

Zahnarztpraxis Olivier



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ - QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Praxen

Praxis: Zahnarztpraxis Olivier
Betriebsstättennummer:
Anschrift: Drakestraße 52
12205 Berlin

Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: 2010-0012 P
durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle: DIOcert GmbH, Mainz

Gültig vom: 31.08.2010
bis: 30.08.2013

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Strukturdaten	6
A Allgemeine Merkmale	7
B Allgemeine Leistungsmerkmale	10
C Personalbereitstellung.....	13
D Ausstattung	15
Die KTQ-Kriterien	17
1 Patientenorientierung in der Praxis.....	18
2 Führung der Praxis	20
3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	22
4 Sicherheit in der Praxis.....	24
5 Informationswesen.....	26
6 Aufbau des Qualitätsmanagements.....	27

Vorwort der KTQ[®]

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen. Gesellschafter der KTQ[®] sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutschen Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ[®] somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen, von Praktikern entwickelten Kriterien, die sich auf die Patientenorientierung, die Praxisführung, die Mitarbeiterorientierung, die Sicherheit in der Praxis, das Informationswesen und das Qualitätsmanagement der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Praxis zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch einen KTQ-Visitor[®] eine externe Prüfung der Praxis – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte vom KTQ-Visitor[®] gezielt hinterfragt und durch Begehungen überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Praxis das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Praxis in standardisierter Form veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte Informationen über die betreffende Praxis in standardisierter Form veröffentlicht.

¹zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, IKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Die Knappschaft

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 44 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass die Zahnarztpraxis Olivier mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter <http://www.ktq.de/> abrufbar.

Dr. G. Jonitz
Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann
Für die Verbände der Kranken- und
Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH
Für die Deutsche
Krankenhausgesellschaft

Andreas Westerfellhaus
Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt
Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

Vorwort der Praxis Olivier

Die Zahnarztpraxis Olivier wurde 2005 im Rahmen einer Praxisübernahme eröffnet. Seit dem wird sie als Einzelpraxis geführt. Der Tätigkeitsschwerpunkt liegt in erster Linie in der präventiven Zahnheilkunde und der ästhetischen Versorgung.

Die Anwendung von modernsten Technologien und die enge Zusammenarbeit mit Kollegen erlauben eine Behandlung auf hohem Niveau.

Der Patient erlebt eine freundliche und kompetente Behandlung seitens des gesamten Praxisteam. Er spürt, dass er mit seiner Erkrankung und seinen Wünschen im Mittelpunkt steht. Mit Empathie wird er vom Praxisteam betreut. Mit der Einführung und dem Leben eines Qualitätsmanagementsystems können wir Praxisabläufe optimal strukturieren. Damit einher geht die Festlegung von Qualitätsstandards, die eine Sicherung und kontinuierliche Verbesserung der Betreuung und Behandlung der Patienten nach sich zieht. Ein gut strukturiertes Team arbeitet mit viel Spaß, den der Patient sofort fühlen kann.

In dem vorliegenden Qualitätsbericht erhalten Sie umfassende Informationen über die Strukturdaten der Praxis und Leistungsmerkmale. In den verschiedenen Abschnitten können Sie sich über die einzelnen Punkte informieren.

Gerne nehmen wir Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge entgegen oder beantworten Ihre Fragen unter der Telefonnummer 030-833 80 10 oder per E-Mail info@zahnarztpraxis-olivier.de.

Weitere Information über uns erhalten Sie bei einem Besuch unserer Homepage www.zahnarztpraxis-olivier.de

Ihr Praxisteam Olivier

Strukturdaten

A Allgemeine Merkmale

A-1 Allgemeine Merkmale der Praxis

A-1.1 Art der Praxis

- Einzelpraxis
- Gemeinschaftspraxis
- Praxisgemeinschaft

A-1.2.1 Wie lautet der Name der Praxis?

Zahnarztpraxis Olivier

A-1.2.2 Wie lautet die Anschrift der Praxis?

Drakestraße 52
12205 Berlin

A-1.3 Welche Fachrichtung(en) hat die Praxis?

