

Qualitätsmanagement in der Prophylaxe

| Susanne Prinzhorn

Bereits 2006 wurden vom Gemeinsamen Bundesausschuss die Qualitätsmanagement-Richtlinien für die vertragszahnärztliche Versorgung festgelegt. Die Autorin beschreibt typische Elemente des QM und konzentriert sich dann auf die Frage, was QM konkret für den Bereich Prophylaxe bedeutet.

Die bekanntesten QM-Modelle dürften EFQM sowie ISO 9001 sein. In der Umsetzung setzt sich zunehmend das „Customers Experience Management“ durch (Kunden/Patientenerlebnisse managen). Denn was könnte den Erfolgsschlüssel einer Zahnarztpraxis besser spiegeln als die Patientenzufriedenheit und die Patientenbindung? Im Grunde geht es um Qualitätsplanung – Qualitätslenkung – Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung (Abb. 1).

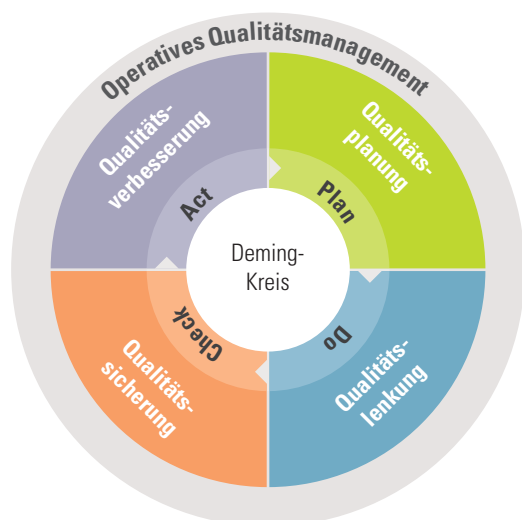


Abb. 1

Quelle: Claudia Gal

Fester Bestandteil eines QM-Systems sind Checklisten, z.B. über die Wartung von Geräten und die Aufbereitung von Instrumenten. Doch das ist nur ein kleines Puzzleteil vom großen

Ganzen. QM bietet viel Spielraum in der Gestaltung und stellt eine Chance für jede Praxis dar.

Erste Maßnahmen zur Umsetzung sind:

- objektive **Praxisanalyse**
 - *Ist-Situation*
 - *Zieldefinierung*
- klare **Strukturierung**
 - *Schwerpunkte*
 - *Behandlungsabläufe*
- Definition der **Zuständigkeiten**
 - *Wer – was – wann – wie – womit?*
- **Optimierungsmechanismen** implementieren
 - *Checklisten*
 - *Teambesprechungen*
 - *Umfragen*
 - *Mitarbeiterförderung*
 - *Mitarbeiterbefragung*
- **Marketingkonzept**
 - *Kommunikation intern und extern*
 - *Alleinstellungsmerkmale*
 - *CI – Corporate Identity*
- **Finanzmanagement**
 - *BWA-Analyse*
 - *Mitarbeiterauslastung*
 - *Investitionsplanung*

QM für den Prophylaxebereich

Wie sehr der Praxiserfolg von jedem einzelnen Mitarbeiter abhängt, wird

jedem klar, der sich die folgenden Punkte durchliest. Für den Praxisinhaber wird der Stellenwert von Teambildung – Teamführung – Teammotivation extrem verdeutlicht.

