

# Herzstück des QM-Systems: Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

**PRAXISMANAGEMENT** 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.

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 Ange-

bote, 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 Qualitätsmanagement 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

TABELLE 1 |

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

## Intego pro

# Alles, was ich brauche

Sie suchen eine Behandlungseinheit, die für Ihre Ansprüche genau passt. Sie möchten sie flexibel konfigurieren. Sie arbeiten mit ihr ermüdungsfrei – alleine oder mit Assistenz. Sie investieren in ein hochwertiges Produkt, in Sicherheit und Zukunft. Sie möchten das Beste in der Klasse? Intego Pro hat alles, was Sie brauchen – nicht mehr und nicht weniger.

Willkommen bei Intego pro. Jetzt auch mit LEDview Plus und neuer Turn-Funktion!

[dentsplysirona.com](http://dentsplysirona.com)



**IDS<sup>®</sup>**  
**2017**

Besuchen Sie  
uns auf der IDS!  
Halle 10.2 und  
Halle 11.2

TABELLE 2 |

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

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

TABELLE 3 | **Verfahrensweisung: 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	

**Was kann die Praxis anwenden?**

Methoden und Instrumente gibt der Beschluss ebenfalls vor, jedoch werden 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 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 Gewichtsgrad als mündliche Anweisungen. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen gehören daher regelmäßig in Teamsitzungen, um diskutiert und aktualisiert zu werden. Für die Erstellung

TABELLE 4 | **Arbeitsanweisung: Professionelle Zahnreinigung**

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

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 Verfahrens- anweisungen 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 Verfahrens- anweisung 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“. Verweis auf Arbeits- und Verfahrensanweisungen reduzieren den Aufwand der Dokumentation und ermöglichen mehr Zeit für die Therapie des Patienten.

## INFORMATION

### Jana Brandt

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

Infos zur Autorin







ANZEIGE

# STABILOK

## - der Goldstandard für parapulpäre Stifte

- Seit 1976 definiert der Stabilok –Stift ununterbrochen den Goldstandard für parapulpäre Stifte.
- Bei der Anwendung scheren Stabilok-Stifte absolut zuverlässig an der Einschnürung des Stiftes ab.
- Die Stabilok-Stifte sind in Titan-oder Edelstahl-Ausführung erhältlich.
- Im Sortimentspender ist jeder Stift in seinem eigenem Fach untergebracht. So wird der Kontamination der anderen Stifte vorgebeugt.

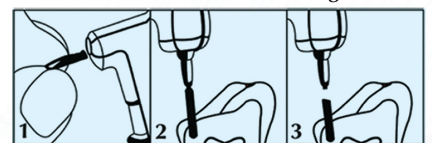
-  TITAN (Reinheit 99,9%)  
dünn:Durchmesser 0,60mm
-  TITAN (Reinheit 99,9%)  
mittel:Durchmesser 0,76mm
-  EDELSTAHL  
dünn:Durchmesser 0,60mm
-  EDELSTAHL  
mittel:Durchmesser 0,76mm

### STABILOK PARAPULPÄRE STIFTE

Standard-Sortiment  
(20 Stifte + 1 Bohrer)  
Titan oder Edelstahl

SPAR-SORTIMENT  
(100 Stifte + 5 Bohrer)  
Titan oder Edelstahl

### Kinderleichte Anwendung!



Mit üblichem Winkelstück (RA-Schaft, 2,35mm) verwenden

Ein Produkt von  
**FAIRFAX DENTAL Ltd.**

Tel.: 0044 20 8947 6464

Fax: 0044 20 8947 2727

info@stabilok.com

www.stabilok.com

