

# Qualitätsorientierung in der parodontologischen Praxis – Der Patient als Qualitätsleitstern

Qualität ist das ständige Streben nach der Begegnung mit der Vollkommenheit – und zwar mit dem Ziel der Patientenzufriedenheit. Es genügt nicht, wenn sich der Parodontologe mit dem Thema beschäftigt – vielmehr muss das gesamte Praxisteam vom Willen zur ständigen Qualitätsverbesserung infiziert sein. Leitstern dabei ist der Patient – die Patientenorientierung ist der zentrale Aspekt des Qualitätsbewusstseins.

Der erste Schritt in Richtung eines effektiven Qualitätsmanagements besteht darin, bei allen Mitarbeiterinnen ein Qualitätsbewusstsein zu wecken, in der Definition dessen, was unter „Qualität in der parodontologischen Praxis“ überhaupt verstanden werden soll. Dies sind Führungsaufgaben – der Parodontologe erläutert im Teammeeting die Bedeutung der Qualität für die Existenz der Praxis und richtet sein Qualitätsmanagement stets an der Praxisvision, seinen Zielsetzungen und vor allem an den Patientenerwartungen aus. Schriftliche Patientenbefragungen und regelmäßige Gespräche mit den Patienten helfen ihm, diese Erwartungen genau kennenzulernen. Auf dieser Basis werden alle Praxisabläufe einem Qualitäts-Check unterzogen, um daraus

weils individuelle Qualitätskriterien festlegen. Diese sollten möglichst messbar und nachprüfbar sein. Denn nur so kann eine genaue Beurteilung darüber erfolgen, welche Qualität zum Beispiel die Terminvereinbarungen zurzeit haben, also eine Bewertung des Istzustandes vorgenommen werden. Auf dieser sicheren Analysebasis gleicht der Parodontologe die Qualitätskriterien mit dem zuvor definierten Sollzustand ab. Eine wichtige Frage dabei lautet: Wie lässt sich der qualitative Istzustand möglichst zweifelsfrei feststellen? Eine Option ist, die Qualitätsüberprüfung in der Praxis selbst vorzunehmen, zum Beispiel durch einen externen Qualitätsmanagement-Berater, der den Qualitäts-Istzustand analysiert und Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

management. Der Parodontologe und sein Team interpretieren Beschwerden als innovative Anregungen, Schwachstellen aufzuspüren und auszumerzen.

## Die Qualitätsbrille des Patienten aufsetzen

Zudem nutzt der Parodontologe Patientenbefragungen, um die Qualitätserwartungen der Patienten in Erfahrung zu bringen. Die Befragung sollte dem Patienten auf jeden Fall die Möglichkeit eröffnen, Gründe für seine Unzufriedenheit anzugeben. Eine Skalierung der Antworten etwa durch das Schulnotensystem genügt nicht. Besser ist es, wenn der Patient seine Bewertung detailliert begründen und Ursachen für seine Unzufriedenheit ausformulieren kann: „Sind Sie

Zweck des Qualitätsbriefkastens: Er soll die Patienten animieren, ausführliche Vorschläge zu formulieren, die etwa zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und der Patientenorientierung beitragen. So ist es möglich, die Erwartungen und Wünsche der Patienten zum Qualitätsleitstern zu erheben. Die umfassende Integration der Patientenmeinung verlangt ein starkes Selbstwertgefühl seitens des Parodontologen und des Praxisteams. Denn so mancher Patient wird den Innovationsbriefkasten oder die schriftliche Befragung als Möglichkeit zur ungerechtfertigten und übertriebenen Beschwerde nutzen. Dem kann der Parodontologe einen Riegel vorschieben, indem er insbesondere den Fragebogen zur Patientenbefragung von einem Anbieter ausarbeiten lässt, der sich auf die professionelle Formulierung und Gestaltung solcher Befragungs-bogen versteht.

## Das Gespräch mit „Stammpatienten“ suchen

„Qualitätsdialoge“ sollte der Parodontologe am besten mit Patienten führen, zu denen bereits ein Vertrauensverhältnis besteht. Ihnen fällt es leichter, den Finger in die Wunde zu legen und auch kritische Aspekte anzusprechen. Je ausgeprägter das Vertrauen zwischen dem Parodontologen und dem Patienten ist, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass dieser auch Verhaltensaspekte anspricht.