- Prophylaxe-Leistungsangebot – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Auslastung – heute und in einem Jahr
- Patientenstrukturanalyse – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Orientierung in Richtung Zahnersatz durch Prothetik
- Fixierung der Zielgruppen
- Fixierung von Indikation und Kontraindikation
- Fixierung der Behandlungsabläufe (welcher Patient, welche Behandlung in welcher Zeit, welche Materialien, was für Instrumente, was für Informationen, was wird wie dokumentiert, wann welche Recall-Intervalle, wann welche Vereinbarungen, welche Formulare, wann welche Abrechnungsmodalitäten, Behandlungsrichtlinien, Behandlungsleitlinien etc.)
- Delegierbaren Leistungsbereich festlegen
- Festlegung der Zuständigkeiten (z.B. Kinder- und Jugendprophylaxe, Betreuung der Kindergärten, Erwachsenenprophylaxe, Betreuung von Implantatpatienten, Mundhygieneberatung, Präventive Erhaltungstherapie, Prophylaxe-Shop, Prophylaxe-Materialverwaltung, Instrumentenaufbereitung, Recall etc.)



easyScan
easy as can be

Sind Sie auch ein
Zeitgewinner?



Nichts ist kostbarer als Ihre Zeit. Deshalb haben wir Ihren Praxisalltag mit easyScan einfacher gemacht: Überlegene Effizienz durch direktes Bestellen per Knopfdruck. Umfassende Sicherheit durch zuverlässige Übertragung. Und komfortable Bedienung durch zahlreiche Archivierungs- und Kontrollfunktionen. Da bleibt viel Zeit für andere Dinge! Jetzt setzen wir mit easyScan2.0 noch einen drauf! Freuen Sie sich auf neue Zeiten mit den erweiterten Features von easyScan2.0 – der Lösung für Ihr Bestell- und Lagermanagement. Und was machen Sie mit Ihrer gewonnenen Zeit?

Komplett neues "Look and Feel"
Die neue Oberflächen-Generation

Neue und innovative Suchfunktionen
Finden ohne mühsames blättern und scrollen

Komfortable Verfügbarkeitsanzeige
Direkt wissen was sofort geliefert wird.

Verwaltung von Chargen und Verfallsdaten
Immer den Überblick behalten

Anzeige von Preisaktionen
Keine Sonderangebote mehr verpassen

Automatische Generierung von Bestellvorlagen
Die Lieblingsartikel immer im Blick

easyScan2.0 – Einfacher wird's nicht!
www.easyscan.de

PAR-CHECKLISTE

Kasse oder Privat

- ☐ Trotz intensiver Aufklärung und Anleitung liegt immer wieder Zahnstein vor
- ☐ PSI-Code kleiner als 3 ist
- ☐ Sondentiefe geringer als 3,5 mm ist
- ☐ Knochenabbau von mehr als 75 Prozent liegt vor
- ☐ Furkationsbefall III
- ☐ Lockerungsgrad III
- ☐ Schlecht eingestellter Diabetes
- ☐ Erhöhter Nikotinkonsum
- ☐ Alkoholkonsum
- ☐ HIV im fortgeschrittenen Stadium
- ☐ Mangelnde Mitarbeit des Patienten
- ☐ Patient hält die Termine nicht ein
- ☐ Patient reduziert die Risikofaktoren nicht
- ☐ Kombination PA und Endo
- ☐ Osteoporosepatienten
- ☐ Leistungen, die nicht im BEMA enthalten sind
 - plastische Parodontalchirurgie
 - lokale antibiotische Therapie
 - Behandlung mit Laser
 - Membrantechnik
 - Transplantate
 - mikrobiologische Therapie

Trifft eine dieser Punkte zu, ist eine Privatvereinbarung zu treffen.

- Material- und Instrumentenmanagement (z.B. welches Instrument – wie – womit – wann Aufbereiten, Lagerung, Anzahl der Instrumente im Praxisumlauf oder im Lager, Kosten-Nutzen etc.)
- Festlegung der Teambesprechungen mit Schwerpunkt- und Tagesthemen
- Patienten- und Mitarbeiterumfragen
- Mitarbeiterfortbildungskonzept (externe und interne Schulungsmaßnahmen)
- Patienteninformationsbroschüren
- Patienteninformationsabende/-nachts
- Aktionen zum Tag der Zahngesundheit
- Tag der offenen Tür
- Informationsveranstaltung in Alters- und Pflegeheimen, Dialysestationen, Kindergärten, Schwangerschaftsvorbereitungskursen, Grundschulen etc.
- Fachbeiträge in der Tagespresse
- Praxisnewsletter
- Prophylaxe-Wellness Lounge (Licht, Farben, Musik, Duft, Pflege)
- zeitgemäße Servicedienstleistungen
- Prophylaxe-Umsatzzahlen – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Stundensatz – heute und in einem Jahr
- Materialkonzept