Allgemeine Zahnmedizin

A-1.4 Wie lautet die Homepage (sofern vorhanden) der Praxis?

- Vorhanden **Adresse der Homepage**
- Nicht vorhanden <http://www.zahnarztpraxis-olivier.de/>

A-1.5 Wie sind die Praxis-Sprechzeiten?

Montag: 8:00 - 19:00
Dienstag: 8:00 - 14:00
Mittwoch: 14:00 - 19:00
Donnerstag: 8:00 - 19:00
Freitag: nach Vereinbarung

A-1.6 Hat die Praxis eine Weiterbildungsbefugnis?

- Ja Nein

A-1.7 Hat die Praxis eine Tagesklinik?

- Ja Nein

A-1.8 Arbeiten sonstige Einrichtungen mit der Praxis zusammen, wie z.B.:

- Keine der angegebenen
- Krankenhäuser / Belegkrankenhäuser
- Tagesklinik
- Hospize
- Ambulante und stationäre Rehabilitation
- Dialysezentrum
- Ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, Altenheime
- Praxen
- Notfallpraxen
- Vertragliche Kooperationszentren (z.B. Apparategemeinschaften)
- Laborgemeinschaften
- OP-Zentren
- Apotheken
- Physiotherapeuten / Krankengymnasten
- Sanitätshäuser
- Anerkannte Fort- und Weiterbildungseinrichtungen sowie Schulungseinrichtungen
- Krankenkassen
- Sonstige

A-1.9 Gesamtzahl der im abgelaufenen Kalenderjahr behandelten Patienten

A-1.9.1 Kassenpatienten

658

A-1.9.2 Privatpatienten

158

A-1.9.3 BG-Patienten

0

A-1.9.4 Sonstige

0

A-2 Spezifisch für das ambulante Operieren

A-2.1.1 Haben Sie eine zusätzliche Wachstation ("Intermediate Care")?

- Ja Nein

A-2.2 Existieren folgende erweiterte therapeutische Möglichkeiten:

- Keine der angegebenen
- Notfalldienst
- Operativer Bereitschaftsdienst
- Präsenzbereitschaft
- Rufbereitschaft
- Blutdepot
- Regelung der Konsiliardienste

B Allgemeine Leistungsmerkmale

B-1 Allgemeine Leistungsmerkmale der Praxis

B-1.1 Besondere Versorgungsschwerpunkte

B-1.1 Welche besonderen Versorgungsschwerpunkte werden von der Praxis wahrgenommen?

Zahnerhaltung
Zahnersatz
Parodontologie
Prophylaxe

B-1.2 Weitere Leistungsangebote

B-1.2 Welche weiteren Leistungsangebote bestehen?

- Keine
- Diabetikerberatung und Schulung
- Geburtsvorbereitungskurse
- Die Möglichkeit einer häuslichen Entbindung mit Nachsorge durch eine praxisinterne Hebamme
- Stillberatung
- Inkontinenzberatung
- Patientenschulungen allgemein
- IgeL-Leistungen
- Ernährungsberatung
- Prävention
- DMP
- Sonstige
 - Versorgung von Implantaten
 - Parodontitis- und Karies-Risiko-Test mittels Keimbestimmung
 - Zahnschmuck
 - Veneerversorgungen

B-2 Spezifische Leistungsmerkmale der Praxis

B-2.1 Diagnosen

B-2.1 Die fünf häufigsten Diagnosen pro Jahr

Rang	ICD-Nummer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klerschrift (deutsch)
1	1	1	Trifft nicht zu: eine ZA-Praxis verwendet keine ICD-Nr.
2	1	1	Trifft nicht zu: eine ZA-Praxis verwendet keine ICD-Nr.
3	1	1	Trifft nicht zu: eine ZA-Praxis verwendet keine ICD-Nr.
4	1	1	Trifft nicht zu: eine ZA-Praxis verwendet keine ICD-Nr.
5	1	1	Trifft nicht zu: eine ZA-Praxis verwendet keine ICD-Nr.