Dies kann so weit reichen, dass der Patient zum Beispiel auf Mitarbeiterschwächen direkt eingeht: „Was mir aufgefallen ist, Ihre Mitarbeiterin, die Frau Müller, ist in letzter Zeit immer so hektisch. Darunter leidet die Freundlichkeit!“ Natürlich darf der Parodontologe den Hinweis nicht ausnutzen, um die Mitarbeiterin abzustrafen. Er dient ihm vielmehr dazu, mit ihr ein sachliches Kritikgespräch zu führen und die Patientenorientierung in der Praxis zu verbessern – und damit die Qualität.

Ein ungewöhnlicher Weg, die so wichtige Kommunikationskompetenz des Parodontologen und des Teams zu verbessern, ist, dem QM-Berater zu gestatten, sich als „stiller Beobachter“ in der Praxis aufzuhalten und bei den Gesprächen – sofern der Patient damit einverstanden ist – dabei zu sein. So kann er unmittelbar nach einem Gespräch ein konstruktiv-produktives Feedback geben, Schwachstellen benennen, Stärken hervorheben und Verbesserungsvorschläge

## PN Autoren

**Michael Letter** ist Führungskräfte- und Management-Coach, Spezialist zu den Themen Smart Leadership und Commitmenttraining sowie Geschäftsleiter der Letter Consulting GmbH in Neuss.



**Karin Letter** ist zertifizierte Qualitätsmanagementbeauftragte (Ausbildung TÜV Süd) und Datenschutzbeauftragte. Die Geschäftsführerin des Unternehmens 5medical management GmbH (Neuss) bietet für kleine und mittelständische Unternehmen zertifiziertes Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen an.



für die Patientenkommunikation unterbreiten. Die Vorschläge lassen sich im nächsten Patientengespräch einsetzen – und wiederum gibt der Berater Feedback. Im Idealfall setzt sich ein kontinuierlicher Qualitätsverbesserungsprozess in Gang.

## Fazit

Das wichtigste Kriterium für die Qualitätsorientierung in der Praxis ist die Patientenzufriedenheit. Gelebte Qualität ist erreichbar durch die Optimierung der Beziehungen zwischen dem Parodontologen, den Mitarbeiterinnen, den Patienten und den Praxisprozessen. **PM**

## PN Information

### So entwickeln sich Parodontologe, Mitarbeiterinnen und Patienten zum Qualitätsteam

- Im Team Qualitätsbewusstsein schärfen
- Praxisprozesse beschreiben, Qualitäts-Sollzustand definieren
- Durch Befragungen, Qualitätsbriefkasten und Gespräche die Erwartungen der Patienten bezüglich des Qualitäts-Istzustandes feststellen, mit Sollzustand abgleichen und Qualitätslücken schließen
- Ziel bei Patientenbeschwerden: Das Praxisteam versteht und nutzt Beschwerden als Anregungen und Chancen zur Qualitätsverbesserung
- Qualitätsverbessernde Maßnahmen und Aktionen umsetzen

## PN Adresse

5medical management GmbH  
Matthiasstr. 33a  
41468 Neuss  
Tel.: 02131 1331166  
info@5medical-management.de  
www.5medical-management.de  
www.smart-qm.eu



Aktivitäten und Maßnahmen abzuleiten, die helfen, den angestrebten Qualitätsstandard zu erreichen. Letztendlich definiert der Parodontologe also einen gewünschten Qualitäts-Sollzustand, um ihn mit dem Qualitäts-Istzustand abzugleichen und den Qualitätslücken auf die Spur zu kommen, die durch geeignete Maßnahmen geschlossen werden müssen.

