

# Patientensicherheit: Ist Ihre Praxis fit?

| Renate Maier

Sie haben es sicher schon gehört: Es gibt neue Vorgaben zum Aufbau von Risikomanagement und Fehlermeldesystemen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Wir erklären, warum das so ist – und was es für jede zahnärztliche Praxis bedeutet.

So viel ist klar: Mit den neuen Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) zu Risikomanagement und Fehlermeldesystemen soll die Patientensicherheit in Praxen und Krankenhäusern gestärkt werden. Durch den seit 23. Januar 2014 vorliegenden Beschluss zur Änderung der Qualitätsmanagement-Richtlinie für die vertragszahnärztliche Versorgung ist vor allem die Umsetzung des § 137 Absatz 1d Satz 1 SGB V betroffen. Doch was bedeutet das konkret für Ihre Praxis? Denn Vertragszahnärztinnen und -ärzte sowie Krankenhäuser waren ja schon bisher verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Doch gab es dafür bisher keine Mindeststandards. Das hat sich jetzt geändert.

Die neuen Vorgaben zum Aufbau von Risikomanagement und Fehlermeldesystemen basieren auf dem bereits am 20. Februar 2013 in Kraft getretenen Patientenrechtegesetz und stellen klar, wie das Gesetz umgesetzt werden soll. Das Patientenrechtegesetz fördert die Fehlervermeidungskultur, stärkt die Verfahrensrechte bei Behandlungsfehlern und die Rechte gegenüber Leistungsträgern, fördert die Patientenbeteiligung und baut die Patienteninformationen aus. Es verankert das Arzt-Patienten-Verhältnis als eigenen Vertrag im Rahmen des Bürgerlichen Gesetzbuches und schreibt wesentliche Rechte der Patientinnen und Patienten fest. So etwa, dass Patientinnen und

Patienten umfassend über alles, was für die Behandlung wichtig ist, informiert und aufgeklärt werden müssen. Dazu gehören alle wesentlichen Umstände der Behandlung wie Diagnose, Folgen, Risiken und mögliche Alternativen der Behandlung sowie wirtschaftliche Aspekte. So muss der Arzt den Patienten bei Zweifeln über die Erstattung von Behandlungskosten durch die Krankenkasse schriftlich über die auf ihn zukommenden Kosten informieren.

Patientinnen und Patienten haben künftig das Recht, ihre vollständige Patientenakte einzusehen – verbunden mit der Pflicht des Arztes, die Behandlung streng zu dokumentieren. Wird die Einsichtnahme abgelehnt, ist dies zu begründen. Durch die vorgesehenen Regelungen zur Beweislast bei Haftung für Behandlungs- und Aufklärungsfehler stellt das Gesetz zudem sicher, dass die Patientinnen und Patienten ihre Rechte im Falle von Behandlungsfehlern wirksam durchsetzen können.

Auch im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung stärkt das Gesetz Rechtspositionen der Versicherten. Die Teilnahme an Hausarzt- und anderen Selektivverträgen kann innerhalb einer Zweiwochenfrist nach Abgabe der Teilnahmeerklärung widerrufen werden.

Entscheidet eine Krankenkasse ohne hinreichende Begründung nicht innerhalb von drei, bei Einschaltung des Medizinischen Dienstes innerhalb von

fünf Wochen über eine Leistung, können sich Versicherte die Leistung nach Ablauf dieser Frist selbst beschaffen. Die Krankenkasse ist dann zur Erstattung dieser Kosten in der entstandenen Höhe verpflichtet. Bei vertragszahnärztlichen Anträgen hat die Krankenkasse wegen des besonderen Gutachtenverfahrens innerhalb von sechs Wochen zu entscheiden.

Kommt es zu einem Behandlungsfehler, müssen die Kranken- und Pflegekassen künftig ihre Versicherten bei der Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen unterstützen. Dies kann zum Beispiel durch medizinische Gutachten geschehen.

