



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis:	Zahnarztpraxis Dr. med. Heide Helm
Betriebsstättennummer:	0759-9
Anschrift:	Bahnstraße 104 19322 Wittenberge
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2017-0010 NB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt am Main
Gültig vom:	22.02.2017
 bis:	21.02.2020
Zertifiziert seit:	22.02.2011

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung.....	5
Die KTQ-Kriterien	6
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Führung der Praxis.....	9
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung.....	11
4 Sicherheit in der Praxis	13
5 Informationswesen	15
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	16

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Krankenhaus, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifisch entwickelten Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Praxisführung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit in der Praxis,
- das Informationswesen und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch einen KTQ-Visitor® eine externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor® gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Praxis das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Praxis in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 44 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass die **Zahnarztpraxis Dr. med. Heide Helm in Wittenberge** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen - einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Wir sind eine zahnmedizinische Praxis, die seit 1991 in der Stadt Wittenberge besteht. Wir, das Praxisteam der Zahnarztpraxis Dr. med. Heide Helm, haben das Ziel, Zahnmedizin auf hohem Niveau anzubieten.

Das Wohlbefinden und die Zufriedenheit der Patienten steht bei uns an erster Stelle. Dieses erreichen wir durch ein harmonisches, kompetentes und motiviertes Praxisteam, welches nur funktionieren kann, wenn jeder Mitarbeiter des Praxisteams, ob Zahnärztin oder Zahnmedizinische Fachangestellte, ihren Platz im Team ausfüllt und mit ihrer Arbeit im Team zufrieden ist. Um dies zu erreichen, ist zum Einen die Erkenntnis wichtig, dass nur das gesamte Team und nicht der Einzelne erfolgreich sein kann und zum Anderen müssen die Fähigkeiten des Anderen respektiert und geachtet werden.

Unser Ziel ist es, die Patienten mit qualitativ hochwertigen und auf ihre Bedürfnisse individuell abgestimmten Arbeiten zu versorgen.

Um auf hohem Niveau behandeln zu können, setzen wir all unser Wissen und Können ein und bilden uns regelmäßig weiter. Durch diese ständigen Fortbildungen des gesamten Praxisteams können wir unseren Patienten ein breit gefächertes Angebot an zahnmedizinischen Leistungen auf dem neuesten Stand der Wissenschaft anbieten.

Dieses wird weiterhin durch die moderne technische Ausrüstung der Praxis unterstützt.

Mit dem eingeführten, weitergepflegtem Qualitätsmanagement können wir eine optimale Praxisorganisation und Patientenorientierung erreichen. Das Ziel ist es, damit eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung unserer Leistungen und ein teamorientiertes Arbeitsklima zu schaffen.

Anregungen und Wünsche unserer Patienten werden von uns durch regelmäßig stattfindende anonyme Patientenbefragungen und ständig ausliegende Feedbackkarten entgegengenommen und ausgewertet.

Wir, das Team der Zahnarztpraxis Dr.med. Heide Helm, stellen den Patienten ins Zentrum unseres Handelns und verfolgen dabei das oberste Ziel - Die Zufriedenheit unserer Patienten - denn wir behandeln unsere Patienten so, wie wir selbst als Patient behandelt werden möchten.

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Patientenzufriedenheit und freundlicher Service sind unser Ziel. Bei unserer Praxis handelt es sich um eine Bestellpraxis deren Ziel es ist, die Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten.

Die Terminplanung wird bei jedem Patienten individuell auf seine anstehende Behandlung abgestimmt. Wir planen täglich Pufferzeiten in unser Bestellsystem ein, um eventuelle Schmerzpatienten am gleichen Tag zeitnah behandeln zu können, oder um auftretende Verzögerungen ausgleichen zu können.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Unsere Zahnarztpraxis ist in der Stadt zentral gelegen und mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Die Praxis ist gut ausgeschildert und hat hinter dem Haus einen eigenen Parkplatz.

Für die Behandlung von Senioren, Behinderten und Müttern mit Kleinkindern ist unsere Praxis sehr gut geeignet, da diese im Erdgeschoss liegt und mit nur einer Eingangsstufe zu erreichen ist. Für Rollstuhlfahrer haben wir eine Rampe anfertigen lassen. Die Praxisräume und Türen sind rollstuhlgerecht eingerichtet. Telefonisch ist die Praxis innerhalb der Sprechzeiten immer erreichbar.