B-2.2 Untersuchungen

B-2.2 Die fünf häufigsten Untersuchungen pro Jahr

Rang	Abrechnungsziffer	Fälle absolut	in umgangssprachlicher Klerschrift (deutsch)
1	01, 001, Ä5, FU	1077	Allgemeine zahnärztliche Untersuchung, Frühuntersuchung
2	Rö2, Rö5, Rö8, Stat, Ä5000	232	Röntgenuntersuchungen
3	Vipr, 007	180	Funktionsprüfung des Zahnnerves
4	38, 415	107	Untersuchungen nach chirurgischem Eingriff
5	04, 400	235	Zahnfleischuntersuchungen

B-3 Spezifische Leistungsmerkmale für das Ambulante Operieren

B-3.1 Operationen

B-3.1.1 Die Praxis führt Operationen als Belegarzt durch

Ja Nein

B-3.2 Ambulante Operationen und sonstige stationersetzende Eingriffe nach §115b SGB V

B-3.2 Anzahl der ambulanten Operationen pro Jahr

0

B-3.4 Ermächtigung der Kassenärztlichen Vereinigung nach §116 SGB V (bei Praxen, die einem Krankenhaus angeschlossen sind)

B-3.4 Anzahl der Behandlungen nach §116 SGB V pro Jahr:

0

C Personalarbeitstellung

C-1 Personalumfang

C-1 Anzahl der Voll- und Teilzeitkräfte

Wie hoch war die Anzahl der Voll- / Teilzeitkräfte im vergangenen Jahr in folgenden Bereichen?

	Anzahl	Vollzeit / Stunden	Teilzeit / Stunden
Ärzte	1	1/39	0
Weiterbildungsassistenten	0	0	0
Ärzte im Praktikum	0	0	0
Arzthelferinnen (2- bis 3-jährige Ausbildung)	2	0	1/21 und 1/18,5
Arztfachhelferinnen (weitergebildet)	1	0	1/12
Sekretariat	0	0	0
Medizinisch-technische Assistenten (MTA)	0	0	0
Kaufmann / Kauffrau im Gesundheitswesen	0	0	0
Auszubildende	1	1	0
Operationstechnische Assistenten	0	0	0
Krankenschwester / -pfleger	0	0	0
Ungelernte Mitarbeiter	0	0	0
Sonstiges Personal	0	0	0

C-2 Fort- und weitergebildete Mitarbeiter

C-2.1 Arztfachhelferin

- Ja **Anzahl**
 Nein 1

C-2.2 Qualitätsbeauftragte

- Ja **Anzahl**
 Nein 1

C-2.3 Diabetesassistenten

- Ja
 Nein

C-2.4 Diätassistenten

- Ja
 Nein

C-2.5 Mitarbeiter Bereich Ambulantes Operieren

- Ja
 Nein

C-2.6 Mitarbeiter Bereich Pulmologie

- Ja
 Nein

C-2.7 Mitarbeiter gastrokopische Endoskopie

- Ja
 Nein

C-2.8 Mitarbeiter Dialyse

- Ja
 Nein

C-2.9 Mitarbeiter Radiologie / Strahlenschutz

- Ja
 Nein

C-2.10 Praxismanager (Modellversuch PM der ÄK Schleswig-Holstein)

- Ja
 Nein

C-2.11 Anzahl sonstiger Mitarbeiter (unter Angabe des Faches)

- Ja
 Nein

C-3 Zulassungen*C-3.1 Besteht die Zulassung zum D-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft?*

- Ja Nein

C-3.2 Besteht die Zulassung zum H-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft?

- Ja Nein

D Ausstattung

D-1 Diagnostische Möglichkeiten in der Praxis

D-1 In der Praxis sind folgende diagnostische Möglichkeiten verfügbar:

Röntgen
PSI mittels Messsonde
Digitale Fotografie
parodontale Keimbestimmung

D-2 Therapeutische Möglichkeiten in der Praxis

D-2 In der Praxis sind folgende therapeutische Möglichkeiten verfügbar:

Füllungstherapie
Endodontie
Zahnersatz (festsitzend und herausnehmbar)
Parodontitisbehandlung
Professionelle Zahnreinigung
Zahntfernung
Kinderbehandlung
Kiefergelenktherapie
Versorgung von Implantaten
Ästhetische Zahnmedizin durch Vollkeramikversorgung

D-3 Bauliche Aspekte in der Praxis

D-3.1 Die Praxis verfügt über folgenden räumliche Ausstattung:

D-3.1.1 Praxis liegt im Stockwerk

1

D-3.1.2 Aufzug vorhanden?

