

**Dr. Susanne Karsten**  
**Dr. Claudia Dietrich**  
Zahnärztinnen



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

## **KTQ-QUALITÄTSBERICHT**

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

**Praxis:** Zahnarztpraxis  
Dr. Susanne Karsten & Dr. Claudia Dietrich

**Betriebsstättennummer:**

**Anschrift:** Aßmannshauer Straße 11a  
14195 Berlin

**Ist zertifiziert nach KTQ<sup>®</sup>  
mit der Zertifikatnummer:** 2016-0027 NB

**durch die von der KTQ-GmbH  
zugelassene Zertifizierungsstelle:** QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche

**Gültig vom:** 03.05.2016  
**bis:** 02.05.2019  
**Zertifiziert seit:** 03.05.2010

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kriterien</b>	<b>6</b>
1 Patientenorientierung in der Praxis	7
2 Führung der Praxis	9
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	11
4 Sicherheit in der Praxis	12
5 Informationswesen	13
6 Aufbau des Qualitätsmanagements	14

## Vorwort der KTQ<sup>®</sup>

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 Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ<sup>®</sup> sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene<sup>1</sup>, 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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> eine externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor<sup>®</sup> gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft.

---

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

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 Dres. Karsten und Dietrich** 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](http://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 Zahnarztpraxis, die 1994 von Frau Dr. Susanne Karsten als Einzelpraxis eröffnet wurde. Im Jahr 2009 erfolgte die Zusammenarbeit mit Frau Dr. Claudia Dietrich und die Umstellung zu einer Gemeinschaftspraxis.

Die Behandlungsschwerpunkte in unserer Praxis liegen in der Füllungstherapie, Individual-Prophylaxe, der Zahnversiegelung, Air-Flow- Behandlungen, Bleaching sowie Zahnersatz auf Implantaten. Das Gebiet der Amalgam-Alternativen bildet einen Schwerpunkt in unserer Praxis und unterliegt ständigen Weiterbildungen der Praxisführung. Durch den engen kollegialen Austausch zwischen der Praxisführung, den Angestellten und anderen Fachärzten sowie kontinuierlichen Fortbildungen des gesamten Praxisteams ist es uns möglich unseren Patienten ein weit gefächertes Angebot an zahnmedizinischen Leistungen anzubieten.

Wir legen Wert auf eine patienten-, mitarbeiterorientierte, freundliche und verantwortungsbewusste Praxis. Für unsere Patienten nehmen wir uns die angemessene Zeit und haben immer ein offenes Ohr für die Nöte, Probleme und Verbesserungsvorschläge. Mit der Implementierung unseres Qualitätsmanagementsystems und der damit verbundenen Zertifizierung nach den KTQ- Richtlinien können wir eine optimale Patientenversorgung/ Praxisorganisation gewährleisten.

Ziel unserer Bemühungen in Bezug auf unser Leitbild ist die kontinuierliche Qualitätsverbesserung und den damit verbundenen Umsetzungen durch Anregungen unserer Patienten und praxisinterner Verbesserungen.

Unser harmonisches Arbeitsklima bereitet uns Spaß an der Arbeit, bietet uns Motivation im Praxisalltag und ermöglicht unseren Patienten einen angenehmen Aufenthalt.

Weitere Informationen über die Strukturdaten unserer Praxis entnehmen Sie bitte den nachfolgenden Daten im KTQ- Qualitätsbericht.

# Die KTQ-Kriterien

## 1 Patientenorientierung in der Praxis

- 1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Unsere Praxis ist eine reine Terminpraxis. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Wartezeiten unter 20 Minuten zu halten. Die Terminplanung soll individuell auf den Patienten abgestimmt werden, wobei zu unterscheiden ist, um welche Behandlung es sich handelt. Die Terminvergabe erfolgt nach einem festgelegtem Standard, der im Praxismanager unserer Software vorgegeben ist und bei Bedarf den Behandlungen angepasst wird.

