

Glossar und Ausfüllhinweise zu Abschnitt B des QM-Berichtsbogens für die vertragszahnärztliche Versorgung

Fragen zur regelmäßigen Erhebung und Darlegung des aktuellen Stands der Umsetzung und Weiterentwicklung von einrichtungsinternem Qualitätsmanagement (Anlage 2 QM-RL)		Glossar und Ausfüllhinweise zur jeweiligen Frage	Quelle/ Rechts- grundlage
1.	<p>Definieren Sie regelmäßig praxisinterne Qualitätsziele zur Patientenversorgung oder Praxisorganisation?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Nach der Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RL) hat jede Praxis interne Qualitätsziele festzulegen.</p> <p>Sie halten für sich fest, was zukünftig in Ihrer Praxis erreicht werden soll. Diese Ziele können kurz-, mittel- oder langfristig gewählt sein. Es bietet sich an, die Qualitätsziele für Ihre Praxis gemeinsam im Team zu entwickeln und festzulegen, um für alle eine Verbindlichkeit zu erreichen. Die konkreten Qualitätsziele sollten smart (spezifisch, messbar, angemessen, realistisch und terminiert) sein. Geben Sie daher an, ob Sie Ziele für Ihre Praxis definieren.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 1 Satz 10-12</p> <p>§ 2 Satz 3-6</p>
2.	<p>Erheben und bewerten Sie regelmäßig die Zielerreichung Ihrer praxisinternen Qualitätsziele im Rahmen einer Selbstbewertung?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Ihre praxisinternen Qualitätsziele sollten nachvollziehbar sein, um diese nach einer von Ihnen selbstgesetzten Frist zu evaluieren und ggf. mit Ihrem Team anzupassen.</p> <p>Die einrichtungsinternen Ziele sollen durch ein schrittweises Vorgehen mit systematischer Planung, Umsetzung, Überprüfung und gegebenenfalls Verbesserung erreicht werden (PDCA-Zyklus).</p> <p>Daher ist in der Frage anzugeben, ob Sie in bestimmten Abständen die Erreichung Ihrer selbstgesetzten Qualitätsziele überprüfen.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 2 Satz 6-9</p> <p>§ 4</p>

3.	<p>Dokumentieren Sie für interne Zwecke das Ergebnis der Selbstbewertungen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Es ist immer sinnvoll, Zwischenstände und Ergebnisse schriftlich festzuhalten. Grundsätzlich dienen Dokumentationen dem Nachweis in vielen Bereichen. Bitte geben Sie an, ob Sie das Ergebnis der Selbstbewertung intern dokumentieren.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 5</p>
4.	<p>Zu welchen praxisinternen Qualitätszielen erfassen Sie Kennzahlen?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Qualitätsziel: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Qualitätsziel: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Qualitätsziel: _____</p> <p>weitere praxisinterne Qualitätsziele z.B.:</p> <p><input type="checkbox"/> Verkürzung der Wartezeiten in der Praxis <input type="checkbox"/> Reduzierung der Anzahl von Beschwerden <input type="checkbox"/> Reduzierung der Anzahl von kritischen Ereignissen <input type="checkbox"/> Ausbau des Präventionsangebotes <input type="checkbox"/> Reduzierung von durch Patienten nicht abgesagten Terminen</p>	<p>Ihre Qualitätsziele sollten quantifizierbar sein, um einschätzen zu können, ob und inwieweit sich Veränderungen ergeben haben. Eine Veränderung kann anhand von verschiedenen Werten (in der QM-RL werden diese Kennzahlen genannt) festgestellt werden. Bei dieser Frage ist daher anzugeben, zu welchen Ihrer praxisinternen Qualitätsziele Sie eine „Messung“ an Hand bestimmter Kriterien oder Parameter durchgeführt haben. Dabei kann es sich auch um ein von Ihnen individuell festgelegtes Qualitätsziel handeln. Dieses ist im Freitext einzutragen und/oder bei den Beispielen anzukreuzen.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 2 Satz 3-4, 8-9</p> <p>§ 4</p>

5.	<p>Haben Sie aus den Ergebnissen der Selbstbewertungen in der Vergangenheit Konsequenzen für Ihre Praxis gezogen (z. B. Veränderungen von Prozessen oder Strukturen)? Denken Sie dabei an die letzten 12 Monate!</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Bei dieser Frage ist anzugeben, ob Sie aufgrund der Ergebnisse Ihrer Selbstbewertung Veränderungen innerhalb des letzten Jahres vorgenommen haben. Auch die Erkenntnis, dass ein Prozess optimal läuft und keine (erneuten) Anpassungen vorgenommen werden müssen, kann das Ergebnis bzw. die Konsequenz einer vorgenommenen Selbstbewertung sein.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
6.	<p>Wie sind in Ihrer Praxis Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten festgelegt?</p> <p><input type="checkbox"/> schriftlich <input type="checkbox"/> schriftlich und mündlich <input type="checkbox"/> nur mündlich</p>	<p>Bei der Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten handelt es sich um eine Grundlage von QM. Klar definierte Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sind wichtig für ein effizientes Team.</p> <p>Es empfiehlt sich, dass Sie Ihre Organisationsstruktur, Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schriftlich, beispielsweise durch eine Tabelle, Grafik oder ein Organigramm, festlegen.</p> <p>Besonders für alle sicherheitsrelevanten Prozesse ist es sinnvoll, wesentliche Verantwortlichkeiten schriftlich zu regeln, auch im Hinblick auf haftungsrechtliche Aspekte.</p> <p>Bitte geben Sie an, in welcher Form in Ihrer Praxis Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten festgelegt sind.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>