## Was beinhalten die neuen Vorgaben?

Für Ihre zahnärztliche Praxis bedeutet dies, dass Sie die Praxisabläufe unter Anwendung des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) regeln beziehungsweise beschreiben müssen. Der erste betroffene Bereich ist der Ihrer Arbeitsprozesse und der Praxisorganisation. Hierzu gehören die Einführung von Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe, das Führen eines Praxishandbuchs und ein verpflichtendes Risiko- und Fehlermanagement. Letzteres führt dazu, dass Sie verpflichtet sind, potenzielle Risiken und unerwünschte Ereignisse zu bewerten und daraufhin Verbesserungsprozesse in der Praxis einzuführen.

Das Risikomanagement ist eine zentrale Aufgabe der Praxisleitung und



# NSK

CREATE IT.

# 26W

## KRAFTVOLLE 26W\*, SOUVERÄNE LANGLEBIGKEIT

Eine neue Dimension aus Kraft und Leistung

\* Z900L

Verfügbare Modelle:

### Z900L

Zum Anschluss an  
NSK PTL-Kupplungen

### Z900KL

Zum Anschluss an Kupplungen  
Typ KaVo® MULTIflex® LUX



Ti·Max Z  
Turbinen



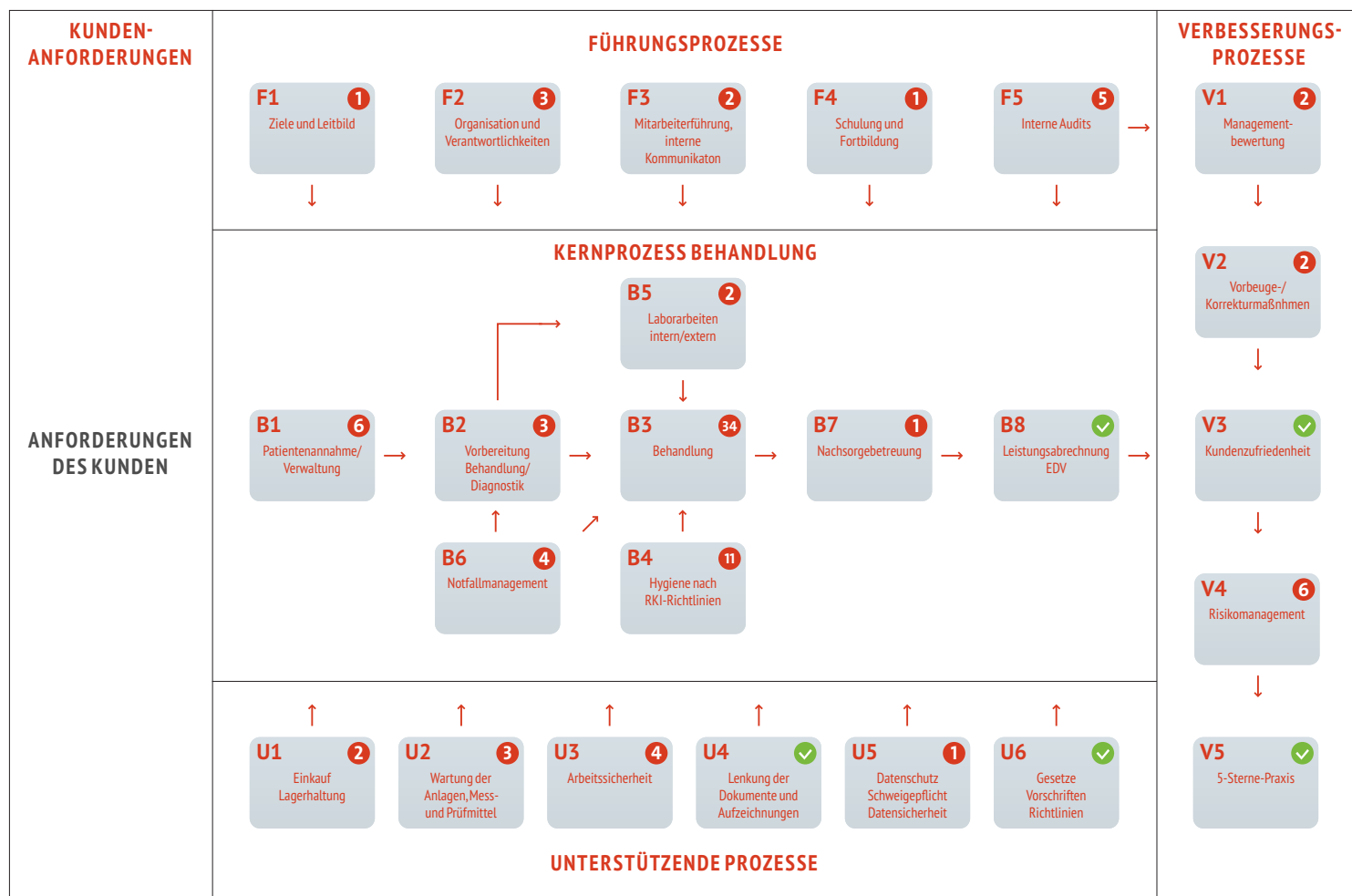
NSK Europe GmbH

TEL.: +49 (0)6196 77606-0  
E-MAIL: info@nsk-europe.de

FAX: +49 (0)6196 77606-29  
WEB: www.nsk-europe.de

Powerful Partners®





bedeutet, ein Risikoprofil zu erstellen und eine Risikostrategie zu entwickeln, die alle Beteiligten bis zum Patienten einbezieht. Diese Strategie muss Empfehlungen zur Erkennung, Überwachung und Bewältigung eines potenziellen Risikos formulieren und Verantwortlichkeiten festlegen.

Um dies leisten zu können, brauchen Sie ein praxisinternes Fehlermeldesystem. Es sollte einfach und klar strukturiert sein, mit freiwilliger Teilnahme und sanktionsfreier sowie anonymer Berichtsmöglichkeit für alle Praxismitarbeiter.

