



## Neuigkeiten aus der Prozessqualität

Die Module „*Patientenkommunikation und –dokumentation*“ wurden durch Fragen rund um die ggf. notwendigen Patientenaufklärungen und deren Dokumentation ergänzt. Auch hier finden Sie im Service-Portal zahlreiche neue Aufklärungs- und Dokumentationsvordrucke (siehe Abb. 2).

### Einverständniserklärung

Praxisstempel

Patientennummer:

Name:  Vorname:

#### Einverständniserklärung

Herr / Frau  hat heute mit mir anhand der Ergebnisse der Untersuchung ein Aufklärungsgespräch geführt. Nach einer eingehenden Erläuterung meiner Befunde im Zahn-, Mund- und Kieferbereich wurde mir der Umfang und Hergang der geplanten Behandlung sowie der damit angestrebte Zweck in für mich verständlicher Form geschildert.

Eingriff:

Über die typischen Risiken sowie mögliche Nebenfolgen bzw. Komplikationen auch in Bezug auf den von mir ausgeübten Beruf wurde ich eingehend aufgeklärt.

Risiken / Nebenwirkungen:

Mir ist bekannt, dass der Arzt und seine Mitarbeiter eine Garantie für den Eintritt des gewünschten Erfolgs der Behandlung nicht übernehmen können.

Behandlungsalternativen:

Unter Abwägung der Behandlungsalternativen habe ich mich für den vorgesehenen Eingriff entschieden. Mir ist bekannt, dass notwendige Abänderungen oder Erweiterungen des Eingriffs, die trotz sorgfältiger präoperativer Diagnostik in seltenen Fällen nicht vorhersehbar sind, möglich sind.

Eventuell erforderliche Nachuntersuchungen und das ärztlicherseits zu empfehlende Verhalten für die Zeit nach dem Eingriff wurden mir bekannt gegeben.

Ich bestätige, dass ich ausreichend Zeit hatte, alle mich interessierenden Fragen zu stellen sowie meine Entscheidung über die Zustimmung zum Eingriff zu treffen.

Ergänzungen:

Eine Kopie dieser Aufklärung habe ich erhalten.

Datum, Ort  Aufklärender Zahnarzt / Zahnärztin  Unterschrift Patient/in bzw. gesetzlicher Vertreter

Abb. 2: Mustervereinbarung

Das neue Modul „*Personalmanagement*“ beschäftigt sich mit den verschiedenen Möglichkeiten der Motivation und der Einbindung von Mitarbeiter bei dem Erreichen von Praxiszielen.

## B. PROZESSQUALITÄT

Termin merken

### Modul Personalmanagement

zurück

weiter

Abschnitt	Abgeschlossen
1. <a href="#">Modul Personalmanagement (Fragen 1 - 3)</a>	Nein
2. <a href="#">Modul Personalmanagement (Fragen 4 - 6)</a>	Nein
3. <a href="#">Modul Personalmanagement (Frage 7)</a>	Nein
<b>Protokoll</b>	
<a href="#">Modul Personalmanagement</a>	

zurück

weiter

Abb. 3 : Modul "Personalmanagement"

## Neuigkeiten aus der Ergebnisqualität

In den Modulen „Beschwerde- und Fehlermanagement“ und „Verbesserungsmanagement“ geht es um den Umgang mit- und die Auswertung von Fehlern, anfallende Beschwerden sowie die Vermeidung von Risiken in der Praxis. Wir stellen Ihnen Musterabläufe und diverse Dokumentationshilfen im Service-Portal zur Verfügung.

Vorgaben zum Umgang mit Fehlern und Beschwerden:			
Verhalten	Methode	Verantwortlich	Zusätzl. Dokumente
<b>Umgang mit Fehlern</b>	Wenn möglich, Fehler sofort korrigieren. Falls notwendig, andere Mitarbeiter oder Verantwortliche informieren	ZFA /ZMV/ ZMF	
	Betrifft der Fehler einen Patienten, abklären, ob dieser informiert werden muss und dann umgehend informieren	ZFA /ZMV/ ZMF	
	Persönliches Gespräch mit dem Patienten führen	ZA/ZÄ	
	Fehler grundsätzlich dokumentieren, Eintrag in Fehler- und Beschwerdeliste und ggf. in die Patientenkartei	ZFA /ZMV/ ZMF	Fehler- und Beschwerdeliste
	Fehlerhafte Produkte werden grundsätzlich aus dem Verkehr gezogen um eine versehentliche Weitergabe bzw. Verwendung zu verhindern	ZFA /ZMV/ ZMF	
	Fehlerhafte Geräte werden gekennzeichnet z.B. Schild am defekten Gerät anbringen	ZFA /ZMV/ ZMF	
	Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers und seiner Folgen ergreifen. Eintragung in Fehler- und Beschwerdeliste, Besprechung und Dokumentation in Teambesprechungsprotokoll	ZFA /ZMV/ ZMF ZA/ZA	Fehler- und Beschwerdeliste Protokoll Teambesprechung
	Wenn möglich Ursache des Fehlers ermitteln. Eintragung in Fehler- und Beschwerdeliste	ZFA /ZMV/ ZMF	Fehler- und Beschwerdeliste
	Anhand der Fehler- und Beschwerdeliste regelmäßige Besprechung der aufgetretenen Fehler, um gleiche od. ähnliche Situationen zu vermeiden	ZFA /ZMV/ ZMF ZA/ZA	Fehler- und Beschwerdeliste
<b>Umgang mit Beschwerden</b>	Es werden sämtliche Beschwerden, die in der Praxis anfallen in einem Beschwerdeprotokoll dokumentiert und der Dringlichkeit entspr. bearbeitet	ZFA /ZMV/ ZMF	Beschwerdeprotokoll
	Patientenbeschwerden werden falls notwendig direkt an Behandler/in weitergeleitet und in der Patientenkartei dokumentieren	ZFA /ZMV/ ZMF	
	Persönliches Gespräch mit dem Patienten bzgl. der Beschwerde führen	ZA/ZÄ	

Abb. 4: Musterablauf „Umgang mit Beschwerden und Fehlern“

Risikomanagement			
Die Risikoanalyse unserer Praxis <span style="background-color: #cccccc; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> hat folgendes ergeben:			
Mögliche Risiken	Vorbeugemaßnahmen	Verantwortlich	Zusätzl. Dokumente
<b>Untersuchungs- und Behandlungsrisiken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Personal</li> <li>- Festgelegte Behandlungsabläufe</li> <li>- Fehlermanagement</li> <li>- Karteikartendokumentation</li> <li>- Vertretungsregelungen</li> <li>- Regelmäßige Fortbildungen</li> <li>- ...</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protokoll „Kompetenzerhaltung“</li> <li>- Behandlungsabläufe</li> <li>- Patientenaufklärung /-dokumentation</li> <li>- Beschwerde- und Fehlermanagement</li> <li>- Fehleranalyse</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Umgang mit Gefahrstoffen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsschutz</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsanweisungen für Umgang mit Gefahrstoffen</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Infektionsgefahr</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung Hygienestandards</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hygieneplan</li> <li>- Protokoll Modul Hygiene</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Arbeitsunfälle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wartung und Instandhaltung von Medizinprodukten und technischen Geräten</li> <li>- Arbeitsschutz</li> <li>- ...</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protokoll Modul Arbeitssicherheit</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Sonstige Notfälle (Brand, medizinischer Notfall)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notfallmanagement</li> <li>- ...</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notfallmanagement (Vorsorgemaßnahmen etc.)</li> <li>- ...</li> </ul>
...			
...			

Abb. 5: Musterablauf „Risikomanagement“

Mit dem Modul „Qualitätsziele und Praxisstrategie“ geben wir Ihnen die Möglichkeit anhand der vorliegenden Modulprotokolle gemeinsam mit Ihrem Team eine Praxisphilosophie bzw. –strategie zu erarbeiten bzw. diese mit Ihrem Team zu besprechen. Es werden darüber hinaus die Funktion und Bedeutung von Qualitätszielen erläutert und Beispiele zur Verfügung gestellt.

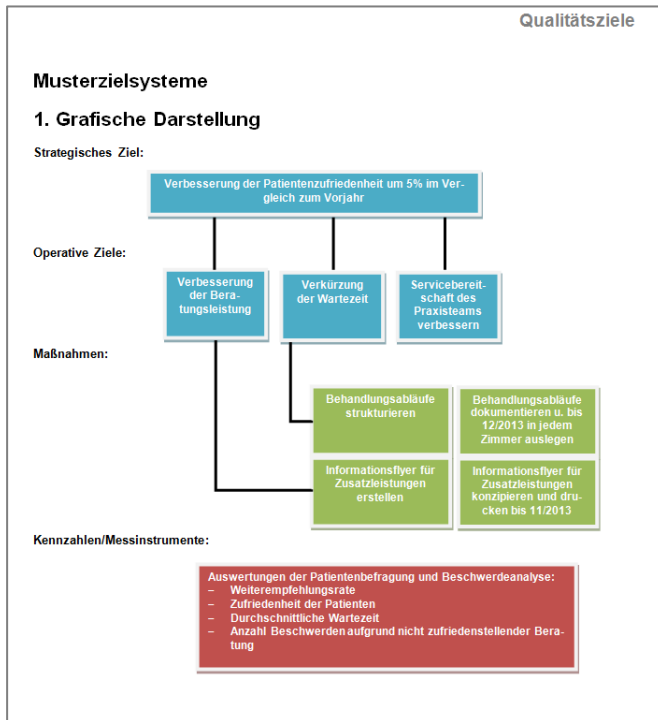


Abb. 6 : „Musterzielsystem“

Wir werden weiterhin Z-QMS verbessern und den aktuellen Gegebenheiten und Anforderungen anpassen. Dafür benötigen wir auch Ihre Unterstützung. Wenn Sie Verbesserungsvorschläge haben, schreiben Sie uns unter unserer Mailanschrift [z-qms@zkn.de](mailto:z-qms@zkn.de).

Ihr Z-QMS Team  
 Dr. Jürgen Reinstrom und Dr. Stefan Liepe