7.	<p>Sind in Ihrer Praxis wesentliche Prozesse und Abläufe schriftlich festgelegt?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Auch bei Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen handelt es sich um eine Grundlage von QM.</p> <p>Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen sind ein Mittel zur Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten und können in vielen Bereichen eingesetzt werden (z.B. wesentliche Prozesse der Patientenversorgung und der Einrichtungsorganisation). Dies kann in Form von Tabellen oder Verfahrensanweisungen erfolgen.</p> <p>Die Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen sollten allen in der Praxis leicht zugänglich und leicht verständlich sein, regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst werden. Es bietet sich an, in dieser Form auch die Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Terminvergabe, Datenschutz und Datensicherheit sowie die beim vertragszahnärztlichen Gutachterwesen einzuhaltenden Abläufe zu regeln.</p> <p>Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen können vor allem für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wertvolle Informationen enthalten und in seltenen Fällen der Patientenversorgung eine wichtige Erinnerungstütze sein.</p> <p>Bitte geben Sie an, ob in Ihrer Praxis wesentliche Prozesse und Abläufe schriftlich festgelegt sind.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
----	--	--	--

8.	<p>Für welche der folgenden Themen sind in Ihrer Praxis die wesentlichen Prozesse / Abläufe schriftlich festgelegt?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> erstmalige Vorstellung von Patientinnen und Patienten<input type="checkbox"/> der Ablauf der häufigsten Behandlungen<input type="checkbox"/> Notfallversorgung / Erste Hilfe<input type="checkbox"/> Patientenaufklärung<input type="checkbox"/> Terminmanagement<input type="checkbox"/> Umgang mit personenbezogenen Daten<input type="checkbox"/> Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter<input type="checkbox"/> Organisation der Praxis (z. B. Abrechnung, Materialbestellung)<input type="checkbox"/> sonstige: _____	<p>Diese Frage beinhaltet verschiedene Ankreuzoptionen für Prozesse/Abläufe, bei denen sich eine schriftliche Festlegung anbietet. Denken Sie dabei auch an Prozesse, die in Ihrer Praxis relativ selten vorkommen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, welche Prozesse/Abläufe bei Ihnen schriftlich festgelegt sind. Unter „sonstige“ können Sie auch eine Freitextangabe machen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
----	---	--	--

9.	<p>Zu welchen der folgenden Punkte haben Sie Regelungen zur koordinierten Zusammenarbeit aller Beteiligten (Schnittstellenmanagement) getroffen?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rückfragen beim Hausarzt (z. B. aktuelle Medikation, Begleiterkrankungen) <input type="checkbox"/> Mitbehandlung durch andere Einrichtungen oder Behandelnde (z. B. Überweisungen an Kieferorthopädinnen und -orthopäden oder Zahnkliniken) <input type="checkbox"/> Kontakt mit anderen Bereichen ohne Patientenkontakt (z. B. Zahntechnik) <input type="checkbox"/> Kontakt mit Pflegepersonen oder –einrichtungen (z. B. Angehörige) <input type="checkbox"/> sonstige externe Schnittstellen (z.B. KZVen, Krankenkassen) <input type="checkbox"/> Es sind keine Schnittstellen geregelt. 	<p>Informationsverluste führen zu Missverständnissen und verursachen zusätzlichen Zeitaufwand oder auch höhere Kosten. Die Übermittlung und Übertragung relevanter Informationen an Schnittstellen sollte deshalb grundsätzlich standardisiert und strukturiert erfolgen.</p> <p>Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen sind auch hier ein wichtiges Mittel.</p> <p>Unabdingbar sind Kommunikation und Kooperation mit anderen Versorgungsbereichen. Dazu gehören in der zahnärztlichen Praxis vor allem die Kommunikation und interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den verschiedenen Kooperationspartnern aus zahnärztlichen und ärztlichen Praxen (z.B. aus den Bereichen Kieferorthopädie, MKG-Chirurgie), den Haus- und Fachärzten (ggf. auch im stationären Bereich), der Zahntechnik sowie der KZV und der Landes Zahnärztekammer.</p> <p>Ein sinnvolles Hilfsmittel sind hier beispielsweise vorgefertigte Muster für den Schriftwechsel (z.B. auch nach einer Behandlung im Notdienst) mit den Mit- bzw. Weiterbehandlern. Auch allgemeine Absprachen zu grundsätzlichen Anforderungen und Wünschen, bezogen auf einzelne Patientinnen und Patienten, sind sinnvoll. Die Patientensicherheit und -zufriedenheit wird hierdurch erheblich unterstützt. Feste Ansprechpartner in den verschiedenen Bereichen sind vorteilhaft, um Informationen effizient und unbürokratisch auszutauschen.</p> <p>Vor diesem Hintergrund kreuzen Sie bei dieser Frage bitte an, in welchem Bereich Sie Regelungen im Rahmen des Schnittstellenmanagements getroffen haben.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
----	---	---	--