- 1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Unsere Praxis ist von Montag bis Freitag von 8:00- 13 :00 Uhr und Montag, Dienstag und Donnerstag von 14:30- 19:00 Uhr per Telefon und vor Ort durch mindestens eine Helferin zu erreichen. Mindestens eine der Zahnärztinnen ist von Montag bis Freitag von 8:30 -12:30 Uhr und Montag, Dienstag und Donnerstag von 14:30-18:30 Uhr in der Praxis tätig. Die Praxis ist durch die U- Bahn ( 2 min.), durch die S- Bahn (10 min.), durch den Bus (10 min) oder mit dem Auto gut zu erreichen. Diese Information ist auch auf unserem Flyer und der Visitenkarte vermerkt. Parkplätze sind ausreichend vorhanden.

- 1.3 Orientierungshilfen

Durch Symbole und Schrift ist an den Türen erkenntlich, um welchen Raum es sich handelt, und ob es sich um eine Gefahrenzone z.B. Röntgenraum handelt. Weiterhin sind Hinweisschilder, die zu unserem sanitären Bereiche führen, sowie die Tür selbst ausreichend gekennzeichnet.

Die Mitarbeiterinnen und die Zahnärztinnen tragen einheitliche Kleidung. Die T-Shirts sind mit unserem Praxislogo, dem Namen und der Arbeitsposition/Berufsgruppe der Trägerin bedruckt.

- 1.4 Organisation der Patientenannahme

Unser Ziel ist es, den Patienten wenn möglich persönlich namentlich zu begrüßen. Das Personal an der Anmeldung ist mit allen anfallenden Aufgaben und Problemen des Patientenempfangs vertraut.

- 1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Ein standardisierter Anamnesebogen fragt die Eigen- u. Familienanamnese der Patienten ab. Krankheiten, Allergien und Arzneieinnahme werden im EDV System aufgenommen u. in der Risikoanamnese rot dokumentiert. Im Behandlungszimmer kontrolliert die Zahnärztin den Anamnesebogen. Medikamenteneinnahme und Allergien werden bei jedem Patienten jährlich im Behandlungszimmer vom Arzt persönlich abgefragt und mit Datum und Kürzel versehen. Vorbefunde sind im Praxisarchiv gespeichert. Eltern können schriftlich erklären, welches Füllmaterial sie für ihre Kinder wünschen.

- **1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses**

Die Patienten werden nach den Leitlinien der DGZMK behandelt. Dabei werden immer wieder nach Literaturstudium und Fortbildungsbesuchen neue Erkenntnisse eingebaut, um die Patienten nach dem neusten Stand der Wissenschaft evidenzbasiert zu behandeln. Für die häufigsten Behandlungen gibt es Verfahrensanweisungen.

- **1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung**

Nach Festlegung eines Behandlungsplans werden fortlaufende Termine bis zum Ende der Behandlung vergeben. Besonderes Augenmerk legen wir auf individuelle persönliche Wünsche des Patienten wie Urlaube, Prüfungen, Familienfeste und Arbeitszeiten bei der Terminabsprache. Es gibt Verfahrensanweisungen für die häufigsten Behandlungen. Für kurzfristige Terminfertigstellungen wird das Labor mit in die Terminplanung des Patienten mit einbezogen.

- **1.8 Patientenschulung**

Unsere Prophylaxehelferinnen unterweisen unsere Patienten individuell in der Mundhygiene. Durch unser Recallsystem werden die Patienten regelmäßig einbestellt. Bei unserer Patientenbefragung konnten wir feststellen, dass kein weiteres Interesse an z.B. abendlicher Patientenschulung besteht. Unsere Patienten bevorzugen eine individuelle Betreuung.

- **1.9 Patientenaufklärung und -Information**

Dem Patienten werden wirtschaftl., kosmet., materialtechnische u. gesundheitl. Aspekte der geplanten Behandlungsalternativen nach Richtlinien der DGZMK erläutert. Bildordner stehen zur Verfügung. Die Entscheidung wird gemeinsam getroffen u. in der Behandlungserfassung notiert. Prophylaxeangebot u. Recallsystem werden dem Patienten erläutert u. ein Informationsbogen mitgegeben. Im Wartezimmer informieren Flyer die Patienten. Kinder unter 6 Jahren bekommen einen Kinderzahnpass ausgehändigt. Die nächsten angeratenen Vorsorgetermine werden eingetragen.