Beispiel: Vorbehandlung – Parodontitistherapie

Die Vorgaben sind in den allgemeinen Behandlungsrichtlinien des Bundes-



Abb. 2



Abb. 3



Abb. 4

Abb. 2: Die graze Schallspitze SF1 führt zu einer effektiven ermüdungsfreien Entfernung von supra- und subgingivalen Zahnstein und Belägen (bis 2 mm Tiefe). – Abb. 3 und 4: Die HM-Finierer H135Q.314.014 dienen der Formgebung, die Composite Polierer 9524UF.204.050 der Politur.

Ablauf der 1. PAR-Vorbehandlung

Behandlungsplanung

Befundaufnahme	ZA ZÄ	Aktueller Anamnesebogen Zahnärztliches Tray ggf. Spezialsonden
		01 – Schema (Kartei oder EDV)
Vitalitätsprüfung		Kältespray, Wattepellet
Röntgenaufnahme		Röntgengerät (digital oder autolog)
Diagnosegespräch		
PSI, API, PBI, SPI	ZMP ZMF DH	Anamnesebogen PÄT (Präventive Erhaltungstherapie) Indize (Kartei oder EDV) Intraorale Kamera Namja Wipe – Neuholl – Patiententücher
		WHO-Sonde, PAR-Sonde ggf. Druckkalibrierte Sonde ggf. Spezialsonde – Implantat – Patienten
		ggf. Mira Ton

Behandlungslenkung

Aufklärung

Rauchen, Diabetes, Parodontitis etc.? Ursachen einer Parodontitis? Warum braucht der Patient Prophylaxe? Was ist die Präventive Erhaltungstherapie? Risikoaufklärung Behandlungsziel und Strategieplanung Instruktion Mundhygiene und Motivation Wie kann die Mundhygiene optimiert werden?	ZMP ZMF DH	PAR – Demonstrationsmodell iPads mit Demonstrationen iPhone Apps – Zahn Oberflächenstrukturen zum Tasten (z.B. Glattflächenpolitur) Pflegeprodukte zur häuslichen Anleitung im Vergleich – Warum, Wann, Was, Wie
		Individuelle Patienten-Broschüren auf die Situation bezogen mit Infos zu allgemeinen Gesundheitsrisiken, Rauchen, Parodontitis etc. <i>Praxisindividuelles Marketingkonzept</i> <i>www.charismatika.de</i>

Behandlungsstrategie

Patientenvorbereitung – 1. Minute Spülung	ZMP ZMF DH	z.B. CHX 0,2 % Patientenschutzbrille CEM-WA <i>Customers Experience Management</i> <i>Wellness Angebote – Patientenspezifisch wie: Musik, Handkompressen, Lippenpflege, Gesichtskompressen</i>
Entfernung supragingivaler Zahnbeläge		z.B. Air-Scaler (SoniFlex) Schallspitzen z.B. SF1-3 und das Schallhandstück SF1LM aus der SonicLine (Komet)
Weiterführung der Behandlungslenkung auf der Folgeseite ...		Gracey Satz 5/6, 7/8, 11/12, 13/14, 17/18

www.zwzp-online.info

ZWP online

FINDEN STATT SUCHEN.

SCAN MICH



Video

Einscannen
und ZWP online
entdecken!