10.	<p>Werden in Ihrer Praxis zu einem oder mehreren der folgenden Themen Checklisten genutzt?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Patientenanamnesebogen <input type="checkbox"/> Kontrolle der Notfallausstattung <input type="checkbox"/> Übergabe von Informationen an Schnittstellen der Versorgung <input type="checkbox"/> Vorbereitung von Eingriffen (z. B. Zahnextraktionen) <input type="checkbox"/> Hygienemanagement <input type="checkbox"/> sonstige Tätigkeiten ohne unmittelbaren Patientenbezug (z. B. Reinigung der Praxis, Dosierung von Reinigungsmitteln) <input type="checkbox"/> Nein, es werden keine Checklisten eingesetzt 	<p>Checklisten legen fest, wie und ggf. von wem Arbeitsschritte durchgeführt werden. Die wichtigsten Aufgaben und Abläufe des Praxismanagements sind darin strukturiert festgelegt. Checklisten können bspw. für immer wiederkehrende Arbeiten, zur Kontrolle von Bereichen oder zur Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen eingesetzt werden. Die für einen Vorgang erforderlichen Einzelschritte sind so aufzuführen, dass sie entsprechend abgearbeitet werden können. Dadurch können Abläufe einfacher gestaltet und die Arbeit erleichtert werden. Checklisten dienen als Hilfestellung sowie Gedächtnisstütze und schaffen Sicherheit für alle Beteiligten in den verschiedenen organisatorischen und auch zahnmedizinischen Arbeitsabläufen.</p> <p><u>tätigkeitsbezogen:</u> Eine Beschreibung der Arbeitsabläufe gibt allen Beteiligten Sicherheit bei der Durchführung, minimiert Fehler und sorgt für Transparenz. Die Beschreibung sollte auch die zu verwendenden Geräte, Instrumente und Materialien enthalten.</p> <p><u>personenbezogen:</u> Eine klare Zuordnung und Benennung von Verantwortlichkeiten gibt dem Praxisteam Sicherheit und Verbindlichkeit in der täglichen Arbeit. Zur Darstellung können bspw. auch ein Organigramm, eine Aufgabenmatrix oder eine Stellenbeschreibung verwendet werden.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, zu welchen Themen Sie in Ihrer Praxis Checklisten nutzen.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 4</p>
-----	---	---	--

11.	<p>Werden in Ihrer Praxis operative Eingriffe unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärztinnen/Ärzten oder unter Sedierung durchgeführt?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <i>(dann weiter mit Frage 13)</i></p>	<p>Bei der Vorbereitung und Durchführung von operativen Eingriffen z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> • unter Allgemeinanästhesie, bei denen neben der Zahnärztin/dem Zahnarzt ein(e) weitere(r) Ärztin/Arzt (z. B. für die Anästhesie) mitbeteiligt ist oder • bei Sedierung <p>sind OP-Checklisten im Rahmen des QM vorgeschrieben.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 4</p>
12.	<p>Werden OP-Checklisten eingesetzt (z. B. zur Erkennung von Eingriffsverwechslungen oder von OP-Risiken)?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <p><input type="checkbox"/> ja, bei allen operativen Eingriffen <input type="checkbox"/> ja, bei einem Teil der operativen Eingriffe (z. B. bei hohem Risiko) <input type="checkbox"/> ja, bei operativen Eingriffen unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärztinnen/Ärzten <input type="checkbox"/> ja, bei operativen Eingriffen unter Sedierung <input type="checkbox"/> nein</p> <p><i>Wenn in Ihrer Praxis außer Ihnen keine weiteren Personen tätig sind, machen Sie bitte mit Frage 16 weiter.</i></p>	<p>Sie können (wie zuvor unter 10. Checklisten beschrieben) individuell ausgestaltet werden und helfen, wichtige und immer wiederkehrende Einzelschritte festzuhalten, damit diese nicht vergessen werden. Insbesondere sollen mit OP-Checklisten die Patientenidentifikation bei anästhesierten Patientinnen und Patienten sichergestellt und Eingriffs- und Seitenverwechslungen bei der OP ausgeschlossen werden.</p> <p>Sind bei Ihnen die Voraussetzungen von Frage 11 gegeben, führen Sie also operative Eingriffe unter Allgemeinanästhesie unter Mitbeteiligung eines weiteren Arztes oder Eingriffe unter Sedierung durch, beantworten Sie bitte zunächst diese Frage entsprechend. Geben Sie danach bitte bei Frage 12 an, inwieweit Sie in diesem Fall die verpflichtenden OP-Checklisten einsetzen.</p> <p>Sind bei Ihnen die Voraussetzungen von Frage 11 dagegen nicht gegeben, beantworten Sie bitte zunächst diese Frage entsprechend und gehen Sie danach weiter zu Frage 13.</p>	

