

Qualitätsmanagement (QM) ist eine lang bestehende Anforderung an Prozesse und Produkte. Viele Patienten bringen diese Maßgabe noch nicht zwingend mit Zahnarzt- oder Arztpraxen in Verbindung. Das sollte sich ändern, denn Qualität ist nicht nur der Ausdruck von hoher Präzision, sondern auch von Fachwissen und Transparenz.



Herzstück des QM-Systems: Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Jana Brandt

Tabelle 1

Messen und Bewerten von Qualitätszielen	Definition, Kontrolle und Auswertung zum Erreichen der Qualitätsziele
Erhebung des Istzustandes und Selbstbewertung	Stetige Bewertung und Erhebung von Istzuständen
Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten	Organigramm, Zuständigkeiten und Kompetenzen
Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen	Praxisindividuelle Erfassung der Prozess- und Ablaufbeschreibung mit regelmäßiger Kontrolle und Überarbeitung zur Sicherung der Abläufe
Schnittstellenmanagement	Kommunikation und Zusammenarbeit aller Beteiligten und Koordinierung der Prozesse
Checklisten	Erfassung einzelner Abläufe zur fehlerfreien Umsetzung
Teambesprechungen	Regelmäßige Besprechungen anhand aktueller Themen, Fehler oder neuer Aspekte
Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen	Zielplanung und Sicherung der Standards
Patienten- und Mitarbeiterbefragungen	
Beschwerdemanagement, Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme	Erörterung und Zielplanung sowie Erhebung der aktuellen Bewertungen zur Optimierung und Zielplanung
Patienteninformation und -aufklärung	
Risikomanagement	Erkennen und Bewerten von potenziellen Risiken sowie Umgang damit
Notfall- und Schmerzmanagement	
Hygienemanagement	
Arzneimitteltherapiesicherheit	Sicherung der Qualität und Versorgung
Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen	

Patienten beurteilen die Leistungen ihres Zahnarztes oft aufgrund von subjektiven Eindrücken, die Sie in der Praxis wiederum mit einem offenen gelebten Qualitätsmanagement untermauern können. Was bedeutet „offen gelebtes Qualitätsmanagement“? Es ist der Grundstein einer rundum effizient funktionierenden Praxis, beginnend mit der Ausarbeitung der Angebote, der Arbeitsleistung bis hin zur Verwaltung sowie der Abrechnung. Klare Maßgaben und direkte Anweisungen erleichtern die Tätigkeit, erhöhen die Effizienz und sorgen für eine angenehme Atmosphäre, weil alle Zuständigkeiten deutlich kommuniziert werden. Auch wenn das Qualitätsmanagement zunächst für Mehrarbeit sorgt, profitieren alle von den langfristigen Vorzügen.

Qualität, Richtlinien und der Gemeinsame Bundesausschuss

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) verfasste in einem Beschluss Richtlinien für ein Qualitätsmanagement für Zahnarzt und Arztpraxen, Krankenhäuser, medizinische Einrichtungen und Psychotherapeuten. Bereits dieser Beschluss enthält eine Vielzahl von Anweisungen, Vorgaben und Grundlagen, um ein funktionierendes Qualitätsmanagement einzuführen. Die Umsetzung ist verpflichtend und gilt nicht als Option. Das Qualitätsmanage-

Tabelle 2

Prozess beschreiben	Inhalt und Ablauf werden im Umfang deutlich begrenzt, um eine überschaubare Struktur zu erhalten.
Überschneidungen benennen	Kooperation und Schnittstellen können einem Prozess begegnen, diese Querverweise können Sie benennen und darlegen.
Verantwortlichkeiten aufzeigen	Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Voraussetzungen zur Erfüllung des Prozesses müssen vorgestellt werden, Querverweise zu den Stellenbeschreibungen und Vertretungen sind denkbar. Dies gilt dem Schutz der Mitarbeiter, sie sollen weder überfordert noch unterfordert werden.
Ablauf und Aufbau	Eindeutige und klare Darstellung des Prozessablaufes, möglichst übersichtlich und schnell zu erfassen. Gliederung und Aufbau sollten möglichst gleich und übersichtlich sein.
Kontrolle	Darlegung der Instrumente zur Sicherung der Qualität und Einhaltung der Anweisung
Prüfung	Richtigkeit der Anweisung mit Freigabe des Dokumentes

