Qualitätsmanagement einfach umsetzbar

Dr. Hendrik Schlegel

Wer sich die Frage stellt, ob und für welche Bereiche sich das Einführen eines Qualitätsmanagementsystems/Teilsystems lohnt, kommt schnell zu den bürokratischen Verpflichtungen, die durch die zuständigen Behörden überprüft werden können.

Fünf Bereiche, die für jede Praxis wichtig sind:

- das Management der Aufbereitung von steril oder keimarm zur Anwendung kommenden Medizinprodukten (MP) nach dem Medizinproduktegesetz (MPG) und der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV)
- das Management der Anforderungen der allgemeinen Hygiene nach dem Infektionsschutzgesetz (IfSG) und der RKI-Empfehlung 4/2006 „Infektionsprävention in der Zahnheilkunde“
- das Management der Anforderungen nach der Röntgenverordnung (RöV) und den hierzu einschlägigen Richtlinien, z.B.:
  - *Richtlinie Fachkunde und Kenntnisse im Strahlenschutz (FK-RL) und die Richtlinie zur Durchführung der Qualitätssicherung (QS-RL)*
- das Management der Arbeitssicherheit (Betriebsärztliche und Sicherheitstechnische Betreuung [BuS-Dienst]) nach dem Arbeitssicherheitsgesetz (AsiG), dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und den Vorschriften der Berufsgenossenschaft Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) sowie
- die Einführung eines vertragszahnärztlichen QM nach dem Sozialgesetzbuch V (SGB V) und der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (vom 17. November 2006)

Da Sie hier fünf Bereiche haben, die einerseits bürokratisch, andererseits aber auch wichtig für die Praxis sind, sollten Sie sich rational entscheiden, welche Sie mit Vorrang umsetzen wollen. Wenn Sie hier unsicher sind, können Sie das nachfolgende, einfache Instrument einsetzen.

Teilen Sie ein nach

- Wichtigkeit für die Praxis
- Wichtigkeit für den Patienten und
- Umsetzbarkeit

(siehe Tabelle links)

Managementbereiche	Wichtig für Praxis	Wichtig für Patienten	Umsetzbarkeit
1. Anforderungen nach dem MPG			
2. Anforderungen der allgemeinen Hygiene			
3. Vertragszahnärztliches QM			
4. Anforderungen nach RöV			
5. Anforderung nach BuS-Dienst			
Skalierung von 1 bis 10	Unwichtig = 1 Sehr wichtig = 10	Unwichtig = 1 Sehr wichtig = 10	Schwierig = 1 Leicht = 10

BEISPIEL

Managementbereiche	Wichtig für Praxis	Wichtig für Patienten	Umsetzbarkeit
1. Anforderungen nach dem MPG	10	10	5

Im vorliegenden Fall ist die Erfüllung der Anforderungen nach dem MPG für die Praxis sehr wichtig, da die Nichteinhaltung zu Haftungsproblematiken und einer konkreten Gefährdung für die Praxis führen kann (z.B. Praxisschließung) (Sie setzen 10 Punkte ein). Für den Patienten ist die Einhaltung der Anforderungen sehr wichtig, weil es um seine Gesundheit geht und er sich nicht in der Praxis infizieren möchte (Sie setzen 10 Punkte ein).

Greifen Sie zum richtigen Werkzeug

Mehr Ertrag durch Praxiscontrolling

Ebenso gründlich wie die Zähne Ihrer Patienten sollten Sie auch Ihre Zahlen untersuchen, denn: Neben den medizinischen Leistungen Ihrer Praxis zählt vor allem wirtschaftliche Gesundheit. Als DAMPSOFT-Anwender können Sie diese mit OPTI Control einfach und kompakt im Blick behalten. Ihre Vorteile:

- zukunftsorientierte Planung und Steuerung
- Abweichung frühzeitig erkennen
- Verbesserung Ihrer Praxisergebnisse

Sie möchten heute schon wissen, mit welchen Umsätzen Sie morgen rechnen können? Wir informieren Sie gerne:

Telefon (0 43 52) 95 67 95

OPTI

der zahnarztberater

Perfekt verzahnt: OPTI und DAMPSOFT

Leistungsfähige Software aus dem Hause DAMPSOFT und die professionelle Betreuung durch Ihren OPTI-Berater sind die Erfolgskombinationen für Ihre Praxis.

www.dampsoft.de / www.opti-zahnarztberatung.de

DAMPSOFT

Zahnarztsoftware

mit Sicherheit!