13.	<p>Werden in Ihrer Praxis Teambesprechungen durchgeführt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ja, regelmäßig in festgelegten wiederkehrenden Abständen <input type="checkbox"/> ja, unregelmäßig <input type="checkbox"/> nein 	<p>Teambesprechungen sind ein wesentliches QM-Instrument, um alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzubinden, Informationen an alle zu geben, Anregungen zu erhalten, gemeinsam bestimmte Themen zu besprechen und Lösungen zu erarbeiten.</p> <p>Zur Gestaltung und Steuerung der internen Kommunikation sind regelmäßige und strukturierte Teambesprechungen daher ein sinnvolles Instrument.</p> <p>Häufigkeit, Art und Umfang der Team-Besprechungen sollten sich nach den fachlichen, organisatorischen und personellen Gegebenheiten in Ihrer Praxis richten. Es ist sinnvoll, dass die Ergebnisse der Besprechungen Ihrem Praxisteam schriftlich zur Verfügung stehen. Dies schafft Transparenz, bindet alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und dient der internen Überprüfung von Absprachen.</p> <p>Es bietet sich an, die Qualitätsziele für Ihre Praxis gemeinsam im Team zu entwickeln und festzulegen, um für alle eine Verbindlichkeit zu erreichen.</p> <p>Die konkreten Qualitätsziele sollten smart (spezifisch, messbar, angemessen, realistisch und terminiert) sein.</p> <p>Auch Checklisten und Prozessbeschreibungen können gemeinsam erstellt und festgehalten werden. Regelmäßige Teambesprechungen sind durch die QM-RL vorgegeben.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, ob und in welchem Turnus Sie in Ihrer Praxis Teambesprechungen durchführen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
-----	--	---	--

14.	<p>Bilden sich Ihre Mitarbeiter regelmäßig mit unmittelbarem Bezug zu Ihrer Tätigkeit fort?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen dienen im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses einer Integration aktueller fachlicher und wissenschaftlich anerkannter Standards in den Behandlungsalltag, z.B. durch die Lektüre von Fachzeitschriften oder den Besuch von entsprechenden Fortbildungen (z.B. Ihrer KZV, der Landes Zahnärztekammer oder von Fachgesellschaften). Eine Sammlung von aktuellen, wissenschaftlich begründeten Leitlinien findet man z.B. unter www.dgzmk.de oder www.awmf.org.</p> <p>Zum QM-Instrument Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen zählen auch der Arbeits- und Gesundheitsschutz von Mitarbeitern der Praxis. Die Berufsgenossenschaften bieten Angebote und zahlreiche Informationsmaterialien an (vgl. bgw-online.de).</p> <p>Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sind auch Elemente der Mitarbeiterorientierung und damit der Mitarbeiterbindung. Das bedeutet den einzelnen Mitarbeiter / die einzelne Mitarbeiterin in den Mittelpunkt zu stellen und jeweils individuell die Möglichkeit einzuräumen, sich durch gezielte Förderung weiterzuentwickeln. Diese Maßnahmen sind somit Ausdruck der Wertschätzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und können die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen. Fortbildungen dienen der Wissensauffrischung und –vertiefung, gleichzeitig bleibt man mit seinem Wissen auf dem neuesten Stand. Fortbildung macht es möglich, neue wissenschaftliche Fachkenntnisse in den Praxisalltag und in die Patientenversorgung zu integrieren.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, ob sich Ihre Mitarbeiter dementsprechend regelmäßig fortbilden.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	---	---	--

15.	<p>Wie wird der Fortbildungs- und Schulungsbedarf in Ihrer Praxis erhoben?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Einschätzung durch die Praxisleitung <input type="checkbox"/> Meldung des Bedarfs durch einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter <input type="checkbox"/> individuelle Mitarbeitergespräche <input type="checkbox"/> Teambesprechungen <input type="checkbox"/> sonstiges: _____ <input type="checkbox"/> Es erfolgt keine Erfassung des Fortbildungs- und Schulungsbedarfs. 	<p>Individueller Fortbildungs- und Schulungsbedarf kann in Ihrer Praxis unterschiedlich erfasst werden.</p> <p>Geben Sie bitte entsprechend an, wie in Ihrer Praxis der individuelle Bedarf festgestellt wird.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
16.	<p>Führen Sie Patientenbefragungen durch?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ja, fortlaufend <input type="checkbox"/> ja, regelmäßig in festgelegten wiederkehrenden Abständen <input type="checkbox"/> ja, unregelmäßig <input type="checkbox"/> nein 	<p>Patientenbefragungen werden am besten an Hand von Fragebögen, die man individuell gestalten kann, durchgeführt.</p> <p>Eine „valide“ Gestaltung bedeutet, dass die Befragung zielgerichtet konzipiert ist, dass sie das misst bzw. erfragt, was gemessen werden soll, also das was Sie für Ihre Praxis in Erfahrung bringen möchten. Die Ergebnisse dieser Rückmeldungen geben Ihnen wertvolle Informationen über die Wünsche der Patientinnen und Patienten und Tipps zur Verbesserung. Die Ergebnisse können somit zu einer höheren Patientenzufriedenheit beitragen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
17.	<p>Wie häufig hat Ihre Praxis in den letzten 3 Jahren Patientenbefragungen durchgeführt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> mehrfach <input type="checkbox"/> einmalig <input type="checkbox"/> In den letzten 3 Jahren wurde keine Patientenbefragung durchgeführt. 	<p>Wenn Sie sinnvollerweise Patientenbefragungen durchführen, geben Sie bitte bei Frage 16 an, ob Sie das regelmäßig tun.</p> <p>Geben Sie bitte danach bei Frage 17 an, in welchem Turnus Sie diese in letzter Zeit durchgeführt haben.</p>	