- **1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche**

Wird ein Patient zu einem weiterbehandelnden Therapeuten überwiesen, bekommt er sofort eine Überweisung und die entsprechende Visitenkarte ausgehändigt. Sollten dennoch Unklarheiten bestehen, erläutert die zuständige Helferin die Vorgehensweise. Es wird immer angeboten, dass die Rezeptionshelferin einen Termin in der anderen Praxis telefonisch ausmacht. Röntgenbilder und vorhandene Befunde werden immer mitgegeben oder per Email an den entsprechenden Arzt gesendet, um Kosten und Zeit für den Patienten zu sparen.



## 2 Führung der Praxis

- 2.1 Leitbild

In unserer Praxis wurde ein Leitbild definiert, das unseren Alltag mit den Patienten prägt. Der Patient hat immer Vorrang, daher arbeiten wir stets freundlich, kompetent und verantwortungsbewusst.

- 2.2 Entwicklung der Zielplanung

Es wird neben dem Leitbild darauf geachtet, dass wir patientenorientiert arbeiten, d.h. unser Ziel ist es, eine stetige Patientenzufriedenheit herzustellen, die sich durch die Praxisgebundenheit ausdrückt. Um dem zuzuarbeiten, gehen wir auf Verbesserungsvorschläge unserer Patienten und Mitarbeiter ein. Diese werden dann in regelmäßigen Teambesprechungen erläutert und durch eine Zahnarzthelferin bis zur nächsten Besprechung umgesetzt.

- 2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Es gibt klar festgelegte Aufgabenbereiche, die jede einzelne Zahnarzthelferin zu erfüllen hat. Zu einzelnen Aufgabenbereichen ( z.B. Aufbereiten der Instrumente) gibt es keine Verantwortliche, da diese Aufgaben mehrmals täglich von unterschiedlichen Zahnarzthelferinnen durchgeführt werden. Die Praxisleitung ist für die finanziellen Belange der Praxis, Personalangelegenheiten und der zahnmedizinischen Behandlung zuständig. Die Verantwortlichkeiten sind im Ordner 1 festgehalten.

- 2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Unser Praxisgrundsatz lautet: Ein strukturierter Ablauf kann nur mit motivierten und zufriedenen Mitarbeiterinnen sichergestellt werden. Der Umgang im Team ist stets freundlich und bei Fragen sind die Kollegen bzw. die Praxisleitung immer ansprechbar. Durch Veranstaltungen und Unternehmungen wird die Teamfähigkeit gestärkt. Die Verantwortlichkeiten der ZAH stärkt das Bewusstsein am Praxisalltag teilzunehmen und an Entscheidungen mitzuwirken. Wir machen es uns zur Pflicht, als Team Fortbildungsveranstaltungen zu besuchen, um das Team zu stärken.

- 2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

In der zweiten Hälfte jedes Jahres soll die Erstellung einer Liste mit gewünschten und notwendigen Investitionen erfolgen. In Absprache mit dem Steuerberater soll die steuerliche Situation und Abschreibungsmöglichkeiten unter eventueller Einbeziehung geplanter Gesetzesänderungen dargestellt werden.

- **2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien**

Diesen Aufgabenbereich übernimmt eine festgelegte Zahnarzhelferin. Im EDV-System erfolgt die Verwaltung. Sie selbst hat sich einen Ablaufplan für Nachbestellungen erstellt. Nach Wareneingang erfolgt eine Etikettierung jedes Materials. Werden Materialien aus dem Vorratsschrank entnommen, gelangen die Etiketten in eine Bestellbox. Für die Bestellung ist eine bestimmte Zahnarzhelferin verantwortlich.

