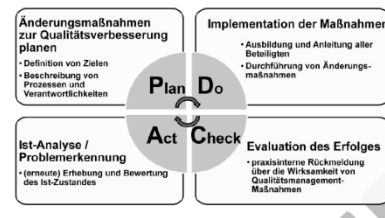


Sektorenübergreifende Qualitätsmanagementrichtlinie

Seit November 2016 gilt die sektorenübergreifende Qualitätsmanagementrichtlinie des G-BA und löst die bisher geltende Richtlinie „vertragszahnärztliche Versorgung“ ab. Wir haben Ihnen die grundsätzlichen Anforderungen für die Zahnarztpraxen und die geforderten Instrumente, die zur Erfüllung der Anforderungen angewendet werden sollen zusammengefasst. Es ist hervorzuheben, dass Qualitätsmanagement eine Führungsaufgabe ist, die in der Verantwortung der Leitung liegt, aber natürlich die Einbindung aller an den Abläufen beteiligten Personen fordert. Es handelt sich um einen fortlaufenden Prozess, der an konkreten Qualitätszielen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität auszurichten ist. Die Richtlinie fordert die Einrichtung und Umsetzung des QM auf dem Prinzip des sogenannten **PDCA-Zyklus**.



Die Umsetzung und Weiterentwicklung des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements kann schrittweise, in frei gewählter Reihenfolge der Instrumente erfolgen. Dabei ist sicherzustellen, dass das in der zahnärztlichen Einrichtung eingesetzte Qualitätsmanagement-System alle nachfolgenden Grundelemente von Qualitätsmanagement berücksichtigt:

- Patientenorientierung einschl. Patientensicherheit
- Mitarbeiterorientierung einschl. Mitarbeitersicherheit
- Prozessorientierung
- Kommunikation und Kooperation
- Informationssicherheit und Datenschutz
- Verantwortung und Führung

Einrichtungen, in denen mehrere Vertragszahnärzte tätig sind, sollen einen für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement zuständigen Vertragszahnarzt benennen. Zusätzlich wird empfohlen, wenn möglich eine Mitarbeiterin mit der Koordination des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements zu beauftragen.

Methoden und Instrumente*
<p>Messen und Bewerten von Qualitätszielen Ziele zur Verbesserung der Patientenversorgung oder der Organisation definieren, Erreichungsgrad erfassen, regelmäßig auswerten und ggf. Konsequenzen ableiten.</p>
<p>Erhebung des Ist-Zustandes und Selbstbewertung Dient der Festlegung und Überprüfung von Zielen und Inhalten des QMs.</p>
<p>Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten Organisationsstruktur, Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen werden schriftlich, z.B. durch Tabellen, Grafik oder ein Organigramm, festgelegt, besonders für alle sicherheitsrelevanten Prozesse.</p>
<p>Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen Prozesse werden identifiziert, geregelt und dargestellt. Dazu zählen beispielsweise auch die Regelung von Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Terminvergabe, Datenschutz und Datensicherheit sowie die beim vertragszahnärztlichen Gutachterwesen einzuhaltenden Abläufe. Verantwortlichkeiten, besonders für alle sicherheitsrelevanten Prozesse, werden in die Beschreibungen aufgenommen.</p>
<p>Schnittstellenmanagement Dazu zählen vor allem die Abstimmung mit anderen zahnmedizinischen und ärztlichen Fachrichtungen sowie die Koordination zwischen zahnärztlicher Einrichtung und zahntechnischem Labor.</p>
<p>Checklisten Einzelaspekte eines Prozesses werden systematisiert, um deren verlässliche Umsetzung zu gewährleisten, insbesondere bei sicherheitsrelevanten Prozessen.</p>
<p>Teambesprechungen Häufigkeit, Art und Umfang der Teambesprechungen richten sich nach praxisindividuellen Gegebenheiten. Beispielsweise ist bei einer kleineren Praxis mit wenig Mitarbeiterinnen die Kontaktdichte und der daraus resultierende direkte Informationsfluss ein viel höherer als bei größeren Einrichtungen mit Teilzeitkräften oder bei Schichtarbeit. Ergebnisse der Besprechungen sollen den Mitarbeitern zur Verfügung stehen (z. B: Protokolle).</p>
<p>Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen Mitarbeiter sollen regelmäßig an Fortbildungen mit unmittelbarem Bezug zur eigenen Tätigkeit teilnehmen. Art und Umfang der Fortbildungs- bzw. Schulungsmaßnahmen werden mit der Leitung einer Einrichtung abgestimmt und in ein auf die Mitarbeiter abgestimmtes Konzept eingebunden.</p>
<p>Patientenbefragungen Regelmäßige Patientenbefragungen werden durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse dienen als Rückmeldung über die Patientenzufriedenheit sowie die Qualität der Versorgung aus Patientenperspektive und geben Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen.</p>
<p>Mitarbeiterbefragungen Durchführung anonymer Mitarbeiterbefragungen zur Ermittlung von Informationen aus der Mitarbeiterperspektive, um daraus Veränderungsmaßnahmen – mit dem Ziel der Weiterentwicklung – abzuleiten.</p>