18.	<p>Gibt es in Ihrer Praxis Regelungen zum Umgang mit Patientenbeschwerden (Beschwerdemanagement)?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Ein wesentliches Ziel zahnärztlichen Handelns ist die Patientenzufriedenheit.</p> <p>Jede Beschwerde ist immer auch eine Chance, sich zu verbessern. Zum individuell ausgestaltetem Beschwerdemanagement gehört daher das Erfassen, Bearbeiten und Auswerten von Beschwerden von Patientinnen und Patienten.</p> <p>Es hat sich bewährt, Beschwerden z. B. in Form eines sog. „Kummerkastens“ (bspw. im Wartezimmer aufgestellter/aufgehängter Briefkasten) zu erfassen. Auch die Auswertung von Bewertungsportalen sollte in das Beschwerdemanagement einbezogen werden.</p> <p>In der zahnärztlichen Praxis ist es zudem sinnvoll, den Umgang mit eventuellen Mängelgutachten (z. B. individuelle Handhabung der Abläufe, Zusammenstellung und Vollständigkeit von relevanten Unterlagen) und den Ergebnissen daraus (z. B. Ableitung von eventuellen Verbesserungsmöglichkeiten) festzulegen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, ob Sie in Ihrer Praxis den Umgang mit Patientenbeschwerden geregelt haben.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
-----	---	---	--

19.	<p>Für welche der folgenden Themen werden den Patientinnen und Patienten in Ihrer Praxis schriftliche, zuverlässige und verständliche Informationen zur Verfügung gestellt?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> für die häufigsten Erkrankungen <input type="checkbox"/> für Behandlungsoptionen <input type="checkbox"/> vor operativen Eingriffen <input type="checkbox"/> zur Prophylaxe <input type="checkbox"/> zu Angeboten von Selbsthilfeorganisationen <input type="checkbox"/> zu Angeboten von Beratungsstellen <input type="checkbox"/> sonstige Themen: _____ <input type="checkbox"/> Es werden keine schriftlichen Patientinformationen zur Verfügung gestellt. 	<p>Patientinnen und Patienten werden in der zahnärztlichen Praxis beraten, informiert und aufgeklärt (Patienteninformation und –aufklärung). Sie können die Behandlung durch ihr Verhalten beeinflussen, zu deren Erfolg beitragen und bei Entscheidungen mitwirken. Beratungen können z.B. zu Erkrankungen, Verhaltensweisen und präventiven Themen durchgeführt werden; es sind ggf. auch Hinweise auf Schulungen und andere Einrichtungen sinnvoll und die bedarfsgerechte Weitergabe von Informationsmaterialien.</p> <p>Gerade im zahnärztlichen Bereich spielt Prävention eine wesentliche Rolle. Wichtig ist es, Patientinnen und Patienten in der zahnärztlichen Praxis über präventive, diagnostische und therapeutische Maßnahmen und Risiken sowie über ggf. entstehende Kosten zu informieren und aufzuklären. Bei der Besprechung von Therapieplänen sind Patientinnen und Patienten über mögliche Behandlungsalternativen und damit verbundene Kosten zu informieren. Wichtig ist es dabei auch, Patientinnen und Patienten auf die Bedeutung ihrer Compliance bei bestimmten Behandlungen hinzuweisen. Die Aushändigung schriftlicher Informationen unterstützt die persönliche Beratung und Aufklärung in der Praxis.</p> <p>In diesem Kontext dient eine umfassende Dokumentation den Vorgaben für die vertragszahnärztliche Tätigkeit und auch als Nachweis unter haftungsrechtlichen Aspekten. Eine ausschließlich elektronische Dokumentation unterliegt besonderen Anforderungen. Auch ist eine Dokumentation sinnvoll, um den Behandlungsverlauf für alle an der Versorgung Beteiligten, ggf. auch die Patientinnen und Patienten, verständlich und nachvollziehbar zu machen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, für welche Themen Sie in Ihrer Praxis Patientinformationen zur Verfügung stellen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p> <p>Teil B § 3</p>
-----	--	---	--

20.	<p>Wie stellen Sie sicher, dass die schriftlichen Patienteninformationen verständlich sind?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> eigene Beurteilung<input type="checkbox"/> Nachfrage bei den entsprechenden Patientinnen und Patienten<input type="checkbox"/> Nutzung von Rückmeldungen aus der Patientenbefragung<input type="checkbox"/> externe Unterstützung bei der Beurteilung (z. B. Nutzung von Informationsmaterialien der zahnärztlichen Körperschaften)<input type="checkbox"/> sonstiges: _____<input type="checkbox"/> Bisher sind keine Maßnahmen zur Sicherstellung der Verständlichkeit festgelegt.	<p>Ausliegende oder ausgehändigte Patienteninformationen sind nur dann zielführend, wenn diese auf die Zielgruppe zugeschnitten sind und in aktueller Form die wesentlichen und vor allem zutreffenden Informationen in für Patienten verständlicher Form enthalten. Auch ist es wichtig, den Patientinnen und Patienten keine widersprüchlichen oder irreführenden Aussagen zukommen zu lassen. Vor diesem Hintergrund ist es hilfreich, Angebote der zahnärztlichen Körperschaften für Informationsmaterial zu nutzen. Mitunter kann es sinnvoll sein, praxisindividuelle Informationen zu erstellen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis die Verständlichkeit von Patienteninformationen sicherstellen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	--	---	--