- **2.7 Umweltschutz**

Unsere Mitarbeiter bestellen wenn möglich Recyclingwaren( z.B. Briefumschläge, Toilettenpapier). Allen Mitarbeitern ist bekannt, mit den Rohstoffen Wasser, Energie sorgfältig umzugehen. Auf die Einhaltung achten die Mitarbeiter selbst. Medizinische Abfälle werden durch eine Abfallfirma für Sondermüll entsorgt. Mülltrennung ist für uns selbstverständlich. Arztberichte bekommen wir auf unserem ausdrücklichen Wunsch stets per e-mail, um unnötiges Papierverschwendung zu vermeiden.

- **2.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise in Gemeinschaftspraxen / Praxisgemeinschaften**

Durch Arbeitsanweisungen und niedergeschriebene Behandlungsvorbereitungen ist die Arbeitsweise der behandelnden Zahnärztinnen geregelt.

- **2.9 Information der Praxisleitung**

Das Team setzt sich regelmäßig monatlich zu Teamsitzungen zusammen, um eventuelle Veränderungen und Entwicklungen sei es positiv oder negativ zu besprechen. Dabei wird darauf geachtet, dass sämtliche Probleme oder auch Vorgänge berücksichtigt und geklärt werden. Täglich erfolgen Kurzbesprechungen über aktuelle Probleme, einmal jährlich werden Mitarbeitergespräche geführt.

- **2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik**

Die Patienten stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Wir achten auf Individualität und Würde des Patienten und sind wenn nötig Ansprechpartner für die Angehörigen. Die Individualität und Fachkompetenz der Mitarbeiterinnen befähigt sie, unsere Patienten so gut es geht zu behandeln und zu betreuen. Wir achten auf Gleichbehandlung unserer Patienten ohne Ansehen von Nationalität, Hautfarbe, Geschlecht oder sozialem Status.

### 3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

- 3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Verantwortlichkeit für das Personal liegt bei der Praxisleitung. Beide Praxisinhaberinnen besprechen jährlich, ob die Anzahl der Praxismitarbeiterinnen angemessen ist oder Änderungen vorgenommen werden müssen. In den jährlichen Einzelgesprächen werden die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und ihre Wünsche mit dem Bedarf der Praxis abgestimmt.

- 3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

In unserer Zahnarztpraxis arbeiten drei ausgebildete Zahnarthelferinnen. Jede Helferin kann in fast allen Bereichen arbeiten und hat das nötige Fachwissen zu jedem Arbeitsbereich. Bereits bei der Einstellung wird auf die notwendige Qualifikation geachtet und die Mitarbeiterinnen nach ihrer Qualifikation und Stärke eingesetzt.

- 3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Jede Zahnarthelferin muss mindesten einmal jährlich an einer Fortbildung teilnehmen. Die Überprüfung der Fortbildungen übernimmt dabei die Fortbildungsbeauftragte.

- 3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Wir erstellen einen Fort- und Weiterbildungsplan für das Jahr. Dabei soll jede Mitarbeiterin ihre geplanten Fort- und Weiterbildungen eintragen, die in ihrem und im Interesse der Praxis liegen.

- 3.5 Ausbildung

Wir bilden regelmäßig aus. Die Auszubildenden werden während ihrer 3- jährigen Ausbildungszeit von einer Mentorin begleitet. Es findet ein regelmäßiger interner Unterricht und Gespräche mit der Praxisleitung statt. Das gesamte Praxisteam steht für Fragen jederzeit zur Verfügung.

- 3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

In unserer Zahnarztpraxis wird ein Arbeitsplan für alle Zahnarthelferinnen geschrieben. Die Praxisinhaberinnen haben festgelegte Arbeitszeiten. Die Urlaubsvertretung wird kalendarisch erfasst.

- **3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern**

In unserer Praxis gibt es einen Einarbeitungsplan, den die neue Mitarbeiterin ausgehändigt bekommt und der mit ihr besprochen wird. Weiterhin werden Gespräche in der Mitte und am Ende der Einarbeitungszeit geführt. Für Fragen steht das Praxisteam zur Verfügung.

