

Qualitätsmanagement für kieferorthopädische Praxen (3)

In diesem dritten und letzten Teil unserer QM-Serie führen wir den virtuellen Rundgang durch unsere KFO-Praxis fort. Während im 2. Teil die Aufgabe der Praxisleitung und des Praxisbeauftragten im Mittelpunkt standen, wird sich nun den Mitarbeitern der Praxis sowie den Aufgaben der Verwaltung gewidmet. Im Wertschöpfungsbereich unseres QM-Systems geht es um den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlungsräume und die Verabschiedung der Patienten. In den Unterstützungsprozessen um QM-Belange wie den Steri, das Labor und den Röntgenbereich. In den einzelnen Bereichen können jedoch aus Platzgründen nur Auszüge aus den Anforderungen der Richtlinie sowie den Inhalten eines QM-Systems vorgestellt werden.

Mitarbeiter

Anleitung für interne und externe Schulungen

Die Weiterbildung und Qualifikation der Mitarbeiter in einer KFO-Praxis nehmen in einem Qualitätsmanagement eine sehr bedeutende Rolle ein. Eine einfache und übersichtliche Anleitung kann für die internen und externen Schulungen in der Praxis eine systematische Vorgehensweise bei der Planung und Ausführung der Schulungsmaßnahme bieten. Diese Anleitung soll auch als aktive Vorbeugung gegenüber möglichen Fehlern und Versäumnissen in der Planung und Ausführung der Schulungen dienlich sein. Mit dem verantwortlichen Mitarbeiter der Praxis wird diese Checkliste im Vorfeld abgestimmt und besprochen, sodass eine sichere Handhabung gewährleistet werden kann. Im Wesentlichen sollen in der Anleitung die Vorbereitung, Durchführung und die Nachbetreuung bzw. Auswertung einer Schulungsmaßnahme behandelt werden.

Schulungsplan

In einem übersichtlichen Schulungsplan (Abb. 1) können alle geplanten internen und externen Schulungsmaßnahmen schriftlich und übersichtlich aufgeführt werden. Neben dem jeweiligen Teilnehmer wird festgehalten, ob es sich um eine externe oder interne Schulungsmaßnahme handelt bzw. gehandelt hat. Bei einer externen Schulungsmaßnahme wird zusätzlich eine Angabe zum Schulungsveranstalter im Schulungsplan hinterlegt. Auch das Datum der Veranstaltung und die Dauer der Schulung können dem Plan entnommen werden. Damit beurteilt werden kann, ob eine durchgeführte Schulungsmaßnahme für die Mitarbeiter sowie für die Praxis wirksam war, kann folgendes Benotungssystem eingeführt werden (Abb. 1).

Schulungsnachweise

Für mögliche durchgeführte interne Schulungen, aber auch für die gesetzlichen Belehrungen, kann für jede Veranstaltung ein separater Schulungsnachweis angelegt werden. Dieser Nachweis beinhaltet das Thema der Schulungsveranstaltung, das Datum der Durchführung und wer die Verantwortung aus der Praxis zur Durchführung übernommen hat. Der Schulungsnachweis wird im Vorfeld vorbereitet und beinhaltet alle teilnehmenden Mitarbeiter der Praxis. Nach der durchgeführten Schulungsmaßnahme sollten alle Mitarbeiter ihre Teilnahme mit ihrer persönlichen Unterschrift bestätigen. Zusätzlich kann jeder Mitarbeiter eintragen, ob er eine Nachschulung zu diesem Thema wünscht. Ist dies nicht der Fall, so kann davon ausgegangen werden, dass die Schulungsinhalte verstanden wurden und das Thema ausreichend behandelt wurde.

Teambesprechungsprotokoll für die Mitarbeiter

In regelmäßigen Abständen – mindestens einmal im Monat – sollten in einer KFO-Praxis Teambesprechungen geplant und durchgeführt werden. Damit der notwendige Nachweis hierfür erbracht und eine sinnvolle Aufgabenliste aufgebaut werden kann, sollte ein Teambesprechungsprotokoll zum Einsatz kommen. Neben dem Moderator der Teambesprechung sollte auch der Protokollführer, der Besprechungs-ort, das Datum und die entsprechende Zeit in das Protokoll eingebracht werden (Abb. 2). Alle Teilnehmer werden schriftlich festgehalten und sollten nach der Sitzung das Protokoll mit unterzeichnen.

Die einzelnen Besprechungsthemen erhalten im Protokoll eine eindeutige Zuordnungsnummer. Neben ihnen werden auch die Besprechungsinhalte kurz erfasst. Sollten aus der Teambesprechung Aufgaben hervorgehen, so wird der jeweils Verantwortliche für die Ausführung festgehalten sowie das Datum der Erledigung.

Verwaltung

Anleitung für Materialbestellungen

Im Bereich der Verwaltung geht es u. a. um die Bestellung von Materialien für die kieferorthopädische Praxis. In einem kurzen Ablauf können die wichtigsten Punkte für eine Materialbestellung festgehalten werden. Diese Unterlage wird mit den beteiligten Mitarbeitern besprochen und abgestimmt. Die Checkliste soll sicherstellen, dass keine unnötige und unwirtschaftliche Lagerhaltung aufgebaut wird. Wichtig ist in der Praxisorganisation, dass Bestellungen immer in schriftlicher Form erfolgen, um die Möglichkeit einer wirksamen Wareneingangsprüfung zu haben. Sollte einmal eine telefonische Bestellung erfolgen müssen, so sollte diese immer per Fax unter Bezugnahme auf das Telefonat bestätigt werden.

Bei Wareneingang wird anhand der Lieferscheine ein Abgleich mit den schriftlichen Bestellungen durchgeführt. Hierbei ist besonders auf Vollständigkeit der Lieferungen zu achten. Die Kontrollen werden mit Namenskürzel auf dem Lieferschein als „sachlich richtig“ bestätigt. Aber auch das Verfallsdatum sollte Bestandteil der Wareneingangsprüfung sein.

Die Lieferscheine werden chronologisch als Wareneingangsbuch abgelegt. Es ist hilfreich, den Lieferanten zu veranlassen, auf den Lieferschein die Chargennummern der einzelnen Materialien zu vermerken.

Testdurchlauf neuer Artikel

Es ist immer wieder notwendig, dass in der KFO-Praxis

neue Materialien getestet und ggf. eingeführt werden. Im Vorfeld ist zu prüfen, welche Erwartungen an das neue Material gestellt werden und welche dieser Anforderungen das Material augenscheinlich erfüllt; z. B. kürzere Arbeitszeiten als bisher, erweiterter Einsatzbereich, besseres Preis-Leistungs-Verhältnis, längere Verwendungszeit, bessere Kom-

patibilität zu anderen Materialien. Wird entschieden, dass Material zu testen, kann das abgebildete Formblatt (Abb. 3) ausgefüllt werden. Nach Abschluss der Testphase kann die Praxisleitung dann über eine dauerhafte Verwendung entscheiden. Das Testergebnis und die Entscheidung werden unter der Rubrik „Bemerkungen“ niedergeschrieben.

Empfang

Tägliche und wöchentliche Aufgaben am Empfang

Der Empfang einer KFO-Praxis ist oft der Knotenpunkt aller Informationen und der Mittelpunkt aller Patientenbegegnungen. Sämtliche Telefonate laufen im Empfang auf und hier kann es von Zeit zu Zeit sehr hektisch werden. Damit am Ende eines arbeitsreichen Tages oder einer Woche nichts in Vergessenheit geraten kann, empfiehlt es sich, die wichtigsten täglichen und wöchentlichen Aufgaben in einer übersichtlichen Checkliste festzuhalten. Auch hier sollte das Motto „weniger ist mehr“ lauten. Bitte in der Checkliste nur Stichpunkt für die jeweilige Aufgabe hinterlegen. Lange und ausführliche Beschreibungen sind oft nicht notwendig und erschweren das Lesen.

In einer solchen übersichtlichen Checkliste können dann in Abstimmung mit den Mitarbeitern am Empfang die täglichen Arbeiten, die routinemäßig anfallen und erledigt werden müssen, beschrieben werden. Zur besseren Übersicht kann der Tag in morgens, mittags und abends eingeteilt werden. Sollten im Laufe der Zeit Veränderungen am Empfang eintreten, die eine Veränderung der Anleitung nach sich ziehen, so können die Ergänzungen in einer Teambesprechung gemeinsam abgestimmt und festgelegt werden.

Wartezimmer

Wartezimmer aufräumen

Auch für das Wartezimmer einer Praxis kann eine einfache und übersichtliche Anleitung dafür sorgen, dass sich der Wartebereich immer in einem ordentlichen Zustand befindet und sich die Patienten der Praxis von der ersten Minute an wohlfühlen. Die einzelnen festzulegenden Aufgaben im Wartezimmer sollten in Abstimmung mit den Mitarbeitern erfolgen. Zur besseren Übersicht können auch hier die Aufgaben für einen Tag in morgens, mittags und abends eingeteilt werden. Sollten im Laufe der Zeit Veränderungen im Wartezimmer eintreten, die eine Veränderung der Anleitung mit sich ziehen, so sollten auch hier die Ergänzungen in einer Teambesprechung gemeinsam abgestimmt und festgelegt werden. Zur Verschönerung des QM-Systems können in dieser Anleitung auch die Aufgaben und Kontrollen für die Patiententoiletten eingebracht werden.