Ja Nein

D-3.1.3 Anzahl der Behandlungszimmer

2

D-3.1.4 Anzahl der Untersuchungszimmer

0

*D-3.1.5 Anzahl der OP-Räume**D-3.1.6 Gesonderter Raum für infektiöse Patienten* Ja Nein*D-3.1.7 Behindertengerechte Ausstattung / behindertengerechter Zugang zur Praxis* Ja Nein*D-3.1.8 Wartezimmer* Ja Nein*D-3.1.9 Sozialraum* Ja Nein**D-3.2 Für alle Praxen***D-3.2.1 Ist in der Praxis ein fachspezifischer Notfallkoffer verfügbar?* Ja Nein*D-3.2.2 Ist in der Praxis ein Defibrillator verfügbar?* Ja Nein

Die KTQ-Kriterien

1 Patientenorientierung in der Praxis

1.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Für einen reibungslosen Praxisablauf ist eine optimale Terminplanung Grundvoraussetzung. Damit die Wartezeiten so gering wie möglich sind, wird die Praxis als Bestellpraxis geführt. Die Terminvergabe ist schriftlich geregelt und erfolgt über EDV. Die Patienten können ihre Termine persönlich, telefonisch oder per E-Mail vereinbaren.

1.2 Erreichbarkeit der Praxis

Eine patientenfreundliche Weg- und Praxisbeschreibung mit guter Erreichbarkeit ist für die Patientenzufriedenheit sehr wichtig. Die Praxis liegt in einer Einkaufsstraße. Sie ist sehr gut mit dem Auto, Bus oder S-Bahn zu erreichen. Eine detaillierte Wegbeschreibung wird auf unserer Homepage angeboten oder am Telefon mündlich bekannt gegeben. Die telefonische Erreichbarkeit wird auf unserer Homepage, zahlreichen Internetportalen und Suchmaschinen und im Telefon- und Ärzteverzeichnis bekannt gegeben. In unserer Abwesenheit ist ein Anrufbeantworter geschaltet.

1.3 Orientierungshilfen

Die Orientierung in der Praxis fällt durch gut lesbare Informationsschilder sehr leicht. Alle Räumlichkeiten sind gut ausgeschildert und das gesamte Team trägt Namensschilder. Über eine Informationstafel und ausliegende Infobroschüre im Wartebereich kann sich der Patient über die einzelnen Aufgabenbereiche der Mitarbeiter informieren. Weitere Informationen sind auf der Homepage zu finden.

1.4 Organisation der Patientenannahme

Die Patienten werden von einer freundlichen und qualifizierten Mitarbeiterin an der Rezeption empfangen. Dort werden sämtliche verwaltungstechnischen Belange des Patienten erledigt. Im Wartebereich findet der Patient ausreichend Lektüre und Getränke vor.

1.5 Anamnese- und Befunderhebung

Vor der ersten Behandlung eines jeden Neupatienten steht die ausführliche Anamnese- und Befunderhebung durch einen vom Patienten ausgefüllten Fragebogen, einem ärztlichen Gespräch und der Diagnostik am Patienten direkt. Um Doppelbehandlungen zu vermeiden, werden bei überwiesenen Patienten vorab alle relevanten Befunde eingeholt.

1.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Nach der Befunderhebung wird der individuelle Behandlungsplan nach den wissenschaftlichen Richtlinien der DGZMK (Deutsche Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde) festgelegt. Hierbei werden selbstverständlich persönliche Wünsche des Patienten berücksichtigt und fließen in die Behandlung mit ein. Damit sich der Patient gut beraten fühlt, werden verschiedene Behandlungsmöglichkeiten erläutert, skizziert oder per Anschauungsmodell erklärt. Informationsmaterial nimmt er mit nach Hause.