- **3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden**

Ideen oder Beschwerden werden der Praxisleitung in den kurzen täglichen Besprechungen vorgestellt oder bei der Teamsitzung diskutiert. Um die Motivation der Mitarbeiterinnen zu erhöhen, ist die Praxisleitung stets bemüht, neue Ideen in die Praxis umzusetzen. Teambesprechungen werden regelmäßig durchgeführt. Jede Mitarbeiterin wird aufgefordert jeweils einen Verbesserungsvorschlag einzubringen, die in der Gruppe diskutiert und bearbeitet werden.

## **4 Sicherheit in der Praxis**

- **4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz**

Es gibt eine Beauftragte in unserer Praxis für den Arbeitsschutz. Für die beiden häufigsten Arbeitsunfälle gibt es eine Verfahrensanweisung.

- **4.2 Verfahren zum Brandschutz**

In unserer Praxis sind die Fluchtwege ausreichend beschildert. Die Schilder sind gut sichtbar im Wartezimmer, im Flur und am Ausgang der Praxis angebracht. Die Schilder sind fluoreszierend, d.h. im Falle eines Stromausfalles gut zu erkennen. Ein Flucht- und Rettungsplan ist aufgrund der Praxisgröße nicht notwendig. In der Praxis gibt es 2 Feuerlöscher, die von Brandschutzexperten installiert wurden und regelmäßig gewartet werden. Dabei wurde das Praxispersonal auf die Bedienung der Feuerlöscher geschult. Regelmäßige Wartungen werden vom Brandschutzexperten durchgeführt.

- **4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement**

In einer Teambesprechung wurde gemeinsam ein Notfallplan erstellt. Dieser Plan enthält ein Codewort. Somit weiß jede Mitarbeiterin, dass ein Notfall eingetreten ist. Weiterhin hängt in der Rezeption ein Zettel mit allen wichtigsten Notfallmaßnahmen. Ein Notfalbkoffer ist vorhanden. Alle 2 Jahre führen wir ein Notfallseminar durch.

- **4.4 Hygiene in der Praxis**

Die Verantwortung für Belange der Hygiene ist auf alle Zahnarzhelferinnen gleichmäßig verteilt. Die Hauptverantwortung tragen die drei weitergebildeten Zahnarzhelferinnen, die einen Sachkundekurs besucht haben. Es existiert ein Hygieneplan, dessen Inhalt allen bekannt ist. Weiterhin werden die Praxisräume regelmäßig von einer Reinigungskraft gesäubert. Die Sauberkeit der Toilette wird 2x täglich von einer Zahnarzhelferin/Reinigungskraft überprüft und protokolliert.

- **4.5 Anwendung von Arzneimittel**

Durch eine Arbeitsanweisung ist der Umgang mit unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Vorkommnissen sichergestellt. Sollte einer der Arzhelferinnen über eine Nebenwirkung in Kenntnis gesetzt werden, gibt sie diese sofort an die behandelnde Zahnärztin weiter. In der Behandlungserfassung des Patienten werden diese unter Risikoanamnese dokumentiert. Weiterhin setzt sich die behandelnde Zahnärztin mit der Apotheke oder dem Pharmaunternehmen und dem behandelnden Hausarzt in Verbindung.

- **4.6 Anwendung von Medizinprodukten**

Es gibt eine Arbeitsanweisung über die Einweisung der Anwender bei technischen Medizinprodukten gem. Anlage 1 der MPBetreibV. Damit wird die Anwendung der Geräte bei neuen Helferinnen garantiert und eine gleichzeitige Einweisung dokumentiert.

- **4.7 Absicherung der Praxisräume**

Die Entscheidung über die Schlüsselgewalt liegt bei der Praxisinhaberin. Jeder ausgebildeten Zahnarzhelferin wird nach der Einarbeitungszeit ein Praxisschlüssel ausgehändigt. Die ZFA, die als letzte die Praxis verlässt, kontrolliert das niemand mehr in der Praxis ist, verschließt die Fenster und die Tür.