21.	<p>Haben Sie in Ihrer Praxis Regelungen zum Umgang mit potentiellen Risiken (z.B. zur Vermeidung von Verwechslungen, zum Erkennen von Risikopatienten, wie Diabetikern und multimorbiden Patienten)?</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Risikomanagement gehört zu den verpflichtenden Methoden und Instrumenten des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements. Es bedeutet, in der Praxis die individuell bestehenden potentiellen Risiken gemeinsam im Team zu besprechen, zu identifizieren und zu analysieren. Bei der Ermittlung sollten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen werden, um im Team die potentiellen Risiken zu bewerten und Lösungen zur Bewältigung und Steuerung festzulegen. Dabei ist auch zu bestimmen, wer für die Überwachung des jeweiligen Risikos verantwortlich ist. Risikomanagement ist ein kontinuierlicher Prozess. Die Gesamtverantwortung verbleibt bei der Praxisinhaberin oder dem Praxisinhaber, der auch evtl. erforderliche Schulungen veranlasst.</p> <p>Beim Risikomanagement gelten die folgenden, vom G-BA festgelegten Mindeststandards:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risikostrategie festlegen und darlegen • Risiken identifizieren und analysieren • Einbeziehung aller, auch der Patientenperspektive • Risiken bewerten • Risiken bewältigen, steuern und überwachen • Verantwortlichkeiten festlegen • Führungsaufgabe • Schulung • Risikokommunikation • Implementierung, Evaluation und ggf. Anpassung der Maßnahmen • Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der Maßnahmen <p>Geben Sie daher bitte an, ob Sie in Ihrer Praxis ein Risikomanagement haben.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	---	--	--

22.	<p>Wie besprechen Sie in Ihrer Praxis Fehler oder kritische Ereignisse?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> anlassbezogen (z. B. direkt, wenn ein Fehler oder kritisches Ereignis aufgetreten ist) <input type="checkbox"/> unregelmäßig als Thema in Besprechungen <input type="checkbox"/> regelmäßig als fester Tagesordnungspunkt (z. B. in der Teambesprechung) <input type="checkbox"/> hierzu gibt es keine Regelung 	<p>Die Anwendung von Fehlermanagement und Fehlermeldesystemen ist verpflichtend. Beim Fehlermanagement wird festgelegt, wie man mit Fehlern oder Beinahe-Fehlern in den Abläufen umgeht. Diese können oft bereits im Vorfeld vermieden werden, z.B. durch klare Festlegungen der Abläufe von Behandlungen. Geschehene Fehler können analysiert und genutzt werden, um Verbesserungen zu bewirken; bspw. bei organisatorischen Abläufen, in der Qualifikation des Praxisteam oder in der Kommunikation miteinander im Team, aber auch mit der Patientin oder dem Patienten. Hierzu gehören z. B. die Erläuterung zu Medikationen und die Vermeidung von Verwechslungen sowie die Aufklärung allgemein und die Informationsweitergabe zur Weiterbehandlung etc. Im Rahmen des praxisinternen Fehlermanagements können Sie dazu auch ein Fehlermeldesystem einsetzen bzw. an einem bestehenden teilnehmen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis mit Fehlern oder kritischen Ereignissen umgehen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	---	---	--

23.	<p>Nutzen Sie in der Praxis ein Fehlerberichts- und Lernsystem (Fehlermeldesystem)?</p> <p><input type="checkbox"/> ja, CIRS dent - Jeder Zahn zählt!</p> <p><input type="checkbox"/> ja, sonstiges: _____</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Ein Fehlermeldesystem oder besser „Berichts- und Lernsystem“ ist ein wesentlicher Bestandteil eines wirksamen Fehlermanagements, das ein Lernen von anderen und deren Erfahrungen ermöglicht.</p> <p>Die Mindestanforderungen des G-BA für den Einsatz und die Teilnahme an solchen einrichtungsübergreifenden Meldesystemen sind z.B. die Einhaltung von Anonymität und Sanktionsfreiheit bei der Meldung aus dem Team, ein niederschwelliger Zugang und die Ableitung von Präventionsmaßnahmen. Einrichtungsübergreifend relevante Meldungen werden in bearbeiteter und anonymisierter Form veröffentlicht.</p> <p>Beispiele für Fehlermeldesysteme sind z. B. die verschiedenen CIRS-Systeme (Critical Incident Reporting System) oder „Jeder Fehler zählt“ für den ambulant-ärztlichen Bereich.</p> <p>Speziell für den zahnärztlichen Bereich existiert das Berichts- und Lernsystem „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“.</p> <p>Dieses finden Sie unter www.cirsdent-jzz.de.</p> <p>Daran können auch Sie sich beteiligen, die Registrierungsschlüssel dazu erhalten Sie bei Ihrer KZV.</p> <p>Bitte geben Sie bei dieser Frage an, ob Sie ein Fehlermeldesystem nutzen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	--	---	--