1.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Vor Behandlungsbeginn wird der genaue Ablauf mit dem Patienten besprochen und wenn nötig als schriftlicher Therapieplan mitgegeben. Somit weiß der Patient immer an welcher Stelle er sich in einer komplexen Behandlung befindet und auch welche Maßnahmen als nächstes zu ergreifen sind.

1.8 Patientenschulung

Patientenschulungen finden durch speziell ausgebildetes Personal im Rahmen von Prophylaxesitzungen statt. Dabei wird der individuelle Aufklärungsbedarf eines jeden einzelnen Patienten eruiert und auf regelmäßige Recallsitzungen abgestimmt.

1.9 Patientenaufklärung und -Information

Eine umfassende Patientenaufklärung wird durch separate Beratungstermine sicher gestellt. Hier bekommt der Patient ausreichend Zeit, um über Behandlungsablauf, Alternativen, Risiken und Kostenübernahmen informiert zu werden.

1.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Es findet eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachärzten und Therapeuten statt. Der Patient wird vorab ausführlich auf eine anstehende notwendige Mitbehandlung durch andere Therapeuten aufgeklärt. Ein reibungsloser Datentransfer ist sichergestellt.

2 Führung der Praxis

2.1 Leitbild

Die Leitlinien der Praxis sind klar definiert und für alle auf der Homepage oder im QM-Handbuch nachzulesen. Sie werden durch unseren Leitgedanken: "Schön ist es, für die Kranken besorgt zu sein, ihrer Gesundheit wegen; viel schöner ist es, für die Gesunden besorgt zu sein - ihres Nichterkrankens wegen!" geprägt. Dieses Leitbild spiegelt sich im alltäglichen Praxisablauf sowohl auf der Patienten-Praxisteam-Ebene als auch auf der Interaktionsebene des Teams wider.

2.2 Entwicklung der Zielplanung

Kurzfristige und langfristige Ziele werden regelmäßig während Teambesprechungen festgesetzt. Die Umsetzung und sämtliche Grundsätze (Wirtschaftlichkeit, Patientenzufriedenheit und Mitarbeiterorientierung) basieren auf unserem Leitgedanken. In speziellen Mitarbeitergesprächen (1x jährlich) werden die Ziele der Praxis und auch des jeweiligen Mitarbeiters für das nächste Jahr definiert.

2.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten sind in den Stellenbeschreibungen und Arbeitsanweisungen eindeutig geklärt. Hier ist auch die jeweilige Vertretung festgelegt. In einem Organigramm kann die Weisungsbefugnis abgelesen werden. Die Beschreibungen liegen als Dokument im QM-Handbuch für alle jederzeit einsehbar aus. Bei Änderungen der Sachverhalte werden die Dokumente sofort aktualisiert. Dies führt zu reibungslosen Praxisabläufen.

2.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Ein mitarbeiterorientierter Führungsstil wird durch einen ständigen Austausch zwischen der Zahnärztin und den Mitarbeitern gewährleistet. Soweit möglich werden Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt. Das Arbeitsklima wird durch einen respektvollen freundlichen Umgang geprägt. Das Einbringen von eigenen Ideen und Wünschen in den Praxisalltag führt zu einer angenehmen Arbeitsplatzatmosphäre. Sie können auf jährlichen Mitarbeiterbefragungen, Teambesprechungen oder Einzelgesprächen eingebracht werden.

2.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Um einen langfristigen Erfolg und das Bestehen der Praxis zu sichern, muss im Vordergrund immer die Wirtschaftlichkeit der Praxis stehen. Durch enge Zusammenarbeit mit einem Steuerberater werden die Finanzen und Investitionen geplant und die Notwendigkeit von Neuanschaffungen geprüft, um den Patienten stets eine Behandlung auf höchstem Niveau zu ermöglichen.