## **5 Informationswesen**

- **5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten**

Die Erfassung der Patientendaten erfolgt bei der Anmeldung durch eine Zahnarzhelferin. Dies umfasst die Aufnahme des Patienten im EDV System und die Erhebung der Anamnese durch einen Anamnesebogen. Die Patientendokumentation erfolgt im Sprechzimmer durch die behandelnde Zahnärztin. Die Dokumentation wird im EDV in der Behandlungserfassung des Patienten vorgenommen.

- **5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes**

Jede Praxismitarbeiterin wird über die Grundlagen der Schweigepflicht und des Datenschutzes aufgeklärt und muss eine Schweigepflichtserklärung unterschreiben. Ohne Einwilligung des Patienten werden keine Daten an Dritte weitergegeben. Patienten haben bei uns keinen Einblick auf den Monitor des EDV- Systems, das passwortgesichert ist. Alte noch vorhandene Akten werden nach der Ablauffrist in Aktenvernichtungsbehältern durch eine Recyclingfirma entsorgt.

- **5.3 Einsicht von Patientendaten**

Jeder unserer Patienten hat das Recht, Einsicht in seine Patientendaten zu nehmen. Über die Weitergabe oder Übermittlung an Dritte entscheidet die behandelnde Zahnärztin.

- **5.4 Nutzung einer Informationstechnologie**

In unserer Praxis wird mit einem EDV System an der Anmeldung sowie in allen Behandlungszimmern gearbeitet. Die Leistungserfassung der jeweiligen Patienten, die Abrechnung mit der KZV und die Verarbeitung und Speicherung der Röntgenbilder erfolgt durch das EDV- System.

## **6 Aufbau des Qualitätsmanagements**

- **6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement**

Es gibt eine QM- Beauftragte, die alle Aufgabenbereiche kontrolliert und überprüft. Dabei sollen alle Praxismitarbeiterinnen aktiv in das QM- System einbezogen werden, um somit die QM-Beauftragte bei Ihren Aufgaben zu unterstützen. In der Teambesprechung werden verschiedene Aufgabenbereiche im QM verteilt. Jede Mitarbeiterin bearbeitet das ihr zugeteilte Thema schriftlich für den QM- Bericht oder kontrolliert Ordner auf Aktualität und Vollständigkeit.

- **6.2 Interne Qualitätssicherung**

In unserer Praxis wird mit einem EDV-System gearbeitet. Alle Daten, die Leistungserfassung der jeweiligen Patienten und die Abrechnung mit der KZV erfolgt durch die EDV.

- **6.3 Externe Qualitätssicherung**

Im März 2010 wurde unsere Praxis nach KTQ zertifiziert. Eine erfolgr. Rezertifizierung 2016 wird angestrebt. Die Praxisleitung nimmt an regelmäßigen Qualitätszirkeln teil. Die KZV u. die Zahnärztekammer überprüfen unsere Arbeit im vorgeschriebenen Rahmen. Wartungsverträge für Sterilisator, Amalgamabscheider u. der elektrischen Anlagen bestehen mit unserem Dentaldepot. Die Feuerlöscher werden alle 2 Jahre gewartet. Es finden regelmäßige arbeitsmedizinische Untersuchungen statt. Die Sach- u. Fachkunde der Röntgenverordnung weist jede Mitarbeiterin alle 5 Jahre nach.

- **6.4 Nutzung von Befragungen**

Es soll alle 3 Jahre eine Patientenbefragung stattfinden, auf deren Fragestellung das gesamte Praxisteam Einfluß nehmen kann. Diese Befragungen werden anonym durchgeführt und professionell ausgewertet. In unserer Praxis existieren Feedbackkarten, die uns einen ständigen Überblick über die Zufriedenheit der Patienten verschaffen. Es fand auch eine Mitarbeiterbefragung statt, die positiv ausfiel.

- **6.5 Beschwerdemanagement**

Es ist ein Kummerkasten in der Praxis aufgestellt, in den die Patienten Feedbackkarten einwerfen können, um Verbesserungen und / oder Wünsche schriftlich und anonym darstellen zu können. Für offen von einem Patienten vorgetragene Beschwerden gibt es eine Verfahrens-anweisung des Beschwerdemanagements.