## Qualität der Patientenkontakte im Fokus

Mit einiger Wahrscheinlichkeit werden die Qualität der Patientenkontakte und die Kommunikationskompetenz der Mitarbeiter einen elementaren Qualitätsaspekt darstellen. Das bedeutet: Der Parodontologe definiert, welche Merkmale einen qualitativ hochstehenden Patientenkontakt auszeichnen. Dabei kann er zwischen den verschiedenen Phasen eines Patientengesprächs unterscheiden und je-

## Beschwerden als Quelle für Qualitätsverbesserungen

Ein entscheidendes Kriterium bei der Festlegung des Qualitätsstandards sollte die Wahrnehmung des Patienten sein. Konkreten Anlass zur Verbesserung der Qualität geben meistens die Kritikpunkte oder die Patientenbeschwerden. Dazu braucht es ein Klima in der Praxis, in dem das Team Kritik und Beschwerden nicht als Angriffe versteht, sondern als Chancen zur Verbesserung.

Bei einer Beschwerde räumt die Mitarbeiterin den Beschwerdegrund zunächst aus und fragt dann: „Vielen Dank, dass Sie die Mühsal auf sich genommen haben, uns Ihre Beschwerde vorzutragen. Wir nehmen sie gerne als Anregung, unsere Qualität zu verbessern. Gibt es Ihrer Meinung nach weitere Schwachstellen bei uns?“ Durch diese offensive Vorgehensweise entwickelt sich das Beschwerdemanagement zum innovativen Qualitäts-

management. Der Parodontologe und sein Team interpretieren Beschwerden als innovative Anregungen, Schwachstellen aufzuspüren und auszumerzen.

mit den Beratungsgesprächen in der Praxis zufrieden?“ – diese geschlossene Frage ist zu unspezifisch. Aussagekräftiger ist es, wenn der Patient darstellt, warum er unzufrieden ist. Der große Vorteil: Der Parodontologe erhält so Hinweise, welche Praxisprozesse Zufriedenheit und -begeisterung bzw. Unzufriedenheit in den Bereichen erzeugt, die dem Patienten wichtig sind. Indem er sich die Qualitätsbrille des Patienten aufsetzt, kann er die aus Patientensicht entscheidenden Qualitätsmerkmale entwickeln, welche aktuell Unzufriedenheit hervorrufen.

## Qualitätsbriefkasten aufstellen

Eine Alternative, um von den Patienten Vorschläge zur Qualitätsverbesserung zu erhalten, ist der Qualitätsbriefkasten. Dazu liegen Zettel im Wartezimmer oder am Eingangsbereich aus, die der Patient ausfüllen kann.



BILDER  
DENTALHYGIENE  
START UP 2012

### PROGRAMM II freitag | 4. oktober 2013

#### 09.00 – 12.30 Uhr Pre-Congress Workshops (inkl. Pause 10.30 – 11.00 Uhr)

1 Priv.-Doz. Dr. Gregor Petersilka/Würzburg  
Kompaktseminar „Parodontologie in der Praxis“  
Aktueller Stand der Wissenschaft zu Diagnostik, Prognose,  
chirurgischer und nichtchirurgischer Parodontitistherapie

oder

2 ZMF Anja Wolf/Bremen  
Versorgung von Implantat-Patienten mit PerioChip®  
(Suprakonstruktionen und Einzelzahn-Implantate)  
Sponsor: Dexcel® Pharma

12.30 – 13.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

#### Vorträge

13.00 – 13.40 Uhr Prof. Dr. Stefan Zimmer/Witten  
Eröffnung  
Karies: Ätiologie und Pathogenese – Einfluss auf  
Diagnose und Therapie – Diagnose des Kariesrisikos:  
Was mache ich wann in der Praxis?

13.40 – 14.10 Uhr Priv.-Doz. Dr. Gregor Petersilka/Würzburg  
Mundschleimhautveränderungen (kein Buch mit  
sieben Siegeln)

14.10 – 14.40 Uhr Prof. Dr. Nicole B. Arweiler/Marburg  
Der Einsatz antibakterieller Mundpflegeprodukte und  
Antibiotika in der Parodontologie

14.40 – 15.10 Uhr Prof. Dr. Thorsten M. Ausschil/Köln  
Parodontologie und Allgemeinerkrankungen

15.10 – 15.40 Uhr Prof. Dr. Rainer Buchmann/Düsseldorf  
Gesundheit, Lebensgewohnheiten und  
Parodontalerkrankungen

15.40 – 15.45 Uhr Diskussion

15.45 – 16.15 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

16.15 – 16.45 Uhr Priv.-Doz. Dr. Gregor Petersilka/Würzburg  
Periimplantitis erkennen, vermeiden und behandeln

16.45 – 17.35 Uhr Ute Rabing/Dörverden  
Update Prophylaxe – Ist meine Prophylaxesitzung  
noch am Puls der Zeit oder schon überholt?