Als zweites sehen die neuen Vorgaben vor, dass sich die Diagnose- und Behandlungsprozesse in Ihrer Praxis am Stand der Wissenschaft gemäß § 2 Abs. 1 SGB V orientieren müssen. Alle zahnärztlichen und zahntechnischen Maßnahmen sollten Sie auf der Basis fachlicher Fortbildungen (§95d SGB V) koordinieren. Auch bei der Führung und Orientierung Ihrer Mitarbeiter stellen

Ihnen die Vorgaben klare Aufgaben. Sie müssen zum Beispiel Fortbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen koordinieren und für eine reibungsfreie Kommunikation in der Praxis sorgen – etwa durch Teamsitzungen und Briefings.

Auch in Richtung Patient wird von Ihnen viel erwartet. Sie haben besondere Pflichten im Bereich der Patienteninformation, -aufklärung und -beratung. Gleichzeitig wird die Patientenmitwirkung und -selbsthilfe gefördert sowie ein funktionierendes Beschwerdemanagement erwartet. Zur Patientenorientierung gehören aber auch ganz glasklare Standards wie eine gute telefonische und persönliche Erreichbarkeit, Öffnungszeiten und eine schnelle Terminvergabe.

#### Die Auswirkungen des Beschlusses auf Ihre Praxis

Wie so oft bei Gesetzen und Vorgaben liegt es nun an Ihnen, die Beschlüsse in

der Praxis umzusetzen. Dazu gehört zuallererst ein aktives Fehlermanagement. Fehler sind nicht immer zu vermeiden. Aber es ist wichtig, sie nicht zu wiederholen. Aktives Fehlermanagement bedeutet, Fehlern konstruktiv vorzubeugen. Dabei können Ihnen Checklisten oder Foto-Dokumentationen helfen.

Dann sollten Sie ein funktionierendes Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen einführen. Denn keine Beschwerde ist unwichtig, noch weniger ungerechtfertigt. Jede Beschwerde ist eine Aufforderung, etwas in der Praxis zu verbessern oder zu optimieren. Beschwerden und Reaktionen darauf sollten deshalb in Teamsitzungen besprochen werden. Teamsitzungen sind auch eine gute Gelegenheit, um aktiv über Verbesserungsvorschläge aus dem Team heraus zu sprechen.

