

QM in der Zahnarztpraxis

NEWSLETTER | AUSGABE II | AUGUST 2014

Editorial



Liebe Zahnärztinnen,
liebe Zahnärzte,

wie heißt es so schön: Aus Fehlern wird man klug! Aber verführt uns dieses „Versprechen“ nicht auch dazu, einen gewissen Prozentsatz von Fehlern bereits einzukalkulieren? Hand aufs Herz – wer verfolgt schon aus Überzeugung und wirtschaftlichem Denken die Nullfehlerstrategie?

Tatsächlich kostet jeder Fehler Geld – mal mehr, mal weniger. Das hängt davon ab, wie schnell er entdeckt und behoben wird. Je später in der Wertschöpfungskette ein Fehler behoben wird, umso teurer wird es. 80 Prozent der in der Planungsphase entstandenen Fehler hätten vermieden werden können und damit wenig gekostet. Erstaunlich ist, dass branchenübergreifend ähnlich agiert wird: Nur 20 Prozent der „billigen“ Fehler werden hier entdeckt und behoben. Das heißt in der Konsequenz, dass auf die Planung und Vorbereitung von Projekten besondere Aufmerksamkeit verwendet werden sollte. Dies erfordert eine gewisse Disziplin und vorausschauendes Denken, was sich aber in jeder Phase der Wertschöpfung bezahlt macht.

Der Ratgeber „Praxisbegehungen“, den Sie mit dieser Aktualisierung erhalten, ist ein gutes Beispiel, wie mit einer guten Planung und Vorbereitung im Vorfeld unangenehme Überraschungen vermieden werden können. Werden bei der Begehung durch die Aufsichtsbehörden in der Praxis Mängel bei der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen festgestellt, kann das zu erheblichen Konsequenzen für die Zahnarztpraxis führen. Die Maßnahmen reichen dann von Bußgeldern über einstweilige Verfügungen bis hin

zur Schließung der Praxis. Wie viel kostengünstiger ist es dagegen, z.B. einen Hygieneplan auszufüllen, die Mitarbeiter einzuweisen und den Plan aufzuhängen?

Ein weiteres Beispiel ist die prothetische Versorgung Ihrer Patienten. Die Verbesserung der Qualität der Versorgung eines Patienten ist der Auftrag jeder Praxis. Verbesserungspotenzial kann aufgedeckt werden, wenn man sich mit der Frage beschäftigt: Wie können Probleme und Risiken für den Patienten vermieden werden? Selbst der Gesetzgeber hat „Risikomanagement“ nun verpflichtend für Gesundheitseinrichtungen eingeführt. Risikomanagement kann jedoch nicht losgelöst vom Qualitätsmanagement im Unternehmen entwickelt und umgesetzt werden.

Nicht nur Ihre vollständige Auftragserteilung mit den notwendigen Informationen und Daten und die sorgfältige Abdrucknahme als wichtigste Grundlage für die prothetische Arbeit tragen zur Vermeidung von Fehlern und zeitlichen sowie monetären Verlusten im Verlauf des Behandlungs- und zahntechnischen Herstellungsprozesses bei. Auch der Einsatz verschiedener Methoden in der Planungsphase, wie z.B. die Gelenkvermessung, verbessert die Prozess- und Ergebnisqualität.

Machen Sie sich Gedanken darüber, welche Planungsinstrumente Sie gezielt einsetzen können. Seien Sie achtsam und nehmen Sie sich genügend Zeit für Ihre Planungen – das macht sich langfristig sicher bezahlt.

Ihre

Angelika Pindur-Nakamura
Herausgeberin



Auf einen Blick

Editorial 1

Qualitätssicherung 1

Computergestützte Funktionsanalyse 1

Praxisführung 2

Neue GESTIS-Biostoffdatenbank ist online 2

Qualitätsmanagement 3

Weil jeder Zahn zählt – Fehlermeldesystem der BZÄK 3
Checklisten in der Zahnarztpraxis wirkungsvoll einsetzen 3

Praxisführung 4

Mobiletelefone in der Praxis 4

Impressum 4

Qualitätssicherung

Computergestützte Funktionsanalyse

Bereits zu Beginn der 80er-Jahre war Zahntechnikermeister Detlef Böhm in der Gruppe um Prof. Dr. Alexander Gutowski, Experte für Funktionsdiagnostik, aktiv. Er erkannte früh, wie wichtig es bei der prothetischen Versorgung ist, die Stellung der Kiefergelenke zu beachten, und wie stark dies die Ergebnisqualität zahnmedizinischer und zahntechnischer Leistung beeinflusst. Seit 2004 wird die computergestützte Kiefergelenksvermessung angewendet. In den vergangenen zehn Jahren konnten dabei wertvolle Erfahrungen gesammelt werden.

Die Methode lässt sich nicht nur in der Therapie erfolgreich einsetzen, sondern insbesondere auch in der

Diagnose- und Planungsphase von größeren prothetischen Arbeiten. Die Vermessung der Kiefergelenke dient der Analyse der momentanen Bissstellung und der Diagnose von Fehlstellungen, die nicht nur verschiedene Folgebeschwerden verursachen, sondern auch die Qualität prothetischer Versorgungen beachtlich beeinflussen können.

Kurz zur Methode: Unter einem definierten Kaudruck werden die Grenzbewegungen der Kiefergelenke aufgezeichnet. Nach der Auswertung der Vermessung werden die Kiefergelenke anatomisch neu eingestellt und über eine Bissfixierung auf die Modelle im Artikulator übertragen. Mit der Dokumentation in Form des Messprotokolls und der Reproduzierbarkeit des Ergebnisses erhält der Behandler zudem forensische Sicherheit.

Um die Bissposition beim Patienten zu therapieren, wird eine spezielle Aufbissschiene mit der neu eingestellten Okklusion eingegliedert. Diese Schiene trägt der Patient Tag und Nacht, er nimmt sie nur zum Essen und Zähneputzen bzw. zum Reinigen der Schiene heraus. So kann sich nach einer gewissen Tragezeit

die Kaumuskulatur entspannen und die Kiefergelenke können sich umstellen. Während der Therapie und Tragezeit der Schiene wird an den Zähnen im Mund des Patienten nichts verändert.

Patienten mit Migräne, Hals-Nacken-Verspannungen und zahlreichen anderen Beschwerden, die möglicherweise von einer falschen Bisslage herrühren, können so therapiert werden. Generell werden funktionelle Störungen des Kausystems als Ursache unterschiedlicher Krankheitssymptome leider zu selten erkannt.

Der besondere Nutzen der Methode der Kiefergelenksvermessung liegt in der Anwendung vor größeren prothetischen Versorgungen, um mögliche Probleme und Risiken nach der Eingliederung zu vermeiden.

Seit 2010 ist das Labor nach den Kriterien QS-Dental (branchenspezifisches Qualitätssicherungssystem) zertifiziert und setzt gemeinsam mit den Zahnärzten die Qualitätsziele in der prothetischen Versorgung um.

Quelle: Dentallabor Detlef Böhm GmbH

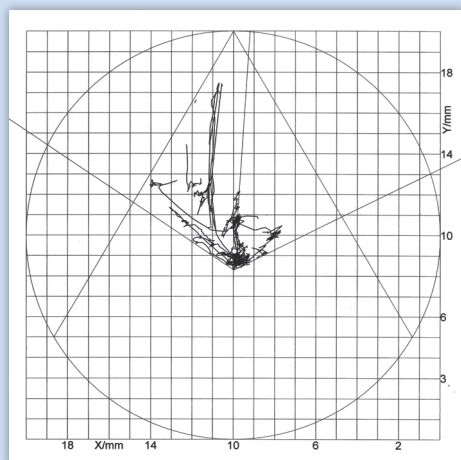


Abb. 1: Messprotokoll eines Patienten, der wegen starker Migräne und Hals-Nacken-Verspannungen regelmäßig Botoxinjektionen erhalten hatte, vor dem Tragen der therapeutischen Schiene

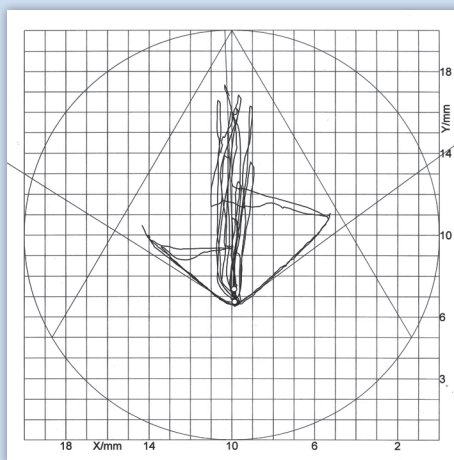


Abb. 2: Messprotokoll der neu eingestellten Kiefergelenkposition nach sechsmonatigem Tragen der therapeutischen Schiene. Der Patient ist beschwerdefrei, das Messprotokoll zeigt keine krankhaften Auffälligkeiten.

Praxisführung

Neue GESTIS-Biostoffdatenbank ist online

Das Kooperationsprojekt des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), der Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie (BG RCI) und der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) führt Informationen zum Gefährdungspotenzial von Biostoffen einheitlich gegliedert zusammen und macht es online rund um die Uhr an jedem Ort verfügbar – und erleichtert Ihnen damit die Arbeit. Die Datenbank ist Teil des Gefahrstoffinformationssystems (GESTIS) der DGUV.

Bei Biostoffen handelt es sich um Mikroorganismen, z.B. Bakterien, Viren oder Pilze. Viele davon sind für den Menschen ungefährlich, einige können aber auch Krankheiten verursachen. In der Zahnarztpraxis haben Sie häufig Umgang mit solchen pathogenen, also krankmachenden Biostoffen. Als Praxisinhaber sind Sie dafür verantwortlich, im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung die richtigen Schutzmaßnahmen für den Umgang mit Biostoffen festzulegen und diese im Rahmen des QM-Systems zu dokumentieren. Dafür ist es notwendig, über deren Gefährdungspotenzial Bescheid zu wissen.

Bisher gab es dazu keine zentrale Informationsquelle, Sie mussten sich Informationen mühsam zusammensuchen. Die neue GESTIS-Biostoffdatenbank bringt jetzt eine große Erleichterung. Aktuell sind bereits über 10.000 Biostoffe erfasst, zu denen Informationen über Risikogruppen und grundlegende Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz vorliegen. Darüber hinaus gibt die GESTIS-Datenbank z.B. auch Hinweise darauf, welche arbeitsmedizinische Vorsorge ergriffen werden muss.

Zu rund 50 Stoffen enthält das System auch umfassende Datenblätter; zu weiteren Biostoffen werden fortlaufend Datenblätter erarbeitet. Für

Gefahren bei „nicht gezielten Tätigkeiten“, wie sie in Zahnarztpraxen vorkommen – hier zeigt sich ein breites Erregerspektrum in Blut, Speichel und möglichen Körpersekreten –, werden fortlaufend tätigkeitsbezogene Datenblätter erstellt. Die Datenbank bietet so einen schnellen Überblick und ermöglicht damit den sicheren Umgang mit Biostoffen.

Autor: Mario Krauß

Interessante Links

Der Zugriff auf die GESTIS-Datenbank ist kostenfrei und ohne Registrierung möglich unter:

www.dguv.de/ifa/gestis-biostoffe

Qualitätsmanagement

Weil jeder Zahn zählt – Fehlermeldesystem der BZÄK

Wichtigstes Anliegen der Bundeszahnärztekammer ist, für die Verbesserung der Qualität der zahnmedizinischen Versorgung jedes einzelnen Patienten zu sorgen. Ein Fehlermeldesystem in der Zahnmedizin soll dazu beitragen. „Aus den Erfahrungen einzelner können alle Kollegen lernen“, so Dr. Peter Engel, Präsident der Bundeszahnärztekammer. Künftig sollen die Erfahrungen auch genutzt werden, um die Fortbildungsangebote der Landes Zahnärztekammern weiterzuentwickeln.

Laut Medizinischem Dienst der Krankenversicherungen standen im vergangenen Jahr rund 8 Millionen Wurzelbehandlungen inkl. Wurzelspitzenresektionen 107 Behandlungsfehlern gegenüber. Das bedeutet, dass 0,0013 Prozent der Behandlungen fehlerhaft waren oder nicht dem zahnmedizinischen Standard entsprachen.

„Auch wenn diese Zahl vermeintlicher Fehler wesentlich kleiner ist als

in anderen Fachbereichen, ist jeder Fehler einer zu viel. Deshalb erproben die Zahnmediziner das Fehlermeldesystem „Jeder Zahn zählt!“ – ähnlich dem Fehlermeldesystem der Piloten“, so Dr. Engel. Neben der Beratung durch die Zahnärztekammern und KZVen hat jeder Patient die Möglichkeit, vermeintliche Behandlungsfehler über ein geregeltes Gutachterwesen und gesetzlich vorgegebene Schlichtungsstellen der Selbstverwaltung abklären zu lassen.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Das „Berichts- und Lernsystem für Zahnarztpraxen“ der BZÄK finden Sie im Internet unter:

www.jeder-zahn-zaehlt.de

Checklisten in der Zahnarztpraxis wirkungsvoll einsetzen

Die tägliche Arbeit in der Zahnarztpraxis wird zu einem großen Teil von Routinetätigkeiten bestimmt, die dann besonders viel Zeit kosten, wenn Sie sich jedes Mal aufs Neue intensiv Gedanken über die Aufgaben machen müssen. Sehr viel effektiver und strukturierter arbeiten Sie dagegen, wenn Sie sich dafür eine Checkliste erstellen. Sie müssen nur einmal Zeit investieren, können aber langfristig davon profitieren.

Checklisten sind ein einfaches und effektives Instrument, das vor allem für sich wiederholende, gleichartige Tätigkeiten ideal verwendet werden kann und das Sicherheit gibt, nichts vergessen zu haben.

- Mit Checklisten werden Arbeitsvorgänge strukturiert, Fremd- und Selbstkontrollen unterstützt und das Delegieren von Aufgaben ermöglicht. Auch an den Schnittstellen zu Geschäftspartnern sind Checklisten ein wirksames Instrument.

- Erledigte Aufgaben werden in Checklisten dokumentiert. Das ist dann besonders wichtig, wenn der Nachweis für die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben erbracht werden muss: z.B. eine Checkliste, die die Aufbereitung der Medizinprodukte, die Freigabe und Lagerung des Sterilguts begleitet, oder auch eine Checkliste, die Beratung, Aufklärung und Einverständnis der Patienten für eine geplante Behandlung dokumentiert.

Checklisten sind als Kontrolllisten oder auch Abhaklisten bekannt. Sie enthalten einen Katalog von Merkmalen, die unter den Gesichtspunkten der Vollständigkeit oder der Reihenfolge systematisch überprüft werden.

Checklisten müssen nicht immer als Text dargestellt werden. Sie können auch Inhalte in Form von Bildern dokumentieren, z.B. für die Vorbereitung der Trays in der Behandlung. Beachten Sie aber bitte: Checklisten können Prozessbeschreibungen oder Arbeitsanweisungen nicht ersetzen. Anders wie bei diesen liegt der Fokus bei Checklisten nicht auf der Koordinierung von Tätigkeiten und der Zuordnung von Verantwortlichkeiten, sondern auf der Überprüfung zu erledigender arbeitsplatzbezogener Aufgaben.

Wie Sie Checklisten erstellen

- Haben Sie für die Checkliste einen aussagekräftigen Namen? Es ist für Mitarbeiter schwer, ein Instrument anzuwenden, wenn nicht auf den ersten Blick jedem klar ist, wofür es hier geht.
- In einem zweiten Schritt beginnen Sie, das Problem zu definieren, für das eine Checkliste Abhilfe schaffen soll. Dazu tragen Sie gemeinsam möglichst viele Informationen zusammen. Praxisleitung und Mitarbeiter sollten sich dabei fragen, welche Punkte für sie wichtig sind und ob diese zur Lösung des Problems beitragen können.
- Nachdem Sie alle Informationen gesammelt haben, bringen Sie

Struktur in die Liste. Und zwar, indem Sie die einzelnen Punkte entweder in die richtige Reihenfolge bringen oder sie entsprechenden Oberbegriffen zuordnen.

- Ob die Checkliste nützlich ist, wird sich erst zeigen, wenn Sie sie in der Praxis testen. In der Regel werden sich noch Punkte finden, die korrigiert bzw. verfeinert werden sollten. Je nach Umfang und Komplexität der Liste kann es vorkommen, dass mehrere Testläufe notwendig sind, um die Liste dann als verbindliche Arbeitsunterlage durch die Praxisleitung freizugeben.

Können Checklisten dem Unternehmen auch schaden?

Eine unbedachte Verwendung von Checklisten kann in der Tat eher kontraproduktiv wirken und zu einer besonderen „Checklistenkultur“ verleiten.

Dies kann sich so äußern:

- Checklisten werden nur als lästige Pflichtübung gesehen und die „Kreuzchen“ werden fast von selbst immer an die „richtige“ Stelle gesetzt, um nur möglichst schnell die Liste abzuhaken.
- Die Ergebnisse, d.h. die ausgefüllten Checklisten, werden im weiteren Verlauf nicht näher betrachtet oder sogar nach dem Ausfüllen weggeworfen.
- Checklisten werden „nachgebesert“, um ein schöneres Bild abzugeben. Dies geschieht oft „von Geisterhand“ nach dem eigentlichen Besprechen und Ausfüllen.