17.35 – 17.55 Uhr ZMF Anja Wolf/Bremen  
Wie sag ich's meinen Patienten? (Praxiskonzept,  
Patientenansprache, Dokumentation)

17.55 – 18.15 Uhr Christoph Jäger/Stadthagen  
Qualitäts- und Hygienemanagement: Einfacher geht's  
nicht mehr und der Staat gibt noch was dazu

18.15 – 18.30 Uhr Abschlussdiskussion

20.00 Uhr Abendveranstaltung im Wasserwerk Berlin

#### II Parallel zu den Vorträgen II Seminar GOZ, Dokumentation und PRG Referentin: Iris Wälter-Bergob/Meschede

##### Kursinhalte

- die wichtigsten Änderungen des Paragrafen-Teils
- der richtige Umgang mit den neuen Formularen
- die verordnungskonforme Berechnung aller geänderten Leistungen
- die richtige Dokumentation
- die richtige Umsetzung der Faktorerhöhung mit den richtigen Begründungen
- Materialkosten sind berechnungsfähig
- was/wann darf noch aus der GOÄ berechnet werden
- erste Reaktionen der PKVen
- die wichtigsten Punkte für die Praxis aus dem PRG

### PROGRAMM II samstag | 5. oktober 2013

#### II Seminar A Hygieneseminar Referentin: Iris Wälter-Bergob/Meschede

inklusive umfassendem Kurskript

Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut (RKI) und des Bundesinstitutes für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM). Inkl. neuer RKI-Richtlinien

09.00 – 11.00 Uhr Rechtliche Rahmenbedingungen  
für ein Hygienemanagement  
Informationen zu den einzelnen Gesetzen und  
Verordnungen  
Aufbau einer notwendigen Infrastruktur

11.00 – 11.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

### PROGRAMM II samstag | 5. oktober 2013

11.30 – 13.30 Uhr Anforderungen an die Aufbereitung  
von Medizinprodukten  
Anforderungen an die Ausstattungen der  
Aufbereitungsräume  
Anforderungen an die Kleidung  
Anforderungen an die maschinelle Reinigung und  
Desinfektion  
Anforderungen an die manuelle Reinigung

13.30 – 14.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

14.30 – 16.00 Uhr Wie setze ich die Anforderungen an ein  
Hygienemanagement in die Praxis um?  
Risikobewertung  
Hygienepläne  
Arbeitsanweisungen  
Instrumentenliste

16.00 – 16.15 Uhr Pause

16.15 – 18.00 Uhr Überprüfung des Erlernten  
Praktischer Teil  
Übergabe der Zertifikate

#### II Seminar B Ausbildung zur zertifizierten Qualitätsmanagementbeauftragten QMB Referent: Christoph Jäger/Stadthagen

inklusive umfassendem Kurskript

09.00 – 11.00 Uhr Gesetzliche Rahmenbedingungen, mögliche  
Ausbaustufen  
Was müssen wir und was können wir? | Grundlagen  
eines einfachen QM-Systems | Weniger ist mehr |  
Sind alle Kolleginnen und die Chefs im QM-Boot? |  
Die QMB als Einzelkämpferin? | Die richtige  
Projektplanung | Auf das Wesentliche kommt es an

11.00 – 11.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

11.30 – 13.30 Uhr Die wichtigsten Unterlagen in unserem QM-System  
Alles andere ist nur Ballast | Wie gehe ich mit den  
vielen QM-Dokumenten und Aufzeichnungen um? |  
Warum wurde eigentlich der Papierkorb erfunden? |  
Wie bringen wir die Unterlagen in ein einfaches und  
geniales Ordnungssystem? | Wer Ordnung hält, ist nur  
zu faul zum Suchen. Oder?