Auch in Österreich und der Schweiz!



www.zwzp-online.at

www.zwzp-online.ch

... Behandlungslenkung		
Interdentalreinigung	Proxoshape Eva System Diamantierte Finierstreifen (Komet) TePe Interdentalbürstchen im Ständer	
Zungenreinigung	z.B. Defogrip Zungenschaber z.B. Meriodol oder auch CHX 0,2% oder Tonic Clin Gel Hager & Werken	
ggf. professionelle Reinigung heraus- nehmbarer Zahnersatz	z.B. Dentsnic Carrera DENTALY Noplak N Trioblang Spezial-Prothesenbürste	
Politur	z.B. CCS Politurpasten GC Mi Paste Plus z.B. Cleanic PET Politur Set von Komet	
Füllungspolituren	z.B. Finierdiamanten (Komet) Brownies, Greenies, Supergreenies Flexi Discs	
Fluoridierung	z.B. Cervitec Gel/Plus Fluor Protector Gluma	
Instruktion zur häuslichen Mitarbeit	Individuell – je Patient und Werte	
Verabschiedung mit ggf. PAR-Pflegeaus- stattung sowie kleinem Kosmetik-Kit für eine kleine Auffrischung nach der Behandlung, ggf. Behandlungsbewer- tungsbogen Scala 1 bis 6	Ganz individuell <i>Weitere Ideen gern</i>	
Material - und Instrumentenaufbereitung	MA	z.B. DC1 Komet
<i>Auflistungen würde an dieser Stelle den Rahmen sprengen</i>		

ausschusses der Zahnärzte und Kran-
kenkassen für Kassenpatienten klar
definiert (siehe Seite 60 PAR-Check-
liste).

ANZEIGE



Viele andere Leitlinien z.B. von der
KZBV, BZÄK, DGZMK und DGZ legen
die Behandlungsabläufe fest. Tatsäch-
lich aber divergieren die Unterschiede
der Leistungen von Praxis A im Ver-
gleich zu Praxis B oder C auch heute
noch sehr.

In der Gesundheitsbranche wird der
Fokus immer mehr auf die Wirtschaft-
lichkeit gelenkt. Letztlich muss aber
beides passen: Wirtschaftlichkeit und
die Kernaufgabe, Gesundheit zu erhal-
ten und zu fördern. Dass es den Pra-
xen nicht immer einfach gemacht wird,
zeigt sich aktuell an der GOZ Novellie-
rung. Gott sei Dank zahlt sich Qualität
und der Wille zur steten Verbesserung
früher oder später immer wieder aus.
Eine Arbeitsanweisung einer PAR-Vor-
behandlung könnte wie auf Seite 61
beginnend sein.

Terminabstand zur 2. PAR-Vorbehand-
lung oder Präventiven Erhaltungsthe-



Abb. 5: DC1 ist ein kombiniertes Reinigungs- und Desinfektionsmittel, das eine viruzide, bakterizide und fungizide Wirkung in 1%iger Konzentration nach 60 Minuten zeigt.

rapie sind circa sieben bis 14 Tage. Die
sich mit folgenden Schlagworten zu-
sammenfassen lässt: Kontrolle und
Dokumentation API, SBI, Mundhygie-
neberatung und Motivation, Nachrei-
nigung, Politur und Fluoridierung, ggf.
entsprechend der Werte-Speicheldiag-
nostik z.B. www.lcl-biokey.de, erneute
Instruktion. Terminabstand sieben bis
14 Tage. Erst dann folgt der nächste
Abgleich, je nach Mitarbeit und ent-
sprechender Werte wird auch der PA-
Plan erstellt, evtl. Modellerstellung, Be-
sprechung weiterer Behandlungsab-
lauf. Nach der Genehmigung beim
GKV-Patienten erfolgt die Parodontitis-
therapie.

Zur Therapiesicherstellung erfolgen vier
bis sechs Reevaluationen. Im Anschluss
daran erfolgt die Aufnahme im Recall-
system. STI 3 und weniger: alle drei
Monate PZR.

Bei mehr als 3 STI und BOP erfolgt ein
Keimtest, falls nicht schon vorher er-
folgt.

Darauf dann die erneute PA unter
Antibiose. Anschließend wieder Nach-
kontrollen und engmaschiges Recall.