1.3 Orientierungshilfen

In unserer Praxis sind alle Räume ausgeschildert, so dass sich die Patienten gut in unseren Räumen orientieren können. Die Patienten werden stets von unserer Receptionistin empfangen sowie vor und nach der Behandlung von der für sie zuständigen Helferin begleitet. Unser Team trägt einheitliche Berufskleidung, welche für den Patienten gut lesbar mit dem Namen der jeweiligen Person versehen ist. Im Wartezimmer liegt eine Informationsmappe aus in der sich jedes Teammitglied mit Foto, Aufgabengebiet und Leitspruch vorstellt. Beim Erstkontakt stellen sich die Mitarbeiter vor.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Unsere Patienten werden an der Rezeption durch eine qualifizierte, freundliche Helferin empfangen. Im Wartebereich bieten wir aktuelles Patienteninformationsmaterial, aktuelle Zeitschriften, eine kleine Auswahl an Büchern sowie eine selbst gestaltete Patienteninformationsmappe an. In dieser werden unsere Leistungen in Wort und Bild patientenverständlich erklärt. Für unsere kleinen Patienten halten wir eine Spielecke bereit. Jeder Patient wird aus dem Wartebereich von einer für ihn zuständigen Helferin abgeholt, die ihn durch die nachfolgende Behandlung begleitet.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Jeder Patient erhält bei uns einen Anamnesebogen, der jährlich aktualisiert wird. Auf diesem sind eventuelle Vorerkrankungen des Patienten, deren Medikamenteneinnahme und Allergien erfasst. Besonders wichtige Inhalte aus der Anamnese erscheinen beim Öffnen der Patientenakte als gesonderte Warnung. Vorbefunde und diagnostische Maßnahmen werden mit dem Patienten stets besprochen. Auf seine individuellen Bedürfnisse wird bei der Behandlung eingegangen. Gerne leiten wir unsere Befunde an weiterbehandelnde Ärzte weiter oder fordern bereits gestellte Befunde an.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

In unserer Praxis wird nur nach wissenschaftlich anerkannten Behandlungsmethoden therapiert. Diagnostische und therapeutische Maßnahmen werden stets mit den Patienten gemeinsam besprochen. Wenn nötig und möglich stellen wir Anschauungsmaterial für den Patienten zur Verfügung. Wir berücksichtigen die individuellen Bedürfnisse der Patienten und sind bestrebt alternative Methoden vorzustellen.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Die Behandlung wird anhand des Befundes geplant, mit dem Patienten besprochen und systematisch durchgeführt. Vor jeder Behandlung wird der Anamnesebogen kontrolliert, um auf eventuelle Veränderungen eingehen zu können. Die Therapieerfolge werden anhand von Kontrolluntersuchungen überprüft. Wir bieten den Patienten ein freiwilliges Rückrufsystem für die zahnärztlichen Kontrollen und den Bereich der Prophylaxe an. Mit Heil- und Hilfsmitteln, wie z.B. Mundhygieneartikeln, Zahnersatz und Artikulationsschienen werden die Patienten in unserer Praxis versorgt.