Methoden und Instrumente*
<p>Beschwerdemanagement Im Rahmen des Beschwerdemanagements ist es sinnvoll, den Umgang mit eventuellen Mängelgutachten (z. B. individuelle Handhabung der Abläufe, Zusammenstellung und Vollständigkeit von relevanten Unterlagen) und den Ergebnissen daraus (z. B. Ableitung von eventuellen Verbesserungsmöglichkeiten) festzulegen.</p>
<p>Patienteninformation und -aufklärung Hier spielt Prävention eine wesentliche Rolle. Dieser ist daher bei Patienteninformation und -aufklärung ein besonderer Stellenwert einzuräumen, damit die Patienten ihren Teil zur Vermeidung einer Behandlung beitragen können.</p>
<p>Praxishandbuch Als Buch oder EDV-gestützt enthält dieses alle wichtigen Regelungen für die zahnärztliche Einrichtung. Es wird regelmäßig aktualisiert.</p>
<p>** Risikomanagement Dient der Entwicklung einer Sicherheitskultur und regelt den Umgang mit potenziellen Risiken zur Vermeidung und Verhütung von Fehlern und unerwünschten Ereignissen. Unter Berücksichtigung der Patienten- und Mitarbeiterperspektive werden alle Risiken in der Versorgung identifiziert und analysiert sowie Informationen aus anderen QM-Instrumenten genutzt (z.B. Fehlermeldesystemen) und Präventionsmaßnahmen daraus abgeleitet.</p>
<p>** Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme Das Fehlermeldesystem ist ein Instrument des Fehlermanagements. Ein Fehlerberichts- und Lernsystem soll für alle Beteiligten zugänglich und einfach zu bewerkstelligen sein.</p>
Geregelte Bereiche
<p>Notfallmanagement Vorhalten einer dem Patienten- und Leistungsspektrum entsprechenden Notfallausstattung und Notfallkompetenz, die durch regelmäßiges Notfalltraining aktualisiert wird. Die Mitarbeiter sind im Erkennen von und Handeln bei Notfallsituationen geschult.</p>
<p>Hygienemanagement Sachgerechter Umgang mit allen hygieneassoziierten Strukturen und Prozessen zur Verhütung und Vorbeugung von Infektionen und Krankheiten.</p>
<p>Arzneimitteltherapiesicherheit Die Gesamtheit der Maßnahmen zur Gewährleistung eines optimalen Medikationsprozesses mit dem Ziel, Medikationsfehler und damit vermeidbare Risiken für die Patienten bei der Arzneimitteltherapie zu verringern.</p>
<p>Schmerzmanagement Bei Patienten mit bestehenden sowie zu erwartenden Schmerzen erfolgt ein Schmerzmanagement von der Erfassung bis hin zur Therapie, das dem Entstehen von Schmerzen vorbeugt, sie reduziert oder beseitigt.</p>
<p>Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen Sturzprophylaxe hat zum Ziel, Stürzen vorzubeugen und Sturzfolgen zu minimieren, indem Risiken und Gefahren erkannt und nach Möglichkeit beseitigt oder reduziert werden.</p>

*Auf die Anwendung einer der Methoden und/oder Instrumente kann verzichtet werden, soweit die konkrete personelle und sächliche Ausstattung bzw. die örtlichen Gegebenheiten der jeweiligen Einrichtungen oder sonstige medizinisch-fachlich begründete Besonderheiten der Leistungserbringung dem Einsatz entgegenstehen.

**Die Möglichkeit des Verzichts gilt nicht für die Mindeststandards des Risikomanagements, des Fehlermanagements und der Fehlermeldesysteme sowie für die Nutzung von Checklisten bei operativen Eingriffen, die unter Beteiligung von zwei oder mehr Ärzten bzw. Ärztinnen stattfinden oder die unter Sedierung erfolgen.

Um Ihnen die Umsetzung zu erleichtern, hat die ZKN das „Zahnärztliche Qualitätsmanagement“ (ZQMS) speziell für die ambulante Zahnarztpraxis entwickelt. Das System hilft Ihnen, zum einen die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, zum anderen erleichtert es Ihnen durch seine Anwenderfreundlichkeit den Einstieg in ein Qualitätsmanagement für Ihre Praxis. Wir begreifen ZQMS als modernes, interaktives Praxisführungsinstrument, mit dem Sie schnell und unkompliziert Ihren Ist-Zustand ermitteln, Optimierungspotenziale erkennen, Verbesserungen einführen und den Erfolg der durchgeführten Maßnahmen beurteilen können.

ZQMS erfüllt alle Anforderungen der neuen QM-Richtlinie.

Bei Fragen rund um das Thema Qualitätsmanagement, wenden Sie sich bitte an

Christine Lange-Schönhoff

Tel. 0511 83391-123

E-Mail clange@zkn.de