2.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Bestellung von Praxismaterial und Medizinprodukten ist in einer Verfahrensanweisung im QM-Handbuch klar definiert. Durch spezielle Absprachen mit den Lieferanten besteht die Möglichkeit der 24h-Bestellung und der Lieferung am darauffolgenden Tag. Somit werden hohe Lagerkosten vermieden.

2.7 Umweltschutz

In der Praxis wird auf Umweltschutz geachtet. Die Abfalltrennung erfolgt nach den Richtlinien der Abfallentsorgung und ist durch Arbeitsanweisungen im QM-Handbuch geregelt.

2.9 Information der Praxisleitung

Die Praxisleitung wird kontinuierlich während regelmäßig stattfindender Teambesprechungen oder im Einzelgespräch über aktuelle Vorgänge in der Praxis informiert. Für einen lückenlosen Informationsaustausch wurde ein internes und externes Kommunikationssystem erarbeitet (Reklamationssystem).

2.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Auf jeden Patienten wird nach seinem Wesen und seinen Wünschen entsprechend von allen Mitarbeitern und der Praxisführung eingegangen. Ein Leitgedanke zum Umgang mit Patienten wurde formuliert und durch die Motivation des gesamten Teams umgesetzt. Durch ein respektvolles Miteinander im Team und Leben unseres Leitbildes entsteht ein harmonischer Umgang. Dieser wird automatisch an die Patienten übertragen.

3 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

3.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

In allen Praxisbereichen werden für den entsprechenden Bereich qualifizierte Mitarbeiter eingestellt. Die Berechnung und Planung des Personalbedarfes erfolgt nach Bedarf z.B. wenn ein Mitarbeiter die Praxis verlässt oder sich das Leistungsspektrum ändert. Das Personal wird regelmäßig auf internen und externen Fortbildungen weitergebildet, so dass der Praxisablauf durch ein kompetentes Team gestaltet wird.

3.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Alle Angestellten haben eine Ausbildung zur zahnmedizinischen Fachangestellten. Somit ist jeder in allen Bereichen einsetzbar. Die Verantwortungsbereiche sind in den Stellenbeschreibungen festgelegt.

3.3 Fort- und Weiterbildung des Praxispersonals

Aus einem breiten Fortbildungsangebot sucht sich jeder Mitarbeiter die für ihn nötigen Fortbildungen aus, um auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Wiederkehrende jährliche Aktualisierungen müssen besucht werden. Die Mitarbeiter werden für die Weiterbildungen freigestellt und die Kosten werden vom Praxisinhaber übernommen.

3.4 Fort- und Weiterbildung von Praxisinhaber und ärztlichen Mitarbeitern

Um immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben und den Patienten somit eine Behandlung nach neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen zu ermöglichen, bildet sich die Zahnärztin regelmäßig auf Update Fortbildungen zu ihrem Leistungsspektrum fort.

3.5 Ausbildung

Unter Berücksichtigung der Praxisgröße wird einer Auszubildenden eine Berufsausbildung ermöglicht. Die Ausbildung erfolgt nach dem Ausbildungsplan der Berliner Zahnärztekammer. In Abstimmung zum Personalbedarf kann die Auszubildende nach Ausbildungsende übernommen werden.

3.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Eine Praxis als Bestellpraxis zu führen ermöglicht regelmäßige Sprech- und somit Arbeitszeiten. Die Arbeitszeiten richten sich nach dem Arbeitszeitgesetz. Sollten Überstunden anfallen, werden sie mit Freizeitausgleich abgegolten.

3.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter werden nach den speziellen Anforderungen an ihren Arbeitsbereich ausgesucht. Für die Einarbeitung liegt ein Konzept vor. Eine gründliche und schnelle Einweisung neuer Mitarbeiter trägt erheblich zu schneller Integration und zum selbständigen Arbeiten der neuen Kollegin bei.

3.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Die Einbindung der Mitarbeiter durch Umsetzung ihrer Ideen und Aufnahme ihrer Kritik ist Voraussetzung für die Identifikation der Mitarbeiter mit der Praxis. Ein internes Beschwerdemanagement ist eingeführt. Die Mitarbeiter haben im Rahmen von Mitarbeiterbefragungen, Teambesprechungen und Mitarbeitergesprächen die Möglichkeit Ideen, Wünsche, Lob und Kritik zu äußern.