24.	<p>Haben Sie Regelungen für medizinische Notfallsituationen?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vollständigkeit und Aktualität der Notfallausstattung (z. B. Prüfung von Verfallsdaten und auf fehlende Utensilien) <input type="checkbox"/> Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Erkennen von Notfällen <input type="checkbox"/> Durchführung eines Notfalltrainings (z. B. Handhabung der Notfallausstattung, Kommunikation bei Notfällen, Notfallbehandlung) <input type="checkbox"/> sonstige: _____ <input type="checkbox"/> keine spezifischen Regelungen zu Notfällen 	<p>Ein auf Ihre Praxis zugeschnittenes Notfallmanagement ist ein ganz wesentliches Instrument, um auf plötzlich eintretende medizinische Notfälle angemessen reagieren zu können.</p> <p>Um Sicherheit für alle potentiellen Beteiligten wie Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu schaffen, sind klare Regelungen zur Notfallerkennung und -versorgung sowie ein aktuelles Wissen des Praxisteam zu diesem Thema unumgänglich. Eine dem Patienten- und Leistungsspektrum entsprechende Notfallausstattung und Notfallkompetenz, die durch ein regelmäßiges Notfalltraining aktualisiert werden, sollten vorgehalten werden und das Team im Erkennen von und Handeln bei Notfallsituationen geschult sein.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis das Notfallmanagement geregelt haben.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 4</p>
25.	<p>Zu welchen der folgenden Aspekte von Hygiene und Infektionsschutz gibt es in Ihrer Praxis Regelungen?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sterilisation von Geräten, die direkt an der Patientin oder direkt am Patienten verwendet werden <input type="checkbox"/> Indikation zur Händedesinfektion <input type="checkbox"/> Durchführung der Händedesinfektion <input type="checkbox"/> Reinigung und Desinfektion von Räumlichkeiten und Ausstattung <input type="checkbox"/> Hygieneplan für die gesamte Praxis <input type="checkbox"/> Umgang mit Patientinnen und Patienten mit meldepflichtigen Erkrankungen (z. B. separater Wartebereich) <input type="checkbox"/> sonstige: Aspekte: _____ 	<p>Grundlage dafür ist die Beachtung der aktuellen Vorschriften und Empfehlungen rund um das Thema „Hygiene“. Unter Hygienemanagement versteht man die individuelle Umsetzung in Ihrer Praxis bei allen relevanten Abläufen und Festlegung von Verantwortlichkeiten sowie den sachgerechten Umgang mit allen hygieneassoziierten Strukturen und Prozessen. Es dient insbesondere der Verhütung und Vorbeugung von Infektionen und Krankheiten sowie der Gesunderhaltung. Dazu gehören z.B. der sachgerechte Einsatz antimikrobieller Substanzen sowie Maßnahmen gegen die Verbreitung multiresistenter Erreger. Im Rahmen des Hygienemanagements sind u.a. die Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes (IfSG) und die RKI-Empfehlungen zu beachten. Eine gute Unterstützung bieten die Empfehlungen des Hygieneleitfadens des Deutschen Arbeitskreises für Hygiene in der Zahnmedizin (dahz.org).</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis das Hygienemanagement ausgestalten.</p>	<p>QM-RL Teil A</p> <p>§ 4</p>

26.	<p>Was nutzen Sie in Ihrer Praxis, um den Umgang mit Arzneimitteln sicherer zu machen?</p> <p>Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Arzneimittelanamnese vor Verordnung von Arzneimitteln (z. B. Lokalanästhetika, Schmerzmittel, Antibiotika, Bisphosphonate) <input type="checkbox"/> Prüfung auf Arzneimittelrisiken (z. B. Frage nach Allergien, Wechselwirkungen mit Vormedikation oder Kontraindikationen) <input type="checkbox"/> Informationsmaterial für Patientinnen und Patienten zur sicheren Arzneimitteltherapie (z. B. vor Gabe von Lokalanästhetika, bei Verordnung von Antibiotika) <input type="checkbox"/> keine der genannten 	<p>Unter Arzneimitteltherapiesicherheit versteht man die Gesamtheit der Maßnahmen zur Gewährleistung eines optimalen Medikationsprozesses mit dem Ziel, Medikationsfehler und damit vermeidbare Risiken für die Patientin und den Patienten bei der Arzneimitteltherapie zu verringern.</p> <p>Auch in der zahnärztlichen Praxis sollten bei der Verordnung und Verabreichung von Arzneimitteln vermeidbare Risiken, die im Rahmen der Arzneimitteltherapie entstehen, durch geeignete Maßnahmen identifiziert werden. Dabei ist sicherzustellen, dass einschlägige Empfehlungen im Umgang mit Arzneimitteln bekannt sind und angemessene Maßnahmen ergriffen werden, um Risiken im Medikationsprozess zu minimieren.</p> <p>Hilfreich ist hier ein ggf. vom Hausarzt individuell für den Patienten erstellt und ausgehändigter, damit patientenseitig verfügbarer, leicht aktualisierbarer Medikationsplan entsprechend der Spezifikationen der Arzneimittelkommission der Ärzte (KBV-Medikationsplan). Der Medikationsplan kann schriftlich oder in elektronischer Form (eMP) vorliegen. Fragen Sie Ihre Patientinnen und Patienten ggf. danach. Sollten weiterhin Unklarheiten bestehen, wenden Sie sich an den behandelnden Hausarzt oder die behandelnde Hausärztin.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis den Umgang mit Arzneimitteln für die Patientinnen und Patienten sicherer machen.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	---	--	--