1.8 Patientenschulung

Die Patienten werden von der Zahnärztin und/oder der Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) über den Umgang mit feststehendem und herausnehmbarem Zahnersatz geschult. Bei Patienten die nicht in vollem Besitz ihrer körperlichen und geistigen Fähigkeiten sind, wird bei Bedarf auch die betreuende Person von uns darin eingewiesen. Eine auf dem Gebiet der Prophylaxe geschulte ZFA berät die Patienten zum Thema Mundhygienemaßnahmen und der Anwendung der dazu notwendigen Hilfsmittel. Ihr Vorgehen ist stets freundlich und kompetent.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Der Patient wird vor jeder Behandlung/Untersuchung von der Zahnärztin oder gegebenenfalls vom fachkundigen Personal über die ihn erwartende Behandlung und mögliche entstehende Kosten aufgeklärt. Nach diagnostischen Untersuchungen wird mit dem Patienten ein Aufklärungsgespräch über die Ergebnisse der Untersuchung, dem Verlauf evtl. festgestellter Erkrankungen und deren Behandlungsmöglichkeiten geführt. Vor chirurgischen Eingriffen werden die Patienten mindestens 24 Stunden vorher aufgeklärt. Hier wird der Behandlungsverlauf und evtl. Risiken beschrieben.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Unsere Patienten werden von uns ausführlich über eine notwendige Mit- bzw. Weiterbehandlung anderer Therapeuten aufgeklärt. Wenn die Patienten es wünschen, können wir ihnen Spezialisten empfehlen, mit denen wir zusammenarbeiten. Auf Wunsch des Patienten übernehmen wir mit diesen die Terminabsprache. Für unsere Patienten halten wir von verschiedenen Spezialisten Visitenkarten und Wegbeschreibungen bereit. Befunde und Diagnosen leiten wir selbstverständlich umgehend mündlich oder schriftlich an die Behandler weiter.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Das Wohlbefinden und die Zufriedenheit unserer Patienten steht bei uns an erster Stelle. Dieses erreichen wir durch ein harmonisches, kompetentes und motiviertes Praxisteam. Unser Ziel ist es, die Patienten mit hochwertigen und auf ihre Bedürfnisse individuell abgestimmten Arbeiten zu versorgen. Wir behandeln unsere Patienten so, wie wir selbst als Patient behandelt werden möchten.

Dieses Leitbild haben wir im Team für unsere Praxis erstellt und es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, jeden Tag danach zu arbeiten.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Die Zufriedenheit der Patienten ist uns sehr wichtig. Anhand der jährlich stattfindenden anonymen Patientenzufriedenheitsbefragungen ergeben sich jedes Jahr neue Zielvorgaben und Maßstäbe. Diese besprechen wir in unseren Teamsitzungen und aktualisieren dann gemeinsam die Zielplanung.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der Teammitglieder sind in den Stellenbeschreibungen klar definiert. Bei Abwesenheit einer Mitarbeiterin ist eine Vertretung dieser in der Stellenbeschreibung festgelegt. Zusätzlich hängt ein Organigramm aus, so dass jeder seine Verantwortlichkeiten stets nachvollziehen kann. Die Verantwortlichkeiten werden nach den Qualifikationen festgelegt.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Durch ständige Kommunikation im Team, regelmäßige Teambesprechungen und einmal jährlich stattfindende Mitarbeitergespräche wird ein mitarbeiterorientierter Führungsstil gewährleistet.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

In enger Zusammenarbeit mit einem Invest & Finanzcenter und einem Steuerberatungsunternehmen werden die Umsätze der Praxis regelmäßig überprüft und Investitionen geplant. Gemeinsam mit dem Steuerberater wird die betriebswirtschaftliche Analyse quartalsweise ausgewertet. Die Materialbeschaffung unterliegt ökonomischen Aspekten und wird von der Zahnärztin und einer qualifizierten Zahnmedizinischen Fachangestellten durchgeführt.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Bereitstellung der Sprechstundenmaterialien ist klar geregelt und die Zuständigen in den Stellenbeschreibungen benannt. Alle benötigten Materialien sind stets vorrätig und werden fachgerecht gelagert. Die Beschaffung unterliegt ökonomischen Aspekten.

2.7 Umweltschutz

Wir trennen unsere Abfallstoffe nach den allgemein gültigen Richtlinien. Spezielle Praxismaterialien werden nach den gültigen, rechtlichen Bestimmungen entsorgt (z.B. kontami-

nierter Müll, Amalgamschlamm, Entwickler und Fixierer, benutzte Kanülen). Die Verfahrensweisung für die Entsorgung von Abfallstoffen ist stets zugänglich und den Mitarbeitern bekannt.

2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften

Diese Frage trifft auf uns nicht zu. Wir arbeiten in keiner Gemeinschaftspraxis.

2.9 Information der Praxisleitung

Die Information der Praxisleitung über Entwicklungen, Vorgänge und Abweichungen findet in den regelmäßig stattfindenden und dokumentierten Teambesprechungen statt. Bei dringenden Vorkommnissen wird die Praxisleitung sofort benachrichtigt.