4 Sicherheit in der Praxis

4.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Unsere Sicherheitsbeauftragte schult einmal jährlich das Personal in Bezug auf Arbeitsschutz, Unfallverhütung und den Umgang mit Gefahrenstoffen. Davon unabhängig existieren zu allen Umgängen Verfahrensanweisungen, die jederzeit im QM-Handbuch nachlesbar sind. Zum Strahlenschutz und zum Thema Hygiene gibt es durch separate jährliche Schulungen durch die jeweilige Beauftragte.

4.2 Verfahren zum Brandschutz

Auch das Verfahren im Brandfall wird einmal jährlich mit allen Mitarbeitern auf einer Mitarbeiterunterweisung besprochen. Das Verhalten ist schriftlich geregelt und hängt mit allen notwendigen Informationen aus. Der Umgang mit dem Feuerlöscher ist besprochen.

4.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Das gesamte Praxisteam absolviert einmal jährlich einen Kurs zum Verhalten bei medizinischen Notfällen. In der Praxis steht ein Notfallkoffer bereit, der regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin gewartet wird. Die wichtigen Notfalltelefonnummern hängen gut sichtbar in der Praxis aus.

4.4 Hygiene in der Praxis

Die Hygienerichtlinien des Robert-Koch-Institutes werden in der Praxis strikt umgesetzt. Ein auf die Praxis angepasster entsprechender Hygieneplan hängt im Sterilisationsraum aus. Abläufe zur Praxishygiene, Aufbereitung der Medizinprodukte und zur eigenen Hygiene werden durch die Hygienebeauftragte einmal jährlich im Rahmen der Hygieneschulung dem Praxispersonal erläutert. Alle Abläufe sind als Verfahrensanweisungen in einem speziellen Kapitel im QM-Handbuch nachlesbar.

4.5 Anwendung von Arzneimitteln

Umgang, Lagerung und Entsorgung von Arzneimitteln sind in einer Verfahrensanweisung geklärt. Unerwünschte Arzneimittelwirkungen und Vorkommnisse/ Beinahe-Vorkommnisse werden gemäß § 29 Abs.1 MPG gemeldet. Hierfür liegt ein Formblatt bereit.

4.6 Anwendung von Medizinprodukten

Die Anwendung von Medizinprodukten erfolgt nach den Vorgaben des Medizinproduktegesetzes und der Medizinbetrieberverordnung. Es liegt ein Gerätebuch vor und die Gebrauchsanweisungen aller Medizinprodukte sind für das gesamte Personal jederzeit nachlesbar. Bei Einführung eines neuen Gerätes wird eine Einweisung durch den Gerätebeauftragten vorgenommen, der auch in regelmäßigen Abständen Wartung und Pflege veranlasst.

4.7 Absicherung der Praxisräume

Die Eingangstür der Praxis besitzt ein Sicherheitsschloss, das Schlüsselervielfältigungen nur mit Sicherheitskarte möglich macht. Alle Mitarbeiter sind zum Thema Absicherung der Praxisräume (offene Fenster, Balkontür etc.) umfassend aufgeklärt. Mit Übergabe des eigenen Schlüssels unterschreibt der jeweilige Mitarbeiter eine Verpflichtung zum verantwortungsbewussten Umgang mit dem Schlüssel. Bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses eines Mitarbeiters wird auch die Schlüsselrückgabe dokumentiert.

5 Informationswesen

5.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Dokumentation von Patientendaten ist in Verfahrensanweisungen festgelegt. Sie erfolgt zeitnah zur Behandlung und findet digital mittels einer speziellen Praxissoftware statt. Die Dokumentation erfolgt zunächst durch die Assistentin und wird vor dem Feierabend durch die Zahnärztin kontrolliert und freigegeben.