Tab. 3 – Verfahrensanweisung: Sitzung einer PZR mit Verweis auf die Abrechnung

Verantwortlichkeiten	
Aufklärung und Beratung, Erhebung des Mundhygieniezustandes	1000, 1010
Erhebung von Gingivalindex und/oder eines Parodontalindex	4005
Erhebung des Parodontalstatus	4000
Keimanalysen (Option)	Ä 298, § 6 (1)
Nikotinrisikotest (Option)	§ 6 (1)
Anästhesie (Option)	0080, 0090, 0100 + Mat.
Durchführung der PZR —> AA PZR	1040
Politur von Füllungen (Option)	2130
Beseitigung von scharfen Zahnkanten und Fremdreizen am Parodontium (Option)	4030
Anwendung eines Laser zur Keimreduktion (Option)	§ 6 (1)
Antimikrobielle Konditionierung	§ 6 (1)
Applikation von Medikamenten	4020
Subgingivale Applikation von Medikamenten	4025 + Mat.
Behandlung überempfindlicher Zahnflächen	2010
Tiefenfluoridierung (Option)	§ 6 (1)
Beratung und Belehrung mit Anweisungen zur Beseitigung von schädlichen Gewohnheiten und Dysfunktionen (Option)	6190
Feedback und Terminauswahl	
Kontrolle	
Freigabe	

ment soll die Versorgung von Patienten sicherstellen und eine größtmögliche Sicherheit gewährleisten. Der Beschluss beschreibt die grundlegenden Anforderungen für ein internes Qualitätsmanagement, welches anhand der individuellen Praxisstrukturen orientiert werden sollte. Dies bedeutet im Klartext, dass von den Praxen ein angemessener Aufwand im Verhältnis zu Struktur und personeller Ausstattung bestehen soll. Der Gesetzgeber verlangt von ihnen kein übertriebenes Qualitätsmanagement, sondern die Auseinandersetzung mit ihren spezifischen Praxisbesonderheiten.

Ziele des QM

Es soll eine kontinuierliche Überwachung der Abläufe erfolgen. Organisation, Arbeits- und Behandlungsabläufe, Ergebnisse und Optimierungen werden erfasst und regelmäßig intern überprüft. Das Ergebnis ist eine kontinuierliche Überwachung aller Prozesse, regelmäßige Prüfungen und Anpassungen zur Qualitätsverbesserung. Der Praxisbetrieb sichert auf diese Weise die Zufriedenheit aller an den Prozessen beteiligten, eine Optimierung der Abläufe und eine daraus resultierende Patientenzufriedenheit. Dabei spielt auch die kritische Frage nach Verbesserung von Effizienz und Leistung eine wichtige Rolle. Bedürfnisse von Mitarbeitern wie auch Patienten werden in diese kritische Bewertung einbezogen und garantieren somit eine stetige Weiterentwicklung und Optimierung der Praxis. Der Beschluss sieht im Einzelnen folgende grundlegenden Elemente vor:

- Patientenorientierung einschließlich Patientensicherheit
- Mitarbeiterorientierung einschließlich Mitarbeitersicherheit
- Prozessorientierung
- Kommunikation und Kooperation
- Informationssicherheit und Datenschutz
- Verantwortung und Führung

Was kann die Praxis anwenden?

Methoden und Instrumente gibt der Beschluss ebenfalls vor, jedoch wer-

Tab. 4 – Arbeitsanweisung: Professionelle Zahnreinigung

Verantwortlich:	Voraussetzung:	Vertretung:
...
Qualitätssicherung:	Zeitbedarf:	Materialien:
...
Abfolge	<ul style="list-style-type: none"> – Entfernen der supragingivalen/gingivalen Beläge auf Zahn- und Wurzeloberflächen – Reinigung der Zahnzwischenräume – Entfernen des Biofilms – Oberflächenpolitur – geeignete Fluoridierungsmaßnahmen 	

den diese als nicht abschließend dargestellt. Der Praxis bleibt somit die Freiheit, weitere Methoden und Instrumente einzusetzen, die praxisindividuell anhand der gegebenen Struktur bestehen können. In diesen Fall empfiehlt es sich, die abweichenden

Es gilt nach wie vor der Grundsatz: „Nicht dokumentiert = nicht erbracht = keine Grundlage zur Abrechnung“.