Damit das nicht passiert, ist es wichtig, dass die Erstellung einer Checkliste nicht nur als formale Angelegenheit mit Weisungscharakter behandelt wird. Sie sollte vielmehr der Anstoß dafür sein, dass ein gemeinsames Verständnis für erkannte Probleme geschaffen wird. Checklisten entfalten ihren Hauptzweck – Sicherheit und Zuverlässigkeit – erst dann richtig, wenn die Praxisleitung vermeintlich „lästiges“ Hinterfragen provoziert und zulässt sowie einen intensiven Dialog zwischen allen Beteiligten anregt und fördert.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Praxisführung

Mobiltelefone in der Praxis

Eine ständig wachsende Zahl von Patienten nutzt das Mobiltelefon während des Aufenthalts in der Praxis. Dabei steht der Wunsch im Mittelpunkt, Zeit nicht ungenutzt verstreichen zu lassen. Nicht selten taucht sogar die Frage auf, ob während der Wartezeit auf das in der Praxis vorhandene WLAN zugegriffen werden darf.

Im heutigen Alltag wird vorausgesetzt, dass man jederzeit und an jedem Ort Zugriff auf alle benötigten oder gewünschten Informationen hat. Das Telefonieren in der Praxis beeinflusst aber auch die Praxisabläufe sowohl im Positiven wie im Negativen. Es gilt, Möglichkeiten zu nutzen, aber auch Grenzen zu setzen.

Positiv ist die schnelle und unbürokratische Kontaktaufnahme per Handy bei kurzfristig eingetretenen Verzögerungen im Behandlungsablauf, Terminverschiebungen, fehlenden Patientenunterlagen oder wichtigen Vorabinformationen. Der Patient kann sich rechtzeitig auf die neue Situation einstellen und flexibel reagieren. Dieser kostenlose Service wird von den Patienten gerne angenommen.

Der negative Aspekt: Ohne Rücksichtnahme wird das Handy zum Störfaktor für Patienten und das Team. Man kann davon ausgehen, dass nur ein kleiner Teil der wartenden Handybesitzer mit den Höflichkeitsregeln für den Gebrauch des Geräts vertraut ist. Viele Menschen halten sich nicht so streng daran, in der Öffentlichkeit keine persönlichen Informationen preiszugeben. Wissenschaftler haben festgestellt, dass zufällig mitgehörte Handytelefonate als störender empfunden werden als Gespräche zwischen zwei anwesenden Menschen. Sie sollen auch im Gedächtnis länger haften bleiben.

Das Telefonieren mit Handys stört nicht nur andere Patienten, sondern auch das Praxisteam ganz massiv in seinen Arbeitsabläufen.

Handyverbot in der Praxis

Als Lösung bietet sich ein generelles Handyverbot in der Praxis an. So tritt zwangsläufig mehr Ruhe ein. Sie müssen jedoch damit rechnen, dass einzelne Patienten das Wartezimmer verlassen, um außerhalb der Praxisräume zu telefonieren – also wieder eine Störung im Prozess der Patientenbetreuung.

Als Alternative besteht die Möglichkeit, eine spezielle Handyzone einzurichten, in der die Patienten ungestört telefonieren können. Voraussetzung hierfür ist, dass die Räumlichkeiten einen solchen abgeschlossenen Bereich bieten.

Grundsätzlich sollte der Umgang mit dem Handy klar im Rahmen des Qualitätsmanagements geregelt und die praxisinternen Vorgaben vor allem neuen Patienten mitgeteilt werden. Ein entsprechender Hinweis im Wartezimmer und auch auf der Praxishomepage ist sicher sinnvoll.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Impressum

WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRA 13940

Persönlich haftende Gesellschafterin
WEKA MEDIA Beteiligungs-GmbH, Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRB 23695

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer
Stephan Behrens, Michael Bruns, Werner Pehland

Bezug
WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Römerstraße 4, D-86438 Kissing
Fon 0 82 33.23-40 00
Fax 0 82 33.23-74 00
www.weka.de

Vi.S.d.P.
Markus Bingmann Anschrift siehe Bezug

Redaktion
Christine Le Claire
E-Mail: christine.leclaire@weka.de

Satz
Corinna Bauer, Anschrift siehe Bezug

Druck
Druckerei Marzorati Offset- und Digitaldruck
Angerstr. 10, D-86343 Königsbrunn

Viervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.