Die Umsetzbarkeit der Anforderungen ist von der Schwierigkeit her im mittleren Bereich anzusiedeln, da unter Umständen große Investitionen nötig sind (Sie setzen 5 Punkte ein).
(Das Gleiche gilt in etwa für die Erfüllung der Anforderungen nach der allgemeinen Hygiene.)
Wenn Sie die ermittelten Punkte miteinander multiplizieren, kommen Sie bei unserem Beispiel auf die Zahl 500 (10 x 10 x 5). Bewerten Sie nun auch die übrigen vier Managementbereiche und vergeben Sie entsprechende Punkte. So können Sie einfach und sicher Ihre Prioritäten ermitteln. Sie arbeiten dann die Managementbereiche in der Reihenfolge der Bewertungen ab (z.B. 500 vor 400 vor 300 usw.).

Wie gehen Sie jetzt konkret vor?

I. Erfüllen der Anforderungen nach dem MPG

1. Planen (plan)

Sie planen (siehe oben), innerhalb eines Jahres die (I) Anforderungen nach dem MPG vollständig zu erfüllen.
Zusätzlich wollen Sie (II) die Anforderungen der allgemeinen Hygiene – innerhalb des gleichen Zeitraumes – vollständig erfüllen.

Formulieren von QM-Zielen

Damit haben Sie zwei große Ziele. Formulieren Sie diese im Sinne des Qualitätsmanagements als SMART-Ziele. SMART-Ziele sind spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch und terminiert.

- Spezifisch (für die Praxis)
- Messbar (mit entsprechenden Kennzahlen/Messgrößen)
- Akzeptiert (von Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen)
- Realistisch (= erreichbar)
- Terminiert (mit einem fixierten Erledigungsdatum versehen)

Tipp

Nehmen Sie sich nicht mehr als zwei „große" Ziele pro Jahr vor. Mehr wäre ggf. „unrealistisch". Die Zielerreichung muss messbar sein (Kennzahlen/Messgrößen). Gemessen wird zum Beispiel in Prozent, Umsatzzahlen, Eurobeträgen usw. Freundlichkeit lässt sich nicht messen, wohl aber zum Beispiel die Anzahl der Patienten im Recall usw.

Anwendungsbereich	Wer?	Bis wann?	Erledigt
1. Einteilung der zu sterilisierenden MP in die Gefahrenklassen	Team	15.02.20XX	
2. Beschaffung eines geeigneten Sterilisators	Rezeptionshelferin/ZA	28.02.20XX	
3. Validierung des Aufbereitungsprozesses mit Sterilisator	Vom Zahnarzt bestimmte Hygienebeauft.	15.03.20XX	
4. Erstellen von Arbeits- und Verfahrensanweisungen	ZFA, die mit dem jeweiligen Prozess konkret arbeitet	15.03.20XX	
5. Freigabe und Dokumentation der Freigabe	Vom Zahnarzt bestimmte Hygienebeauft.	Ab 15.03.20XX	

Wie können Sie Ihre SMART-Ziele erreichen?

Verwenden Sie hierfür einen Maßnahmenplan, der das Ziel in einzelne Aufgaben, die verschiedenen Personen zugeordnet und mit Erledigungsdatum versehen sind, aufteilt.
Einmal im Jahr sollten Sie überprüfen, ob Sie Ihre gefassten SMART-Ziele ganz oder nur teilweise erreicht haben. Geeigneter Zeitpunkt sind z.B. die Weihnachtsferien am Ende des Jahres (Managementreview). Wenn Sie dabei (anhand der Messzahlen) feststellen, dass einzelne Aufgaben nicht erreicht wurden, ermitteln Sie die Ursachen und fassen Sie ein korrigiertes SMART-Ziel für das neue Jahr.