Methoden und Instrumente mit gezielten einrichtungsbezogenen Gegebenheiten im QM-System individuell zu begründen. Hier zeigt sich deutlich: Eine individuelle Entwicklung eines einrichtungsbezogenen QM-Systems wird gefordert und gefördert. Starre Vorgaben und Strukturen sind unerwünscht. Das beispielhafte Aufzeigen der Methoden und Instrumente enthält folgende Bestandteile (Tab. 1).

Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Das Herzstück für das QM-System sind Verfahrens- (VA) und Arbeitsanweisungen (AA). Schriftliche Anweisungen sind die Grundlage, genaue Arbeitsabfolgen anzuordnen, beweissicher darzulegen und einzufordern. Sie gelten als Leitfaden der Praxis und sorgen als Grundlage für Arbeitserleichterung und Orientierung der Mitarbeiter und sogar von neuen Mitarbeitern. Die schriftliche Niederlegung erhöht die Beweissicherheit und gilt unter den Mitarbeitern mit

einem höheren Gewichtungsgang als mündliche Anweisungen. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen gehören daher regelmäßig in Teamsitzungen, um diskutiert und aktualisiert zu werden. Für die Erstellung der Anweisungen müssen Sie eine grundlegende Struktur festlegen, die für jede Anweisung als Checkliste gilt. Mit dieser Gliederung werden die einzelnen Anweisungen aufgebaut und ausgewiesen (Tab. 2): Verfahrensanweisungen beschreiben ein Verfahren von Tätigkeiten und Arbeiten, deren Ablauf sowie die Zuständigkeit. Arbeitsanweisungen dagegen befassen sich eingehender und detaillierter mit dem Prozess und beschreiben die Arbeitsschritte. So sind eine klare Struktur, Verantwortlichkeiten und eine detaillierte Prozessbeschreibung vieler Leistungen in der Praxis hinterlegt.

Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in der Verwaltung und Abrechnung

Für die Verwaltung sind Verfahrensanweisungen eine Goldgrube. Ohne diese Fakten werden Leistungen erbracht, aber weder dokumentiert noch berechnet. Hier droht Honorarverlust, der im Einzelnen wenig erscheint, in der Gesamtbetrachtung jedoch übers Jahr eine hohe Summe darstellen kann (Tab. 3).

Eine Arbeitsanweisung könnte folgende Inhalte aufweisen, die anhand der Leistungsbeschreibung vorgegeben und praxisindividuell ergänzt werden muss: siehe Tabelle 4.

In Kombination mit der Verfahrensanweisung ergibt sich eine deutliche

Übersicht von Leistungsabfolgen, Zeitbedarf und Abrechnungspositionen.

Verfahrens- und Arbeitsanweisungen in der Dokumentation

Verfahrens- und Arbeitsanweisungen erleichtern die Dokumentation in der Karteikarte deutlich. Leistungsbeschreibungen müssen vollständig und umfassend dokumentiert werden, fehlende Einträge reduzieren die Berechenbarkeit der Leistung. Es gilt nach wie vor der Grundsatz: „Nicht dokumentiert = nicht erbracht = keine Grundlage zur Abrechnung“. Verweise auf Arbeits- und Verfahrensanweisungen reduzieren den Aufwand der Dokumentation und ermöglichen mehr Zeit für die Therapie des Patienten.

Kontakt

Jana Brandt

Individuelles Praxismarketing & Abrechnungsbetreuung InPrA
Kornmarkt 1
06256 Sangerhausen
Tel.: 03464 5694335
zmv.j.b.inpra@googlemail.com