Da die Vorgaben ebenfalls vorsehen, dass Sie für Notfälle gewappnet sein müssen, sollten Sie den Umgang mit

Notfällen üben. Vor allem, weil der medizinische Notfall zu den forderndsten Aufgaben im medizinischen Tätigkeitsfeld gehört. Statistische Erhebungen und Erfahrungswerte aus der alltäglichen Praxis zeigen, dass bei vielen medizinisch Verantwortlichen eine große Unsicherheit besteht, wenn sie mit einer kritischen Notfallsituation konfrontiert werden. Üben Sie deshalb mindestens einmal jährlich den medizinischen Notfall mit Hilfe von Checklisten oder in speziellen Fortbildungen. Zum Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis gehört auch das Hygienemanagement. Nutzen Sie die neuen Vorgaben, um es auf den Prüfstand zu stellen. Wenn keimarme oder steril zur Anwendung kommende Medizinprodukte aufbereitet werden, sind grundsätzlich dokumentierte und reproduzierbare Verfahren anzuwenden. Dabei müssen die Richtlinien des Robert Koch-Instituts angewendet werden: [www.rki.de](http://www.rki.de).

Außerdem sollten Sie eine Risikoanalyse in Ihrer Praxis durchführen. Überdenken Sie Ihr Leistungsspektrum und die damit verbundenen Risiken für Ihre Patienten. Definieren Sie die jeweiligen Risiken, besonders im Bereich der Behandlungsprozesse, wie Diagnostik, Behandlungsverlauf und Nachsorge.

Nicht zuletzt sollten Sie sicherstellen, dass alle Prozesse in Ihrer Praxis der DIN-Norm EN 15224:2012 entsprechen. Mit dem Standard für „Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung“ liegt erstmals ein zertifizierungsfähiger ISO-Standard für das Gesundheitswesen vor. Die Norm legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, mit dessen Hilfe eine Einrichtung des Gesundheitswesens die Fähigkeit nachweisen muss, gleichbleibend Dienstleistungen der Gesundheitsversorgung zu erbringen. Sie muss dabei rechtliche Anforderungen und die der Kunden erfüllen. Wenn Sie das schaffen, sorgen Sie fast schon automatisch für zufriedene Patienten.

## info.

Wenn Sie sich über professionelles Qualitätsmanagement und Möglichkeiten zur Risikoanalyse informieren möchten, erhalten Sie weitere Informationen über die QM-Software vismed.QM auf [www.vismed-qm.de](http://www.vismed-qm.de). Fordern Sie Ihre Praxischekliste zum neuen Patientenrechtsgesetz an oder melden Sie sich zu unseren regelmäßig stattfindenden Webinaren an.

## kontakt.

### Renate Maier

vismed GmbH  
Saarstraße 7  
85354 Freising  
Tel.: 08161 12243  
[future@vis-med.eu](mailto:future@vis-med.eu)  
[www.vismed-qm.de](http://www.vismed-qm.de)



Renate Maier  
Infos zur Autorin

# hypo-A

Premium Orthomolekularia



## Optimieren Sie Ihre Parodontitis-Therapie!

55% Reduktion der Entzündungsaktivität in 4 Wochen!

60% entzündungsfrei in 4 Monaten durch abgestimmte Vitamine und Darmsanierung

- Stabilisiert orale Schleimhäute!
- Beschleunigt die Wundheilung!
- Schützt vor Implantatverlust!



### Itis-Protect I-IV

Zur diätetischen Behandlung von Parodontitis

## Info-Anforderung für Fachkreise

Fax: 0451 - 304 179 oder E-Mail: [info@hypo-a.de](mailto:info@hypo-a.de)

- Studienergebnisse und Therapieschema  
 hypo-A Produktprogramm

Name / Vorname

Str. / Nr.

PLZ / Ort

Tel. / E-Mail

IT-ZWP 9/2014

hypo-A GmbH, Kücknitzter Hauptstr. 53, 23569 Lübeck  
Hypoallergene Nahrungsergänzung ohne Zusatzstoffe  
[www.hypo-a.de](http://www.hypo-a.de) | [info@hypo-a.de](mailto:info@hypo-a.de) | Tel: 0451 / 30721 21

[shop.hypo-a.de](http://shop.hypo-a.de)