27.	Gibt es in Ihrer Praxis Regelungen zum Schmerzmanagement? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	<p>Schmerzmanagement gehört in der zahnärztlichen Praxis zum Alltag. „Zahnschmerzen“ sind Bestandteil diverser Krankheitsbilder und oft der Grund für einen Zahnarztbesuch. Für die Zahnärztin / den Zahnarzt haben Schmerzen oft einen diagnostischen Wert. Aber auch zahnärztliche Maßnahmen selbst können schmerzhaft sein oder in der Folge zu Schmerzen führen. Somit kommt dem Schmerzmanagement in der zahnärztlichen Praxis eine große Bedeutung zu.</p> <p>Schmerzmanagement bedeutet, bei Patientinnen und Patienten mit bestehenden sowie zu erwartenden Schmerzen, die Erfassung der Schmerzen und ihre Therapie, um ihrem Entstehen vorzubeugen, sie zu reduzieren oder zu beseitigen. Es beinhaltet damit die individuelle Versorgung von Patientinnen und Patienten aller Zielgruppen mit akuten oder chronischen Schmerzen. Der Begriff des Schmerzes umfasst dabei (sub-)akute, chronische und chronifizierte Schmerzen.</p> <p>Geben Sie daher bitte an, ob Sie in Ihrer Praxis Regelungen zum Schmerzmanagement haben.</p>	QM-RL Teil A § 4
-----	--	---	---

28.	<p>Haben Sie Ihre Praxis in den letzten zwei Jahren auf Sturzrisiken analysiert (z.B. Stolperfallen)?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ja, alle Bereiche<input type="checkbox"/> ja, manche Bereiche<input type="checkbox"/> nein	<p>Sturzprophylaxe hat zum Ziel, Stürzen vorzubeugen und Sturzfolgen zu minimieren, indem Risiken und Gefahren erkannt, diese nach Möglichkeit beseitigt oder reduziert werden oder auf unvermeidbare Stolperfallen hingewiesen wird. Beispiele für Sturzprophylaxe sind:</p> <ul style="list-style-type: none">• Beseitigung von Stolpergefahren (z. B. Kabel, Schläuche, Fußanlasser)• Visualisierung von Gefahrenstellen• persönliche Hilfestellung• bauliche Veränderungen• geeignetes Schuhwerk <p>Geben Sie daher bitte an, ob Sie in Ihrer Praxis Sturzprophylaxe durchführen, indem Sie diese in Bezug auf Sturzrisiken analysiert haben.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
-----	---	---	--

<p>29. neu</p>	<p>Haben Sie Regelungen erstellt / Maßnahmen ergriffen zur Prävention von / Hilfe bei Missbrauch und Gewalt?</p> <p>Beispiele, Mehrfachnennungen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Erstellung einer Risiko- und Gefährdungsanalyse □ Auslage bzw. Aushang von Informationsmaterialien □ Bereitstellung von Kontaktadressen □ Besuch von externen Schulungen/Fortbildungen □ interne Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter □ Festlegung von Verhaltenskodizes (z. B. Vermeidung von Diskriminierung, wertschätzender Umgang, gewaltfreie Sprache) □ Erstellung eines Schutzkonzepts □ Sensibilisierung des Teams □ einrichtungsinterne Handlungsempfehlungen für geeignete vorbeugende und intervenierende Maßnahmen □ sonstige Regelung (Freitext): <hr/>	<p>Ziel dieses Anwendungsbereichs von QM in der zahnärztlichen Praxis ist es, Missbrauch und Gewalt insbesondere gegenüber vulnerablen Patientengruppen, wie beispielsweise Kindern und Jugendlichen oder hilfsbedürftigen Personen, vorzubeugen, zu erkennen, adäquat darauf zu reagieren und auch innerhalb jeder Einrichtung zu verhindern. Nützliche Hinweise und Vordrucke im Kontext zum Umgang mit Opfern häuslicher Gewalt in der zahnärztlichen Praxis finden Sie bei Bedarf beispielsweise auch unter: https://www.bzaek.de/recht/haeusliche-gewalt.html</p> <p>Die von der Arbeitsgemeinschaft der Landeskonferenz der Stadt Hamburg ausgearbeitete Handreichung zur Erstellung von Schutzkonzepten – als Orientierungshilfe und zur praktischen Anwendung - finden Sie neben weiteren Informationen unter dem Link: https://www.hamburg.de/kinderschutz/17645546/handreichung-schutzkonzepte/</p> <p>Die Antwortoptionen bei dieser neu in den Fragebogen aufgenommenen Frage bilden Handlungsmöglichkeiten für die Umsetzung der Richtlinienvorgabe ab. Je nach Größe der Praxis, Leistungsspektrum und Patienten Klientel soll man zur Verhinderung über das spezifische Vorgehen zur Sensibilisierung des Teams sowie weitere geeignete vorbeugende und intervenierende Maßnahmen entscheiden. Dies können u. a. sein: Informationsmaterialien, Kontaktadressen, Schulungen/Fortbildungen, Verhaltenskodizes, Handlungsempfehlungen/Interventionspläne oder umfassende Schutzkonzepte. Innerhalb der Praxis dienen unter anderem wertschätzender Umgang, Vermeidung von Diskriminierung oder Motivation zu gewaltfreier Sprache diesem Ziel.</p>	<p>QM-RL Teil A § 4</p>
----------------------------------	---	--	--

		<p>Einrichtungen, die Kinder und Jugendliche versorgen, müssen sich gezielt mit der Prävention von und Intervention bei (sexueller) Gewalt und Missbrauch (Risiko- und Gefährdungsanalyse) befassen. Daraus werden der Größe und Organisationsform der Einrichtung entsprechend, konkrete Schritte und Maßnahmen abgeleitet (Schutzkonzept).</p> <p>Geben Sie daher bitte an, wie Sie in Ihrer Praxis den Umgang mit dem Thema regeln.</p>	
--	--	--	--