Behandlungszimmer

Anleitungen im Bereich der Behandlungszimmer

Das gesetzlich geforderte QM-System durch den Ge-

meinsamen Bundesausschuss richtet sich in erster Linie an *organisatorische* Belange einer KFO-Praxis. Die zahnärztliche Kunst muss in einem QM-System und somit QM-Handbuch nicht neu beschrieben werden. Es sollten Abläufe dargelegt werden, die heute nicht so funktionieren wie das von der Praxisleitung und den Mitarbeitern gewünscht wird. In jeder Organisation gibt es solche verbesserungswürdigen Abläufe. Durch diese Vorgehensweise stellt sich sehr schnell eine Wertschöpfung im Aufbau des QM-Systems für die ganze Praxis ein.

In einer übersichtlichen Anleitung werden in Abstimmung mit den Mitarbeitern die täglichen Aufgaben für die Behandlungszimmer festgelegt, die routinemäßig anfallen und erledigt werden müssen. Zur besseren Übersicht werden die einzelnen Aufgaben in sinnvolle Kapitel unterteilt. Diese können z. B. sein:

- } Behandlungszimmer am Morgen öffnen
- } Behandlungszimmer vorbereiten
- } Behandlungszimmer nachbereiten
- } Behandlungszimmer am Abend schließen.

Verabschiedung

Auslage-Informationsmaterial für Patienten

In einer kieferorthopädischen Praxis wird interessierten Patienten die Möglichkeit gegeben, sich über die Behandlungsmethoden und den eigenen Beitrag zur Gesundheit zu informieren. Informationsbroschüren und Merkblätter stehen den Patienten dabei kostenlos zur Verfügung. In einer Übersicht sollten alle vorhandenen Informationsmaterialien, die den Patienten angeboten werden, zusammengestellt sein. Diese Auflistung ist für den internen Gebrauch gedacht.

Behandler-Informationsmaterial für Patienten

Im Rahmen der Behandlung kann es sinnvoll sein, dem Patienten gezieltes Informationsmaterial zu übergeben, das im Zusammenhang mit seiner gesundheitlichen Situation steht und die richtige Mitarbeit des Patienten bei der Behandlung fördert. Dieses Informationsmaterial kann vom Behandler festgelegt und bei der Verabschiedung dem Patienten übergeben werden. Teilweise erfolgt die Übergabe an den Patienten auch im Rahmen eines Beratungsgesprächs. In einer einfachen Auflistung sollten alle Informationsmaterialien und Aufklärungsunterlagen, die den Patienten zur Verfügung gestellt werden können, zusammengefasst werden.

Schulungsplan																			
		⊗ keine Wirksamkeit nachgewiesen		⊗ Wirksamkeit nachgewiesen															
		⊗ geringe Wirksamkeit nachgewiesen		⊗ sehr gute Wirksamkeit nachgewiesen, weitere Mitarbeiter schulen															
Nr.	Schulungsthemen	Name: Vorname:	Int./Ext.	Termin	Wirksamkeit	Zeitplan													
			Veranstalter	Dauer		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Strahlenschutzlehr	Petra Wiegmann	Extern	05.03.2009	⊗														
			Hersteller	4 Stunden															
2	Hygienebeauftragte	Steffi Schütte	Extern	02.04.2009	⊗														
			Hersteller	8 Stunden															
3	Einführung eines QM-	Alle Mitarbeiter	Intern	09.04.2009	⊗														
			Dr. Heiko	2 Stunden															

Abb. 1

Teambesprechungsdatum: 28.05.2009			
Moderator:	Dr. Karlo Zalk	Teilnehmer	Unterschrift
Protokollführer:	Steffi Schütte	Petra Wiegmann	Unterschrift
Ort:	Büro von Praxisleit	Petra Wiegmann	Unterschrift
Besprechungsanfang:	09.00 Uhr	Sabine Dehne	Unterschrift
Besprechungsende:	10.30 Uhr	Marita Neumann	Unterschrift

Pos.	Thema	Termin	Verantwortung	Erledigt
1	Änderung der Öffnungszeiten bekanntgeben.	Bis zum	Petra Wiegmann	
2	Im Wartezimmer sollen Erfrischungsgetränke angeboten werden.	Bis zum	Steffi Schütte	

Abb. 2

Name des Testmaterials:		Blue Print cremix 200 g 50						
Testgrund:		besserer Preis						
Vergleichsmaterial (welches bisher verwendet wurde)		?????						
Test abschließen am:		31.03.2009						
			Bewertung				aufnehmen	
Datum	Behandlungszimmer	getestet von	Sehr gut	Gut	Geht so	Schlecht	ja	nein
03.01.	Zimmer 1	Petra Wieg	x					
21.01.	Zimmer 2	Steffi		x				
31.01.	Zimmer 3	Marita Neu		x				

Abb. 3

voll unterteilt – beschrieben werden. Diese Festlegungen sind im QM-System an veränderte Materialien anzupassen. Auch die Beauftragung von Fremdlaboren kann Bestandteil der QM-Dokumentation im Laborbereich sein. Denn eine der wichtigsten Schnittstellen in der täglichen Zusammenarbeit befindet sich

zwischen der Praxis und dem Dentallabor. Hier werden Tag für Tag Abstimmungen getroffen, auf die sich beide Parteien verlassen müssen. Damit dies gemeinsam mit dem Labor zu realisieren ist, sollten die einzelnen Aufgaben in einer kleinen Anleitung und in Abstimmung mit den Mitarbeitern festgelegt werden.