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Unser Ziel ist es, dass die Patienten sich in unserer Praxis gut betreut fühlen und uns vertrauen. Dieses erreichen wir durch ein harmonisches, kompetentes Praxisteam. Jeder Patient wird durch eine ZFA individuell betreut. Ein Beschwerdemanagement, regelmäßige anonyme Patientenzufriedenheitsbefragungen und ständig ausliegende Feedbackkarten tragen zur stetigen Qualitätsverbesserung bei. Umgangsformen, soziale Kompetenzen und ethische Grundsätze werden in den regelmäßigen Teambesprechungen thematisiert und diskutiert.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

In unserer Praxis werden ausschließlich ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiterinnen beschäftigt. Für jedes Tätigkeitsgebiet ist eine Zahnmedizinische Fachangestellte verantwortlich und bildet sich in ihrem Bereich regelmäßig fort. Für jeden Mitarbeiter ist eine Vertretung festgelegt (siehe Organigramm, Stellenbeschreibungen und Checkliste Arbeitsbereiche). Dokumentierte Arbeitsanweisungen erleichtern die Einarbeitungszeit im Vertretungsfall. Die Mitarbeiterinnen werden in die Planungen des Personalbedarfs mit einbezogen.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Gut ausgebildetes und qualifiziertes Personal sichert einen professionellen Praxisablauf. Die Mitarbeiterinnen werden entsprechend ihrer Qualifikationen eingesetzt. Regelmäßig aktualisierte Stellenbeschreibungen sowie Arbeitsanweisungen liegen vor.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Um das Niveau der Praxis auf höchstmöglichem Standard zu halten, bilden sich alle Teammitglieder 1-2 mal jährlich auf externen Fortbildungen weiter. Interessen und Fachgebiete der Mitarbeiter werden bei der externen Fort- und Weiterbildungsplanung berücksichtigt. Über den Inhalt der Fortbildungsveranstaltung informiert der Lehrgangsteilnehmer das Team in der nächsten Praxisversammlung. Intern bilden wir uns entsprechend unseres Schulungsplanes, in allen gesetzlich vorgeschriebenen Bereichen z.B. Biostoffverordnung, Hygiene, Gefahrstoffverordnung usw. fort.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Die Zahnärztin nimmt regelmäßig an Fortbildungen entsprechend unseres Behandlungsspektrums teil. Vorrangig nimmt die Praxisinhaberin Wochenendveranstaltungen wahr. Ist dies nicht möglich, werden im Umkreis Vertretungszahnärzte für die Patientenbetreuung organisiert. Weitere ärztliche Mitarbeiter sind in unserer Praxis nicht tätig.

3.5 Ausbildung

Diese Frage trifft auf uns nicht zu. Wir haben in den letzten zehn Jahren keine Ausbildung durchgeführt.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Die Arbeitszeiten sind in schriftlichen Arbeitszeitplänen festgehalten. Mitarbeiterwünsche in Bezug auf die Arbeitszeiten werden im Rahmen der Möglichkeiten des Praxisablaufes berücksichtigt. Durch ein gut organisiertes Bestellsystem ist die Einhaltung geplanter Arbeitszeiten sichergestellt. Überstunden können zeitnah durch Freizeitausgleich ausgeglichen werden.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Jedem neuen Mitarbeiter wird für die Einarbeitungszeit ein Mentor an die Seite gestellt. Es gibt einen detaillierten Einarbeitungsplan. Während und zum Abschluss der Einarbeitungs-