13.30 – 14.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

14.30 – 16.00 Uhr Was ist das Mittel der Wahl, Computer oder  
Handbuch?  
Auch die Chefs müssen sich im QM-System zu-  
rechtfinden | Das Organigramm für Ihre Praxis | Die  
gesamte Praxis auf einem Blick | Zertifizierung eines  
QM-Systems | Was ist das denn? | Belehrungen,  
Vorsorgeuntersuchungen und Schülerpraktikanten |  
Worauf müssen wir besonders achten?

16.00 – 16.15 Uhr Pause

16.15 – 18.00 Uhr Wie können wir Fotos z.B. einer Behandlungs-  
vorbereitung in einen Praxisablauf einbinden?  
Ein Foto sagt doch mehr als tausend Worte | Woher  
bekomme ich die ganzen Unterlagen aus dem  
Seminar? | Download ist besser als selbst schreiben |  
Übergabe der Zertifikate | Zur Vorlage der Praxisleitung  
und als Ausbildungsnachweis für Behörden oder  
möglicher Zertifizierungsgesellschaften

#### II Lernerfolgskontrolle durch Multiple-Choice-Test II

DENTALHYGIENE  
START UP 2013

Anmeldeformular per Fax an

**0341 48474-390**

oder per Post an

**OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig**

PN 3/13

### ORGANISATORISCHES

Zimmerbuchungen im Veranstaltungshotel und  
in unterschiedlichen Kategorien

PRIMECON

Tel.: 0211 49767-20, Fax: 0211 49767-29  
info@prime-con.eu oder www.prim-con.eu

#### Veranstaltungsort



Hotel Palace Berlin  
Budapester Straße 45  
10787 Berlin  
www.palace.de

#### Organisation/Anmeldung

OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-308, Fax: 0341 48474-390  
event@oemus-media.de, www.oemus.com



#### Kongressgebühr | Teilnahme am Freitag und Samstag Workshops, Vorträge oder GOZ-Seminar, Seminar A oder B

Tagungspauschale\* 189,- € zzgl. MwSt.  
98,- € zzgl. MwSt.

#### Kongressgebühr | Tageskarten Freitag, 4. Oktober 2013

Workshops, Vorträge oder GOZ-Seminar 99,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 49,- € zzgl. MwSt.

#### Samstag, 5. Oktober 2013

Seminar A oder B 99,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 49,- € zzgl. MwSt.

\*Die Tagungspauschale ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten (umfasst Kaffeepausen, Tagungsgetränke und Mittagessen).

#### Abendveranstaltung im Wasserwerk Berlin

In der atemberaubenden Kulisse des  
Wasserwerks Berlin findet am  
Freitag ab 20.00 Uhr  
die Kongressparty  
unter dem Motto „Lounging, Dining, Clubbing“ anlässlich des Kongresses  
statt. Ein Abend, den man nicht versäumen sollte!  
Preis pro Person 79,- € zzgl. MwSt.  
Im Preis enthalten sind Abendessen, Wein, Bier, Softdrinks, Busshuttle und Live-Band!

#### So kommen Sie zum Kongress



Entfernungen:  
Bahnhof Zoologischer  
Garten: 500 Meter  
Stadtautobahn Ausfahrt  
„Zentrum“: 2 Kilometer  
Flughafen Tegel:  
8 Kilometer

Das komplette Programm, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen  
sowie weitere Informationen u.a. zur Abendveranstaltung finden Sie  
unter [www.startup-dentalhygiene.de](http://www.startup-dentalhygiene.de)

Für das DENTALHYGIENE START UP 2013 am 4./5. Oktober 2013 in Berlin melde ich folgende  
Personen verbindlich an:

Name/Vorname/Tätigkeit  
Bitte Zutreffendes ankreuzen  
Freitag  
Pre-Congress Workshops:  
 1 oder  2  
 Vorträge  
 GOZ-Seminar  
Samstag  
 Seminar A  
 Seminar B

Name/Vorname/Tätigkeit  
Bitte Zutreffendes ankreuzen  
Freitag  
Pre-Congress Workshops:  
 1 oder  2  
 Vorträge  
 GOZ-Seminar  
Samstag  
 Seminar A  
 Seminar B

Abendveranstaltung im Wasserwerk Berlin: \_\_\_\_\_ (Bitte Personenzahl eintragen)

Praxisstempel/Laborstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG  
erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail