

# Der ganz normale Praxiswahnsinn

„Jetzt reicht’s!“, denkt sich Dr. Müller. „Wieso kann es nicht einfach mal so klappen, wie ich es mir wünsche?“ Er erinnert sich an die gestrige Fernsehsendung und plötzlich fängt er an zu grinsen. Ja, der Titel der Sendung, leicht abgewandelt, passt eigentlich auch auf ihn: „Hilfe, ich bin ein Zahnarzt – holt mich hier raus!“ Dieser Gedanke kommt ihm spontan, denn das Fass ist am Überlaufen.

Dr. Rudolf Lenz/Kiel

■ **Doch was war der Auslöser?** Es ist Donnerstagnachmittag und irgendwie scheint an diesem Tag in der Praxis mal wieder nichts so zu laufen, wie er sich das vorstellt: Die Anmeldungshelferin hatte sich krank gemeldet und die Vertretung ist mit den Aufgaben an der Rezeption völlig überfordert. Die Schmerzpatienten stapelten sich am Vormittag im Wartezimmer und nebenbei erfuhr er, dass der Thermo-desinfektor bereits seit drei Tagen defekt sei. Dadurch verschärfte sich der Engpass bei den Assistenzhelferinnen, die die Instrumente nun manuell aufbereiten müssen. Bei der Implantat-OP war die Implantatratsche nicht auffindbar, für die Assistenz Zahnärztin waren die Handschuhe unbemerkt ausgegangen und die Auszubildende hatte versehentlich die farbigen Aluminiumtrays in die Desinfektionswanne gelegt, sodass sie nun irreversibel verfärbt waren. Zu allem Überfluss meldete sich auch noch das Gesundheitsamt und kündigte eine Begehung zur Praxis-



Abb. 1

▲ **Abb. 1:** Angelaufene Aluminiumtrays aufgrund falscher Aufbereitung.

hygiene an, weil ein Patient vermutet, er habe sich in der Praxis mit Hepatitis C angesteckt.

„So kann es nicht weitergehen“, denkt Dr. Müller und erinnert sich an das Seminar über Praxismanagement. Irgendwie hätte er ja doch gerne richtig geordnete Arbeitsabläufe und sinnvolle Strukturen in seiner Praxis. „Wie schön wäre es, wenn ich meine Patienten einfach in Ruhe behandeln könnte? Wenn die Vertretung der Anmeldungshelferin genau wüsste, wie der Rezeptionsbereich funktioniert? Und wenn die Auszubildende nicht zwei Jahre bräuchte, um effektiv einsetzbar zu sein? Auch wäre es toll, wenn nicht immer die gleichen Fehler passieren und die Instrumentenaufbereitung mal endlich rund und vorhersagbar laufen würde. Ach ja, und wenn wir schon dabei sind, zu träumen, dann wäre es auch nett, mehr Zeit zu haben und das sichere Gefühl, eine Begehung könne einem nichts anhaben.“

Dr. Müller ärgert sich über die Auswirkungen der vielen Fehler, die täglich passieren. Sie verursachen einfach zu viel Doppelarbeit, Hektik und Stress, kosten zu allem Überfluss auch noch sein Geld und gerade im Bereich Hygiene gefährden sie möglicherweise die Gesundheit von Team und Patienten.

Als Zahnarzt ist Dr. Müller jedoch die meiste Zeit im Behandlungszimmer und behandelt Patienten. So soll es ja auch sein, denn schließlich wird nur dann Umsatz generiert. Die Hygiene wird dabei



## INFO

Das Medizinproduktegesetz (MPG) und insbesondere die daraus resultierenden Praxisbegehungen haben für Unruhe in den Zahnarztpraxen gesorgt. Ziel dieses Gesetzes ist der Schutz der Patienten und aller Personen, die mit Medizinprodukten umgehen (Mitarbeiter, Bediener usw.). Die Angst vor Sanktionen und Überbürokratisierung hat viele Zahnärzte verunsichert. Das MPG richtet sich an Hersteller, Betreiber (Praxischef) und Anwender von Medizinprodukten. In der Medizinproduktebetriebsverordnung (MPBetreibV) wird vor allem der Betrieb von Medizinprodukten und insbesondere der medizinischen Geräte näher beleuchtet. Die Empfehlungen des Robert Koch-Instituts (RKI) aus dem Jahre 2006 richten sich ganz gezielt an die Zahnarztpraxis und beschreiben das Zusammenwirken von Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen nach dem aktuellen wissenschaftlichen Standard. Ergänzt werden diese durch die 64-seitige Empfehlung des RKI aus dem Jahr 2012 „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“, die ausschließlich den komplexen Bereich der Instrumentenaufbereitung abhandelt.

leicht zum blinden Fleck. Deshalb möchte er sich darauf verlassen können, dass seine Mitarbeiter alle Aufgaben verantwortungsvoll und in seinem Sinne wahrnehmen. Wie kann dies sichergestellt werden?

„Mein größtes Sorgenkind im Moment ist die Praxishygiene, und die Vorstellung an eine Hygienebegehung raubt mir den Schlaf“, resümiert Dr. Müller. „Hier muss was passieren“, wird ihm klar, und er schlägt in seinem QM-Praxishandbuch nach.

Zunächst prüft er, ob alle Aufgaben und Verantwortlichkeiten noch klar geregelt sind. Ein Jahr geht schnell vorüber, und durch Personalwechsel, neue Auszubildende und krankheitsbedingte Ausfälle werden plötzlich Aufgaben von ganz anderen Mitarbeitern durchgeführt oder gar nicht mehr wahrgenommen. Schnell wird ihm bewusst, dass Organigramm und Funktionsbeschreibungen angepasst und eine neue Hygienebeauftragte benannt werden muss.

Im Kapitel MPG & Hygiene findet er einige Dokumente, die noch gar nicht auf die Praxis individualisiert sind. Obendrein stellt er überrascht fest, dass es sogar eine Checklistenvorlage mit Foto gibt, auf der alle Instrumente aufgeführt sind, die nur wischdesinfiziert werden dürfen.

Dann geht es an die Aktualisierung der Belehrungen zur Hygiene und die Einweisung in die Geräte. Der Zugriff auf die Betriebsanleitungen und Gebrauchsanweisungen war nicht allen Mitarbeitern bekannt, und einige Dokumente hatten sich im Laufe der Zeit einen neuen Platz in der Praxis gesucht, anstatt wie vorgesehen in den Ordnern im Büro auf ihren Einsatz zu warten.

### Weiterentwicklung als Teamprojekt

Bei der kurzfristig angesetzten internen Hygienefortbildung werden weitere Schwachstellen offenkundig. Unter anderem sind die vorhandenen Arbeitsanweisungen und der Hygieneplan hoffnungslos veraltet und bilden schon lange nicht mehr den Hygieneprozess der Praxis ab. Entsprechend hatte jeder Mitarbeiter in der Aufbereitung seine eigenen Methoden entwickelt, die nun mühselig wieder in ein gemeinsames Konzept überführt werden müssen. Größeren Klärungsbedarf gibt es bei den Fragen,

wann welche Instrumente wie zu ölen oder zu pflegen sind und wie mit rotierenden und Wurzelkanalinstrumenten zu verfahren ist. In diesem Zusammenhang wird auch die Risikobewertung der Instrumente rekapituliert.

Langsam zeichnet sich Licht am Ende des Tunnels ab. Endlich sind alle Mitarbeiter auf annähernd dem gleichen Wissensstand und können jetzt mithelfen, das Hygienemanagement umzusetzen. Die vielen Ideen, Anregungen und Erfahrungen, die gesammelt und protokolliert werden, zeigen Dr. Müller, dass er auf dem richtigen Weg ist und bestärken ihn in seinem Vorgehen.

Ein sehr hilfreiches Ergebnis ist die dreiseitige Checkliste zum Hygienetag,<sup>1</sup> die gemeinsam erstellt wird und die nicht nur die Standardtätigkeiten auflistet, sondern auch solche, die häufig untergehen, wie das Ausräumen, Reinigen und Abtauen der Kühlschränke und das Aufräumen des Sozialraumes.

### Systematik und reibungsloses Arbeiten

Die Erstellung von Arbeitsanweisungen, Checklisten und Formularen macht allerdings nur dann Sinn, wenn sie von



Abb. 2: Traysysteme sind eine Möglichkeit, die Praxisabläufe zu optimieren.

den Mitarbeitern tatsächlich benutzt werden. Viele dieser Hilfsmittel verstauen in den Schubladen, weil sie nicht in den Routineprozess ergonomisch integriert sind.

Deshalb sollten nur für die Bereiche Checklisten erstellt werden, in denen ein wirklicher Bedarf besteht. Diesen Bedarf kann man beispielsweise aus wiederholt aufgetretenen Fehlern oder im Rahmen der Teambesprechung ermitteln.

Bei der Frage nach sinnvollen Einsatzbereichen sollte auch immer die Ausbil-

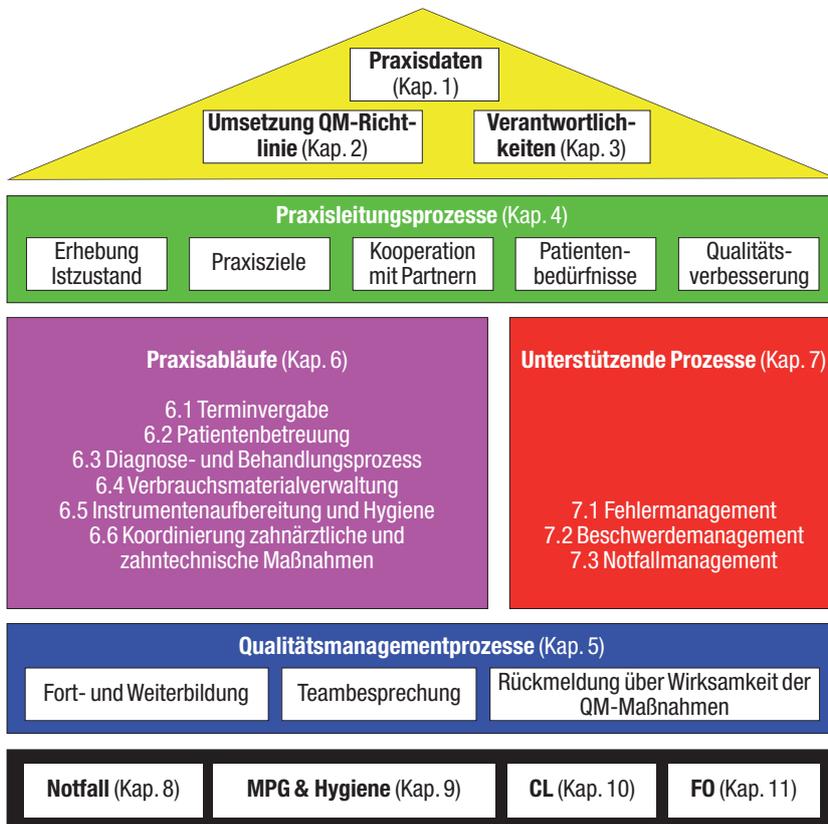


Abb. 3: Villa QMP als visualisiertes Inhaltsverzeichnis des QM-Praxishandbuchs.



Abb. 4

▲ **Abb. 4:** Chirurgieschrank mit Fotos zur Instrumentensortierung als Ergebnis des Verbesserungsprozesses in der Praxis Dr. Müller.

dung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter bedacht werden. Selbst wenn viele Mitarbeiter die Instrumentenaufbereitung zufriedenstellend beherrschen und deshalb keine Hilfsdokumente benötigen, so ist dieser Bereich für eine Auszubildende oder einen neuen Mitarbeiter ein sehr umfangreicher Prozess, der in der Anfangsphase auch die anderen Teammitglieder durch häufiges Nachfragen oder durch auftretende Fehler belastet.

Bei einer effizienten Arbeitsorganisation spielt nicht nur die korrekte Ausübung der Tätigkeiten eine Rolle, sondern auch der Zeitfaktor. Arbeitsanweisungen und Checklisten verfolgen demnach folgende Ziele:

- ▶ Klare Anweisung zur Ausübung einer Tätigkeit im Hinblick auf die Qualität des Ergebnisses
- ▶ Effiziente Ausführung der Tätigkeit und damit Zeit- und Kostenersparnis
- ▶ Schnelle Einarbeitung
- ▶ Minimierung von Fehlern
- ▶ Erleichterung der Dokumentation

### Worauf ist bei Arbeitsanweisungen und Checklisten zu achten?

- ▶ Abläufe möglichst klar strukturieren und verständlich beschreiben
- ▶ So übersichtlich wie möglich und gerade so detailliert wie nötig
- ▶ Änderungen sollten konsequent eingepflegt werden
- ▶ Fotos reduzieren den Schreibaufwand, sind besser verständlich und erleichtern gerade Anfängern das Arbeiten

Gerade bei kritischen Prozessen wie der Instrumentenaufbereitung stellen wir immer wieder fest, dass sich ohne schriftliche Anweisungen bei den Mitarbeitern sehr unterschiedliche und häufig fehlerhafte Abläufe etablieren.

Aus diesem Grund und wegen der hohen Sensibilität dieses Prozesses fordert das Robert Koch-Institut für die Instrumentenaufbereitung genaue und individualisierte Anweisungen, die von allen Beteiligten eingehalten werden.

Für qualitätsrelevante Tätigkeiten und ausgewählte Routineaufgaben gibt es deshalb in der Praxis von Dr. Müller Checklisten. Checklisten ersparen häufiges Nachfragen, vermindern Fehler und geben Sicherheit bei der Ausübung der Tätigkeit. Die Einarbeitungszeit von neuen Mitarbeitern kann damit ebenfalls erheblich verkürzt werden.

Es sind gerade die vielen kleinen Tipps und Ideen, die das Arbeitsleben vereinfachen. Erst durch die Einbeziehung aller Mitarbeiter in den Entwicklungsprozess der Praxis wird das volle Potenzial ausgeschöpft und die Weiterentwicklung bekommt eine ungeahnte Eigendynamik.

Ein weiterer wichtiger Aspekt eines funktionierenden Praxismanagementsystems ist der „Nachweis durchgeführter Tätigkeiten“, indem man diese rechtssicher dokumentiert. Die Dokumentation der Patientenbehandlung ist alleine schon aus ökonomischen Gründen eine Selbstverständlichkeit. Andere Praxisprozesse, wie die Dokumentation der durchgeführten Hygienemaßnahmen oder die

Pflege und Wartung von Geräten, werden weitaus stiefmütterlicher behandelt.

In den angebotenen Softwarelösungen findet sich häufig ein Überangebot an Dokumentationsmöglichkeiten, das eher die Frustration vergrößert, statt wirklich zu helfen. Deshalb ist in vielen Fällen ein einfaches Papier- oder Word-Formular die beste, billigste und absturzsicherste Möglichkeit, die Dokumentationspflicht zu erfüllen. Beispiele für diese Formulare sind das Sterilisationsprotokoll, Wartungsprotokolle, die Liste der freigabeberechtigten Mitarbeiter und die Desinfektionsmittel-liste.

Nur mit gemeinsamer Anstrengung und Teamgeist konnte die Praxis Dr. Müller dieses große Projekt bewältigen. Die Hygiene läuft inzwischen reibungslos und nahezu fehlerfrei. Aufgetretene Fehler werden nicht mehr vertuscht, sondern im Rahmen des Fehlermanagements dokumentiert und in der Teambesprechung lösungsorientiert besprochen.

Bei der Begehung wurden die Bemühungen belohnt und nur geringgradige Abweichungen gefunden, die ohne viel Aufhebens ausgeräumt werden können. Das Team ist in dieser intensiven Zeit zusammengewachsen, und dieser Spirit überträgt sich auch in alle anderen Bereiche der Praxis und auf die Patienten. Dr. Müller und sein Team spüren die Vorteile von Systematik am eigenen Leib und wollen nicht mehr darauf verzichten.

Dieses sichere Gefühl ist der beste Indikator dafür, dass Sie ein nutzbringendes und zu Ihnen passendes QM-System entwickelt und umgesetzt haben. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg auf diesem Weg! <<

<sup>1</sup>Anmerkung: Die Originalcheckliste zum Hygienetag kann als individualisierbare Word-Datei beim Autor angefordert werden.

>> KONTAKT

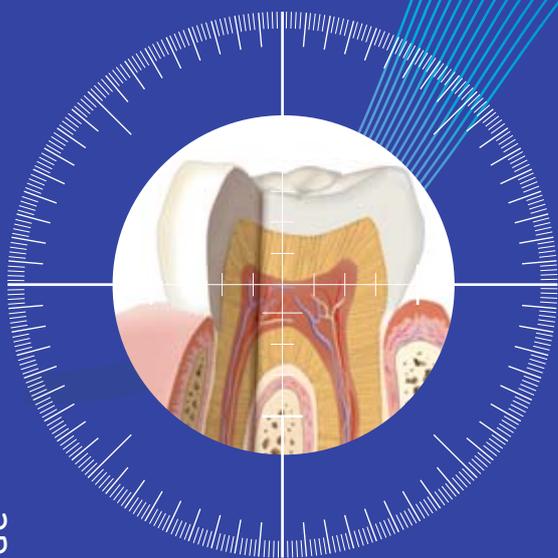


**dental-qm®**  
**Dr. Rudolf Lenz**  
 Weißenburgstr. 34  
 24116 Kiel  
 Tel.: 0431 9710-308

E-Mail: [lenz@dental-qm.de](mailto:lenz@dental-qm.de)  
[www.dental-qm.de](http://www.dental-qm.de)



infotage **deutschland**  
dental-fachhandel



# Maßstab für morgen

Messe  
München

Halle B6  
Sa., 19.10.13  
09:00-17:00 h

Messe  
Frankfurt

Halle 3.0  
Fr., 08.11.13, 12:30-19:00 h  
Sa., 09.11.13, 09:00-17:00h

*Termine  
vormerken!*