zeit wird jeweils ein Mitarbeitergespräch durchgeführt. Arbeits- und Verfahrensanweisungen sind für alle in der Praxis anfallenden Aufgaben schriftlich erfasst und sind von allen Mitarbeitern jederzeit einsehbar.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Ein ausgeglichenes und harmonisches Praxisteam ist uns sehr wichtig. Wir führen regelmäßig protokollierte Teambesprechungen durch. In diesen werden unter anderem Mitarbeiterideen und -beschwerden ausgewertet. Mindestens einmal jährlich wird ein vertrauliches Mitarbeitergespräch mit jeder Angestellten durchgeführt. Dienstliche sowie persönliche Probleme der Mitarbeiter werden vom Arbeitgeber jederzeit vertraulich entgegengenommen und versucht zu lösen.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Die Praxisinhaberin ist die Arbeitsschutzbeauftragte und stellt die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen sicher. Betriebsanweisungen bezüglich Strahlenschutz, Umgang mit Gefahrstoffen usw. liegen vor und werden regelmäßig belehrt.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Praxis befinden sich zwei Feuerlöscher für verschiedene Brandklassen (Pulverlöscher, Schaumlöscher), die regelmäßig gewartet werden. Zusätzlich verfügt die Praxis über zwei Löschdecken. Der Standort der verschiedenen Löschmittel ist allen Mitarbeitern bekannt und in den Räumen gekennzeichnet. Ein Ablaufplan über das Verhalten im Brandfall wurde im Team erstellt. Fluchtwege und Feuerlöscher sind ausreichend beschildert. Eine Brandschutzunterweisung findet einmal jährlich statt.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Eine Notfalleusrüstung und ein regelmäßig gewarteter Notfallkoffer sind in der Praxis vorhanden. Um in einem Notfall routiniert reagieren zu können, werden alle Mitarbeiter einmal jährlich in einem Erste-Hilfe-Kurs geschult. In diesem Kurs wurde ein Notfallmanagement erarbeitet. Dazu gehört z.B. die Festlegung eines Codewortes, mit dessen Hilfe wir uns gegenseitig über das Vorhandensein eines medizinischen Notfalles informieren, ohne andere Patienten zu beunruhigen. Ebenfalls ist dort die weitere Aufgabenverteilung festgehalten, wie z.B. das Absetzen des Notrufes.

4.4 Hygiene in der Praxis

Die Hygienebeauftragte der Praxis erstellt und kontrolliert in regelmäßigen Abständen, den RKI-Richtlinien entsprechend, einen Hygieneplan und die entsprechenden Arbeitsanweisungen. Sie kontrolliert die Aufbereitung der Medizinprodukte und sorgt dafür, dass die Praxis einem hohen Hygienestandard entspricht. Der Hygieneplan ist allen Mitarbeitern bekannt und hängt im Sterilisationsraum für alle Mitarbeiter einsehbar aus.

4.5 Anwendung von Arzneimitteln

Wir verabreichen unseren Patienten lokale Anästhetika. Diese werden ordnungsgemäß gelagert und den Patienten je nach medizinischem Befund verabreicht. Arzneimittelmuster werden separat gelagert, auf Haltbarkeit überprüft und bei Nichtanwendung über die Apotheke entsorgt. Unerwünschte Arzneimittelnebenwirkungen können anhand eines standardisierten Meldevorganges dokumentiert und weitergeleitet werden.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Jedes Behandlungszimmer, beziehungsweise jeder Arbeitsbereich, verfügt über ein Gerätebuch, in dem alle sich dort befindenden Geräte mit den dazugehörigen Betriebsanweisungen aufgeführt sind. Bei jedem neuen technischen Gerät erfolgt eine Einweisung der Mitarbeiter. Der Umgang mit technischen und nichttechnischen Medizinprodukten ist durch entsprechende Arbeitsanweisungen in unserer Praxis geregelt.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Türen der Praxis besitzen Sicherheitsschlösser, die eine Schlüsselervielfältigung nur mit einer Sicherheitskarte möglich macht. Alle angestellten Mitarbeiter verfügen über einen Praxisschlüssel. Die Schlüsselgewalt wird dokumentiert und von den Mitarbeitern gegen-gekennzeichnet. Bei Ausscheidung oder Neueinstellung einer Mitarbeiterin wird die Schlüsselgewalt aktualisiert.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Patientendaten werden in unserer Praxis unverzüglich durch die assistierende Zahnmedizinische Fachangestellte in der Patientenakte, der fachspezifischen Praxissoftware D1denis, dokumentiert. Am Ende des Behandlungstages kontrolliert die Zahnärztin die Eingaben auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Wir garantieren eine zeitnahe Befundübermittlung an weiterbehandelnde Ärzte. Zur Erfassung der Patientendokumentation existiert eine aktuelle Arbeitsanweisung.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Praxis- und Patientendaten sind in unserem EDV-System durch verschiedene Passwörter gesichert. Die Bildschirme sind so positioniert, dass Unbefugte keine Einsicht haben. Bei Nichtbenutzen des Computers setzt nach 3 bzw. 5 Minuten ein passwortgesicherter Bildschirmschoner ein. Die Passwörter sind den Mitarbeitern bekannt. Es existiert eine Arbeitsanweisung zum Thema Datenschutz und Datenübermittlung. Die Schweigepflicht und die Datenschutzbestimmungen sind allen Mitarbeitern bekannt und werden regelmäßig beschildert.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Unsere Patienten können auf Wunsch und nach Absprache mit dem Behandler jederzeit ihr Recht wahrnehmen und ihre persönliche Patientenakte einsehen.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

