für alle Beteiligten der Lohn ihrer Arbeit.
- Die Praxis profitiert vom Blick des Außenstehenden, der als Auditor ihr System überprüft.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Warum QM, warum Zertifizierung? – ein Erfahrungsbericht

Aufgrund der Einführung der QM-Richtlinie im Jahre 2006, mit der Vorgabe der verbindlichen Einrichtung eines QM-Systems bis zum 31.12.2010, entschlossen wir uns zur praxisinternen Realisierung dieses Systems mit der mittelfristigen Vorgabe einer Zertifizierung. Diese sollte neben der Qualitätssicherung auch als Marketinginstrument unseren Qualitätsanspruch nach außen kommunizieren.

Gleich von Beginn an wurde unsere Verwaltungsangestellte in die Entwicklung und Durchführung eingebunden. Die Wahl fiel auf das Konzept von WEKA, weil es systematisch und klar aufgebaut ist. In wöchentlichen Meetings wurden innerhalb von zwei Jahren die Handbuchkapitel besprochen und umgesetzt. In regelmäßigen Teambesprechungen wurden die Aufgaben an die anderen Mitarbeiter verteilt: Checklisten und Arbeitsabläufe wurden schriftlich festgehalten, es erfolgte die Definition und Einteilung der verschiedenen Tätigkeitsbereiche. Alle Teammitglieder wurden eingebunden, was eine stärkere Identifikation mit der Praxis zur Folge hatte und das Selbstbewusstsein der einzelnen Mitarbeiter stärkte.

Im Zuge der Umsetzung des QM-Systems wurden Investitionen im Bereich von Hygiene und Software notwendig, aus denen neben den Kosten aber eine forensische Sicherheit resultierte.

Im Jahre 2010 wurde durch die Zertifizierung unser primäres Ziel erreicht. Eine weitere kontinuierliche Umsetzung und Anpassung des Systems ist dennoch erforderlich. Mittlerweile identifizieren sich die Mitarbeiter zu 100 % mit dem QM, was zu einer Kosten- und Zeitreduzierung führt. So wird z.B. die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erleichtert. Durch das Handbuch lernt der neue Mitarbeiter die Praxisstruktur, die Organisation und die Arbeitsabläufe kennen. Die klare Verteilung

der Zuständigkeiten und die regelmäßigen Teambesprechungen haben das Betriebsklima positiv beeinflusst. Mittlerweile sind wir seit drei Jahren zertifiziert und haben es nicht bereut.

Erfahrungen mit der Zertifizierung

Der Auditor hatte einen speziell auf unsere Praxis ausgelegten Auditplan. Dieser wurde am Tag der Zertifizierung im Zertifizierungsprozess abgearbeitet. Der Auditor hat mit den Mitarbeitern während des Praxisbetriebs über sämtliche Prozesse unseres QM-Systems gesprochen. In den Hygienebereichen ging er ins Detail und ließ sich u.a. einige Abläufe im Sterilisationsraum zeigen. Außerdem kontrollierte er sämtliche anderen Arbeitsabläufe.

Da die Mitarbeiter von Beginn an in das QM integriert waren, konnten sie trotz anfänglicher Nervosität die Fragen zufriedenstellend beantworten. Der Praxisinhaber wurde ebenfalls interviewt und über seine weiteren Ziele befragt. Am Ende des Prozesses wurde der Praxis die Zertifizierung zugesprochen. Weitergehende Verbesserungsvorschläge und Optimierungsansätze wurden im Gespräch erörtert und protokolliert.

Durch die kontinuierliche Umsetzung des QM-Systems, an der Mitarbeiter und Praxisführung gleichermaßen beteiligt waren, und durch unsere regelmäßigen Teambesprechungen, an denen auch der Zahnarzt teilnahm, waren alle so gut vorbereitet, dass sämtliche Fragen beantwortet werden konnten.

Im folgenden Jahr wurde das QM kontinuierlich weiterentwickelt, bestehende Vorgaben wurden eingehalten, Verbesserungen realisiert sowie neue Ziele in die Planung aufgenommen. Beim ersten Überwachungsaudit wurden neben dem aktuellen Zustand verstärkt die Abläufe überprüft, welche beim ersten Audit als verbesserungswürdig eingestuft worden waren. Neue Ziele wurden erarbeitet und stehen im Fokus der weiteren Entwicklung.

Die regelmäßige Bearbeitung des QM durch die Mitarbeiter und die

weiter stattfindenden Teambesprechungen haben das zweite Überwachungsaudit als Routine erscheinen lassen. Da das gesamte Praxisteam bereits wusste, was auf es zukam, war auch das kein Problem mehr.

Unsere Zertifizierung besteht schon seit mittlerweile drei Jahren und dient neben der praxisinternen Optimierung des Praxisalltags auch als nach außen kommuniziertes Marketinginstrument, um unseren Qualitätsanspruch zu dokumentieren. Unsere Patienten konnten am Anfang nicht so viel damit anfangen. Sie haben aber die Veränderungen in der Praxis wahrgenommen, wie z.B. die Verringerung der Wartezeiten, und können damit den Sinn und Zweck unserer Zertifizierung gut nachvollziehen.

Autorin: Kerstin Vintzileos

Schnittstellenmanagement

Kooperation Zahnmedizin und Zahntechnik im Praxisalltag

Keine zwei Berufszweige sind in der Ausübung ihrer Tätigkeiten so eng miteinander verzahnt wie die Zahnmedizin und die Zahntechnik. Gerade deshalb geraten Zahnarzt und Zahntechniker – in der Regel aus Unwissenheit – bei der Berufsausübung in rechtliche Grauzonen oder gar unzulässige Bereiche. Hier ist Vorsicht geboten: Was dürfen die beiden Partner, was ist erlaubt und was nicht?

Grundsätzlich ist der Zahnarzt der Haftungstragende gegenüber dem Patienten. So ist etwa die Delegation von zahnmedizinischen Leistungen an den Zahntechniker nur dann zulässig, wenn die zugrunde gelegten Gesetze eingehalten werden.

Für den Zahnarzt sind dies:

- die Approbationsordnung Zahnmedizin (ZÄApprO)

- das Gesetz über die Zahnheilkunde (ZHK)

Die Einhaltung gesetzlicher Rahmenbedingungen sichert die Kooperation zwischen Zahnmedizin und Zahntechnik, die die Basis für die Versorgung des Patienten darstellt.

Was heißt das in der Praxis?

Anhand ausgewählter Praxisfälle sollen die Sachverhalte erläutert werden.

Fall 1: Eine Situationsabformung in der Zahnarztpraxis durch den Zahntechniker ist auch im Beisein des Zahnarztes unzulässig. Der Zahntechniker darf jedoch den Patienten z.B. werkstoffkundlich oder bezüglich der ästhetischen Gestaltung der Prothetik beraten und mit der Krankenkasse – in Rücksprache mit dem Zahnarzt – über alternative Versorgungslösungen korrespondieren. Problematisch wird es allerdings, wenn der Techniker über Kosten kommuniziert.

Fall 2: Erste „Trockeneinproben“ von Teilprothesen im Labor sind nicht gestattet. Die Eingliederung des Zahnersatzes – auch provisorisch zu Testzwecken – ist unzulässig und kann sogar zu einer strafrechtlichen Handlung führen. Für solche Handlungen besteht kein Versicherungsschutz!

Fall 3: Geschenke bis zu 35 € kann der Zahnarzt vom Labor annehmen. Diese zählen zur allgemeinen Kundenpflege und sind im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlaubt. Alles was teurer ist, wie z.B. eine Eintrittskarte in Höhe von 380 € zur Champions League ins Fußballstadion, ist nicht gestattet. Abzüglich der 3 % Skonto müssen diese Beträge als Rückvergütungen an die Krankenkasse bzw. den Patienten weitergegeben werden (nach § 2 Abs. 6 der Berufsordnung). Eine solche Schenkung sollte der Zahnarzt am besten gar nicht erst annehmen.

Fall 4: Zwei Zahnärzte gründen mit einem Zahntechniker eine GmbH zum Betreiben eines gewerblichen Labors. Solche Kooperationen sind zulässig. Problematisch kann die Gewinnbeteiligung werden, wenn sie sich nur an den Auftragsumsätzen orientiert.

Fall 5: Nach einem Urteil des Landessozialgerichts (LSG) Bayern aus dem Jahre 2005 ist es unzulässig, den Zahntechniker als freien Mitarbeiter, z.B. an den Wochenenden, in der Zahnarztpraxis zu beschäftigen. Bevor man jemandem eine Tätigkeit als freier Mitarbeiter anträgt, sollte daher sorgfältig geprüft werden, ob bei rechtlicher Betrachtung entgegen der gewählten Bezeichnung nicht doch ein versicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis vorliegt.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Trend: Social Media

Die Zahnarztpraxis und neue Medien

Neue bzw. soziale Medien sind Online-Plattformen, die der Informationsgewinnung und der Kommunikation dienen. Potenzielle Neupatienten und auch bestehende Patienten nutzen diese Art von Online-Diensten, um sich mit Informationen über die Praxis zu versorgen. Bewertungsportale gewinnen weiterhin zunehmend an Bedeutung.

Als Instrumente der Werbung und des Marketings stehen diese Medien verstärkt im Fokus dienstleistungsorientierter Praxen. Dazu gehören u.a. die eigene Internetseite, die Terminvergabe online sowie bereichsspezifische Apps, die Präsenz in Facebook, Twitter oder Google+. Die meisten potenziellen Neupatienten suchen im Internet nach ihrem Zahnarzt. Über die Homepage können sie sich im Vorfeld über den Zahnarzt, die Praxis und die angebotenen Leistungen informieren.

Durch eine Online-Terminvergabe und -Informationen über Praxiszeiten, Anfahrts- und Parkmöglichkeiten werden die Mitarbeiter in der Zahnarztpraxis entlastet. Dazu gehört auch eine Terminvergabe via SMS. Der Aufbau eines digitalen, idealerweise automatisierten Recall-Systems wird in Zukunft ein wichtiges Instrument zur Patientenbindung.

Einige Zahnarztpraxen haben bereits ihren Internetauftritt mit Facebook verlinkt – so können schnell und unkompliziert Neuerungen kommuniziert werden. Auch die Personalsuche über Facebook wird erleichtert. Zusammenfassend kann man festhalten, dass die neuen sozialen Medien einige Vorteile für aufgeschlossene Praxen beinhalten: Patientenneugewinnung sowie Patientenerhaltung durch die direkte Ansprache des Patienten sind dabei die wichtigsten.

Autorin: Kerstin Vintzileos



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.
Dr. Sabine Krüger-Strohmayr, Anschrift siehe Bezug

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

Satz
Judith Kerner, Anschrift siehe Bezug

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

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