2. Handeln (do)

Das Handeln folgt dem gesunden Menschenverstand:

a) Ermitteln des Soll-Zustandes (Anforderungen)
b) Feststellen des Ist-Zustandes (Umsetzungsgrad in der Praxis)
c) Erkennen der Defizite
(= Verbesserungspotenziale aus Vergleich Soll- mit Ist-Zustand)
d) Beseitigen der Defizite

Tipp für die Praxis

Was die Ermittlung des Soll-Zustandes angeht, haben viele Zahnärztekammern Checklisten entwickelt, die Ihnen die Arbeit wesentlich erleichtern. Die Kammern bieten auch entsprechende Kurse an, um Sie und Ihre Mitarbeiterinnen zu unterstützen.

a) und **b)** Ermitteln des Soll- und Ist-Zustandes*

c) Ermitteln von Defiziten (Verbesserungspotenziale)
Wenn Sie aus dem Abgleich von Soll- und Ist-Zustand Defizite ermittelt haben, folgt als nächstes das Beseitigen der erkannten Defizite. Dabei können Sie als einfaches „Werkzeug" einen Maßnahmenplan verwenden.

d) Beseitigen der Defizite
Erstellen Sie einen Maßnahmenplan.

Beispiel: Maßnahmeplan

Beseitigen der Defizite im Bereich der Aufbereitung von MP bis zum 31. Dezember 20XX (siehe Tabelle oben).

3. Überprüfen (check)

Am Ende des Kalenderjahres überprüfen Sie (SMART-Ziele und Kennzahlen), ob Sie alle Defizite beseitigt haben und das Ziel erreicht werden konnte (vollständige oder nur teilweise Zielerreichung).

4. Handeln (act)

Wenn Sie Ihr Ziel nicht oder nicht vollständig erreicht haben, suchen Sie nach den Ursachen und fassen Sie für das neue Jahr ein korrigiertes Ziel.

Qualitätskreislauf
Diese Vorgehensweise folgt dem bekannten Qualitätskreislauf:
PLAN > DO > CHECK > ACT

II. Erfüllen der Anforderungen der allgemeinen Hygiene
Genauso können Sie bei den Anforderungen nach der allgemeinen Hygiene vorgehen. Den Soll-/Ist-Vergleich können Sie nach der beiliegenden Checkliste durchführen.

Checkliste Hygiene für Zahnarztpraxen (zum internen Gebrauch)

I. Räumliche Bedingungen
Aufbereitungsraum für das Instrumentarium?
☐ ja ☐ nein

Räumliche oder organisatorische Trennung zwischen reinem und unreinem Bereich?
☐ ja ☐ nein

Be- und Entlüftung gewährleistet?
☐ ja ☐ nein

Röntgenraum mit Händedesinfektionsmittelspender?
☐ ja ☐ nein

Raum für Abfallentsorgung und Putzmittel mit einer Kalt-Warm-Wasserentnahmestelle und Wasserausgussbecken sowie Spender für Flüssigseife und einmal zu benutzende Handtücher?
☐ ja ☐ nein

Personalraum/Sozialraum?
☐ ja ☐ nein

Toiletten für Personal und Patienten getrennt?
☐ ja ☐ nein

II. Allgemeine Angaben
Erfolgt eine regelmäßige Anamneseerhebung zu Infektionskrankheiten?
☐ ja ☐ nein

Liegt ein Hygieneplan vor?
☐ ja ☐ nein

Gibt es einen Verantwortlichen für die Hygiene?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die regelmäßige Überprüfung der wasserführenden Systeme?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die zweiminütige Durchspülung sämtlicher wasserführender Systeme zu Beginn des Behandlungstages?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt eine 20-sekundige Durchspülung der benutzten Wasserentnahmestellen nach jedem Patienten?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt eine Desinfektion von Abformungen, Bissnahmen und zahntechnischen Werkstücken etc.?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die Desinfektion der patientennahen Oberflächen nach jedem Patienten?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die Desinfektion der Schläuche, Kupplungen, Köcher nach jedem Patienten?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die Desinfektion sämtlicher Arbeitsflächen am Ende des Behandlungstages?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt die Desinfektion grundsätzlich als Scheuer-/Wischdesinfektion?
☐ ja ☐ nein