In unserer Praxis arbeiten wir mit dem Zahnarztprogramm D1denis Version 1.95. Im Jahr 2014 wurde eine Mehrplatzanlage installiert, so dass in allen Behandlungszimmern ein Zugang möglich wurde. Alle Daten werden täglich nach Behandlungsende kontrolliert und gesichert. Täglich erfolgt die Sicherung auf einen externen Datenträger. Mittels Updates wird die Software regelmäßig aktualisiert. Bei Fragen und Problemen mit dem Programm werden wir durch die Firma Frey ADV GmbH Dynamic betreut, zu der wir täglich eine Hotline aufbauen können.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Unsere Praxis verfügt über eine QM-Beauftragte. In gemeinsamen Teambesprechungen werden Aufgaben für die einzelnen Helferinnen festgelegt. Die QM-Beauftragte und die Zahnärztin tragen diese Teilaufgaben zusammen und werten diese in späteren Besprechungen aus. Es wird die Vollständigkeit und Richtigkeit der Aufgaben überprüft und im Team ausgewertet.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Um unsere interne Qualität zu sichern, führen wir regelmäßig anonyme Patientenbefragungen durch, führen Checklisten, haben für jede Tätigkeit eine aktuelle schriftliche Arbeitsanweisung und führen die KTQ-Selbstbewertung durch. Durch einen ständigen Informationsfluss und regelmäßige Teambesprechungen, in denen wir Fragebögen, Beschwerden, Ideen besprechen und auswerten, gewährleisten wir die Kontrolle und die Umsetzung unserer Ziele. Es werden jährlich Praxisziele aufgestellt, deren Erfüllung wir im Folgejahr auswerten.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Mit Hilfe des Z-QMS der Landes Zahnärztekammer und der Fremdbewertung der KTQ wird das Qualitätsmanagement in der Praxis überprüft und ständig verbessert. Durch regelmäßig durchgeführte, anonyme Patientenzufriedenheitsbefragungen können die Patienten unsere Qualität bewerten. Wir bearbeiten und besprechen diese Ergebnisse im Team und versuchen diese umzusetzen.

Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung sind auch externe Fortbildungen des Teams, Röntgenkontrollen durch die KZV, Zufriedenheitsbefragung externer Mitarbeiter und die Auswertung von KZV-Statistiken.

6.4 Nutzung von Befragungen

Einmal jährlich führen wir eine anonyme Patientenzufriedenheitsbefragung von 100 Patienten durch, die wir für unsere Arbeit als sehr wichtig erachten. Zusätzlich liegen permanent Feedbackkarten zur Bewertung für die Patienten aus. Die Formulare wurden von unserem Praxisteam gemeinsam erarbeitet. Die Ergebnisse der Befragungen werden ausgewertet, mit allen Mitarbeitern besprochen und ggf. Verbesserungsvorschläge unterbreitet. Die Auswertung der Ergebnisse wird für unsere Patienten in der Patienteninformationsmappe in Schrift- und Tabellenform veröffentlicht.

6.5 Beschwerdemanagement

Anregungen, Wünsche und auch Kritik unserer Patienten sind ausdrücklich erwünscht. Unsere Patienten haben bei und nach jedem Besuch die Möglichkeit ihre Beschwerden, Wünsche oder Anregungen auf ständig ausliegenden Feedbackkarten mitzuteilen. Diese Informationen werden von uns erfasst und regelmäßig ausgewertet. Patienten und Praxisexterne haben außerdem die Möglichkeit, jederzeit ein strukturiertes Beschwerdeformular auszufüllen. Wir sind stets offen für neue Ideen und bemühen uns um eine realistische Umsetzung.