KN Adresse

Qualitäts-Management-Beratung
 Christoph Jäger
 Am Markt 12-16
 31655 Stadthagen
 Tel.: 0 57 21/93 66 32
 Fax: 0 57 21/93 66 33
 E-Mail: info@der-qmberater.de
 www.der-qmberater.de

KN Fortsetzung von Seite 15

Steri

Hygienemanagement

Der organisatorische und schriftliche Umfang eines internen Hygienemanagements ist in etwa gleich dem eines Qualitätsmanagementsystems zu sehen. Leider können wir in dieser Artikelserie nur auf die Belange eines internen QM-Systems eingehen. An dieser Stelle des QM-Handbuches können die für die Praxis getroffenen Maßnahmen, beginnend mit dem Hygieneplan, den Arbeitsanweisungen zur Aufbereitung von Medizinprodukten, den Bedienungsanleitungen der genutzten Geräte sowie die Terminüberwachungen und Belehrungen der Mitarbeiter eingebracht werden. Näheres kann dem BUS-Handbuch der zuständigen Kammer sowie den derzeit gültigen RKI-Empfehlungen und gesetzlichen Bestimmungen entnommen werden.

- Aufbewahrungsfristen
- Aufbewahrungsort/Dokumentation
- Entsorgung der Dokumente
- intraorales Röntgen
- OPG-Röntgen
- Aufbewahrungsfristen.

Sollten im Laufe der Zeit Veränderungen in den einzelnen rechtlichen Bestimmungen eintreten, die eine Veränderung der Anleitung mit sich zieht, so sollten die Ergänzungen in einer Teambesprechung gemeinsam abgestimmt und festgelegt werden. Einzelne Aufgaben können in der bereits vorgestellten Verantwortungsmatrix eingebracht werden.

Labor

In einem Praxislabor werden zahntechnische Hilfsmittel hergestellt sowie Sonderanfertigungen nach dem Medizinproduktegesetz angefertigt. Für die Erstellung der Sonderanfertigungen müssen Arbeitsanweisungen erstellt werden, aus denen zu erkennen ist, wie die Sonderanfertigungen hergestellt werden. Diese Anforderungen ergeben sich auch aus der EU-Richtlinie 93/42/EWG, welche weitere notwendige Voraussetzungen festlegt, damit der Hersteller einer Sonderanfertigung die notwendige Konformitätserklärung ausstellen darf. Zahntechnische Hilfsmittel können z. B. Funktionslöffel aus Kunststoff sein oder die Herstellung eines Arbeitsmodells aus Hartgips. Hier können dann z. B. die Anmischverhältnisse der einzelnen Modellmaterialien – sinn-

Röntgen

Anleitungen für den Röntgenbereich der KFO-Praxis

In übersichtlichen und kurzen Anleitungen können die routinemäßigen Aufgaben für den Röntgenbereich beschrieben werden. Im Einzelnen können z. B. die nachfolgenden Abläufe zur Anwendung kommen:

- Chemikalienwechsel beim Röntgengerät
- Konstanzprüfung beim Röntgengerät
 - Ablauf
 - Dokumentation

KN Kurzvita



Christoph Jäger

- seit mehr als 25 Jahren Beschäftigung mit Themenkomplex Qualitätsmanagement, davon seit zwölf Jahren ausschließlich im Gesundheitswesen
- Autor zahlreicher QM-Handbücher und Fachartikel, Mitautor des Fachbuchs „Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in einer Zahnarztpraxis optimieren“
- Entwickler zahlreicher softwarebasierender QM-Systeme, dafür Ehrung mit einem der bedeutendsten Innovationspreise Deutschlands im Jahre 2004
- Referententätigkeit, Unterstützung von (Fach-)Zahnarztpraxen bei Einführung ihres QM-Systems

KN TIPP

Auf der Homepage des Autors www.der-qmberater.de können interessierte Praxen sich das QM-Navi als PDF-Datei herunterladen. Mithilfe der Musterunterlagen sollen interessierte KFO-Praxen sich einen besseren Überblick verschaffen können. Gern beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“. Im 2. Halbjahr erscheint das zweite Werk zum Hygienemanagement einer KFO-Praxis, das Hygiene-Navi.