Sind alle Flächen unbeschädigt, leicht zu reinigen und desinfektionsmittelbeständig?
☐ ja ☐ nein

III. Hygienische Anforderungen
a) Händehygiene und weitere persönliche Schutzausrüstung:

ANZEIGE

oral + care

DER BUSINESSCLUB DER ORAL + CARE
www.oral-care.de/club

- Kostenlose, unverbindliche Mitgliedschaft
- Bis zu 20 % Rabatt auf Verbrauchsmaterialien
- Bis zu 50 % Rabatt auf Dentalgeräte

UNSER NEUER NETZWERKPARTNER

BLUE SAFETY™

Die fortschrittlichste und sicherste Hygiene-Technologie gegen Biofilme & Pathogene

BLUE SAFETY RKI konforme Wasserhygiene www.bluesafety.de

www.bluesafety.de

Nutzen Sie die vielen Vorteile der kostenlosen Mitgliedschaft und melden Sie sich noch heute an!
www.oral-care.de/mitgliedschaft

Wir können alles. Außer bohren.

Sind hygienische Händewaschplätze in jedem Behandlungsraum vorhanden?
☐ ja ☐ nein

Sind Wandspender für Flüssigseife, Desinfektionsmittel, Hautschutzmittel und einmal zu benutzende Handtücher angebracht?
☐ ja ☐ nein

Liegt ein Hautschutzplan vor?
☐ ja ☐ nein

Werden bei den Behandlungen Einmalhandschuhe getragen?
☐ ja ☐ nein

Erfolgt eine Händedesinfektion vor und nach jeder Behandlung?
☐ ja ☐ nein

Werden bei den Behandlungen Mund-Nasenschutz getragen?
☐ ja ☐ nein

Werden bei den Behandlungen Schutzbrillen getragen?
☐ ja ☐ nein

Wird die persönliche Schutzausrüstung vom Zahnarzt/von der Zahnärztin und dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin getragen?
☐ ja ☐ nein

Wird die Arbeitskleidung von der Privatkleidung getrennt aufbewahrt?
☐ ja ☐ nein

Wird die Arbeitskleidung bei Verlassen der Praxis abgelegt?
☐ ja ☐ nein

b) Instrumentenaufbereitung:
Beschäftigen Sie für die Instrumentenaufbereitung fach- und sachkundige Mitarbeiter?
☐ ja ☐ nein

Aufbereitung im Autoklaven?
☐ ja ☐ nein

Fraktioniertes Dampf-Vakuum-Verfahren?
☐ ja ☐ nein

Validiertes Aufbereitungsverfahren?
☐ ja ☐ nein

Überprüfung des Sterilisationsvorgangs mittels Prozessindikatoren?
☐ ja ☐ nein

Führung des Kontrollbuches über den Betrieb des Steris?
☐ ja ☐ nein

Bei manueller Aufbereitung: Vorheriges Einlegen der Instrumente in Desinfektionsmittellösung (Zeitkontrolle)?
☐ ja ☐ nein

Benutzen Sie geschlossene Desinfektionswannen?
☐ ja ☐ nein

Täglicher Wechsel der Desinfektionsmittellösung?
☐ ja ☐ nein

Aufbereitung der Instrumente in Reinigungs-/Desinfektionsautomaten?
☐ ja ☐ nein

Vorreinigung der Instrumente mittels Ultraschall?
☐ ja ☐ nein

IV. Staubgeschützte/kontaminationssichere Lagerung von Medizinprodukten, z.B. Instrumenten
Sterile Medizinprodukte (z.B. Instrumente)?
☐ ja ☐ nein