*Die Abrechnungsmodalitäten der neuen
GOZ haben sich geändert. Für die pro-
fessionelle Zahnreinigung gibt es eine
neue Position. Die Gebührennummer
104 0 je Zahn, Implantat und Brücken-
glied mit 28 Punkten (siehe Seite 63,
Tabelle 1).*

*Die Position 104 0 ist nicht in Kombina-
tion mit: 102 0, 405 0, 405 5, 406 0,
407 0, 407 5, 409 0 und 410 0 abrechen-
bar (siehe Seite 63, Tabelle 2).*

Leistung	Regio	Anzahl	GOZ Pos.	Punkte	Faktor	Euro
PZR	18-48	28 x	104 0	28	2,3	101,11 Euro

GOZ 88	GOZ 12	
100	100 0	Keine Änderungen
101	101 0	Keine Änderungen
102	102 0	Änderungen im Leistungstext
	103 0	Neue Leistungsbeschreibung
	104 0	Neue Leistungsbeschreibung
200	200 0	Änderungen im Leistungstext
201	201 0	Keine Änderungen
	213 0	Neue Leistungsbeschreibung
400	400 0	Änderungen im Leistungstext
	400 5	Neue Leistungsbeschreibung
402	402 0	Änderungen im Leistungstext
	402 5	Neue Leistungsbeschreibung
403	403 0	Keine Änderungen
404	404 0	Keine Änderungen
405	405 0	Änderungen im Leistungstext
	405 5	Neue Leistungsbeschreibung
406	406 0	Änderungen im Leistungstext
407	407 0	Änderungen im Leistungstext
	407 5	Neue Leistungsbeschreibung
408	408 0	Keine Änderungen
409	409 0	Keine Änderungen
410	410 0	Keine Änderungen
411	411 0	Änderungen im Leistungstext
412	412 0	Keine Änderungen
413	413 0	Völlig neuer Leistungstext
	413 3	Neue Leistungsbeschreibung
	413 6	Neue Leistungsbeschreibung
	413 8	Neue Leistungsbeschreibung
415	415 0	Änderungen im Leistungstext

Auf dem aktuellen Stand bleiben

Zur Klärung delegierbarer Leistungen in einer Zahnarztpraxis kann der Delegationsrahmen für Zahnmedizinische Fachangestellte von der Bundeszahnärztekammer abgerufen werden. Von größter Wichtigkeit sind ständige Fort- und Weiterbildungen in allen Bereichen, um die Mitarbeiter zu motivieren und um den Anschluss an die aktuellen Entwicklungen sicherzustellen. Abgerechnet wird die Präventive Erhaltungstherapie als reine Privatleistung nach GOZ.

Checklisten zu

- PA Kasse oder Privat oder
 - Terminierung – Ablauf einer PAR
 - Recall – Anschreiben
- finden Sie als Download im Internet unter www.dent-sp.de

kontakt.

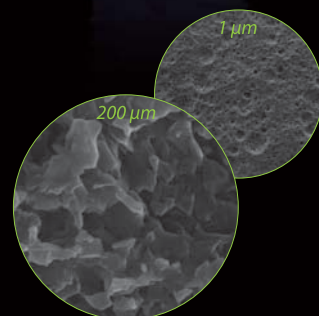
Susanne Prinzhorn

Hinter dem Heiligen Geist 24
32657 Lemgo
Tel.: 0 52 61/66 78 68
www.dent-sp.de



bpi sys.ceramic

die zweiteilige Zirkon Lösung



Giebelartige Implantate

von bpi systems

The Biological Solution in
Implant Dentistry.



**BPI Biologisch Physikalische
Implantate GmbH & Co. KG**

Tilsiter Straße 8
D-71065 Sindelfingen
Tel.: +49 (0) 70 31 / 7 63 17-0
Fax: +49 (0) 70 31 / 7 63 17-11
info@bpi-implants.com
www.bpi-implants.com