Desinfizierte Medizinprodukte (z.B. Instrumente)?
☐ ja ☐ nein

Praxiswäsche?
☐ ja ☐ nein

Praxiswäsche
Wie erfolgt die Aufbereitung der Schmutzwäsche?
– Fremdreinigung?
☐ ja ☐ nein

– Waschmaschine in der Praxis?
☐ ja ☐ nein

– Separate Waschmaschine zu Hause?
☐ ja ☐ nein

– Wird eine desinfizierende Reinigung vorgenommen?
☐ ja ☐ nein

ANZEIGE

Effektives Kariesmanagement!

CARIESCAN
EXCEED EXPECTATIONS

Neu!

>> Spitzentechnologie für die genaue und zuverlässige Erkennung von Karies.

orangedental
premium innovations
info: +49(0)7351.47499.0

Anwendungsbereich	VAH-zertifiziert	Name
Hände	☐ ja ☐ nein	
Flächen	☐ ja ☐ nein	
Instrumente/Geräte	☐ ja ☐ nein	
Desinfektionstücher	☐ ja ☐ nein	
Sprühdesinfektion	☐ ja ☐ nein	
Wäsche	☐ ja ☐ nein	
Sonstiges	☐ ja ☐ nein	

VI. Desinfektionsmittel/-verfahren
(siehe Tabelle oben)

VII. Aufbereitung der Reinigungsmaterialien (z.B. Mopps etc.)
Hygienische Aufbereitung in separater Waschmaschine?
☐ ja ☐ nein

Lagerung separat und trocken?
☐ ja ☐ nein

VIII. Entsorgung der Praxisabfälle
Werden scharfe oder zerbrechliche Gegenstände wie Spritzen/Kanülen in stichfeste Behälter entsorgt? *(ggf. Entsorgung über den Hausmüll – Fragen Sie bei dem kommunalen Entsorgungsunternehmen nach)**
☐ ja ☐ nein

Wird mit Blut, Sekreten etc. behafteter Müll gesondert gesammelt?
☐ ja ☐ nein

Wird in der Praxis Recapping vermieden?
☐ ja ☐ nein

Die weiteren Schritte folgen der oben genannten Reihenfolge.

Fazit

QM ist machbar und einfacher als Sie denken. QM setzt sich aus verschiedenen Teilbereichen zusammen, welche Sie zu einem Ganzen zusammenfügen können (Integration vorhandener QM-Ansätze in ein QM-System). Fangen Sie mit den Teilbereichen an, die für die Praxis und die Patienten besonders wichtig sind und bei denen im Falle der Nichterfüllung Sanktionen drohen oder die Praxis konkret gefährdet ist.

Und zu guter Letzt: Gehen Sie mit Spaß an die Sache heran. Dann fällt es viel leichter!

* Hierzu können Sie sich auf **www.zwp-online.info/node/4641** eine Checkliste downloaden.

Autor

kontakt.

Dr. Hendrik Schlegel
Zahnärztekammer Westfalen-Lippe
Auf der Horst 29
48147 Münster
Tel.: 02 51/5 07-5 10
E-Mail: Dr. H.Schlegel@zahnaerzte-wl.de
www.zahnaerzte-wl.de

ANZEIGE

oral + care

DER BUSINESSCLUB DER ORAL + CARE
www.oral-care.de/club

- Kostenlose, unverbindliche Mitgliedschaft
- Bis zu 20 % Rabatt auf Verbrauchsmaterialien
- Bis zu 50 % Rabatt auf Dentalgeräte

UNSER NEUER NETZWERKPARTNER

rdv Dental
Wer hier nichts findet, der hat auch nichts gesucht!

Perfektion aus Leidenschaft
www.rdvdental.de

Nutzen Sie die vielen Vorteile der kostenlosen Mitgliedschaft und melden Sie sich noch heute an!
www.oral-care.de/mitgliedschaft

Wir können alles.
Außer bohren.