5.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Im Arbeitsvertrag eines jeden Mitarbeiters wird über die Verschwiegenheitspflicht belehrt und per Unterschrift bestätigt. Der Zugang zum EDV-System ist passwortgeschützt. Die jeweiligen Zugriffsrechte sind personen- und aufgabenabhängig definiert. Quartalsweise müssen alle Mitarbeiter ihr Passwort ändern. Die Daten werden extern über eine Firewalltechnologie abgesichert. Alle Bildschirme sind mit einem passwortgeschützten Bildschirmschutz versehen. Im Rezeptions- und Wartebereich wird auf Diskretion geachtet.

5.3 Einsicht von Patientendaten

Unsere Patienten können nach Rücksprache mit der Zahnärztin das Einsichtsrecht ihrer Daten wahrnehmen. Informationen an Dritte werden nur nach schriftlicher Einverständniserklärung des Patienten gewährt. Alle Mitarbeiter sind über diese Abläufe informiert.

5.4 Nutzung einer Informationstechnologie

Die Praxis verfügt über ein EDV-System. Die Auswahl erfolgte anhand der speziellen Bedürfnisse unserer Zahnarztpraxis. Eine durchgängige Verfügbarkeit ist an allen Arbeitsplätzen durch ein Netzwerk sichergestellt. Alle Mitarbeiter sind speziell im Umgang mit der Software geschult worden. Neuerungen und Updates werden dem Praxispersonal zeitnah mitgeteilt und ggf. Schulungen durchgeführt. Eine tägliche Datensicherung auf einem externen Datenträger schützt vor Datenverlust. Mittels Softwaresystem werden Leistungs- und Prozessdaten regelmäßig analysiert.

6 Aufbau des Qualitätsmanagements

6.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

Sämtliche Mitarbeiter sind über das Qualitätsmanagementsystem informiert und leben es. Eine Qualitätsmanagementbeauftragte, die sämtliche Qualitätsmanagementaktivitäten steuert ist benannt. Sie hat hierfür spezielle Fortbildungen erhalten. Jeder Mitarbeiter hat bei den Verfahrensanweisungen, die in seinen Fachbereich fallen, aktiv mitgearbeitet und ist für Neuerungen zuständig. Die Mitarbeiter werden regelmäßig auf Teambesprechungen über Aktuelles durch die Qualitätsmanagementbeauftragte informiert.

6.2 Interne Qualitätssicherung

Die interne Qualitätssicherung erfolgt durch Patienten- und Mitarbeiterbefragungen, interne Audits, Beschwerdemanagement, Teambesprechungen, Laborbeurteilungsbögen, Auswertung von Statistiken (z.B. Wartezeiten und Fallzahlen). Praxisabläufe sind durch detaillierten Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen im Qualitätsmanagementhandbuch geregelt und werden durch tägliche To-Do-Listen abgefragt.

6.3 Externe Qualitätssicherung

Es erfolgen regelmäßige Kontrollen durch den BuS-Dienst (Präventionskonzept der Bundeszahnärztekammer). Die Anforderungen der Berliner Zahnärztekammer und der KZV (Kassenzahnärztlichen Vereinigung) werden darüber hinaus durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen aller Praxismitglieder erfüllt. Die Anzahl der Fortbildungspunkte im ärztlichen Bereich werden auf der Homepage dargestellt. Durch den Steuerberater werden jährlich Wirtschaftszahlen im Bundesvergleich ausgewertet. Weitere Verfahren wie beispielsweise BQS (Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung) gibt es für den niedergelassenen Bereich noch nicht.

6.4 Nutzung von Befragungen

Patientenfragebögen liegen ständig in der Praxis aus. Die Patienten werden aktiv aufgefordert die Bögen auszufüllen. Die Fragenbögen werden anonym ausgefüllt und können in einen dafür angebrachten Briefkasten geworfen werden. Die Ergebnisse werden auf der Homepage veröffentlicht und liegen in der Informationsmappe im Wartebereich aus. Intern werden die Ergebnisse im Team besprochen und kritisch gewürdigt.

6.5 Beschwerdemanagement

In der Praxis existiert ein aktives Beschwerde-/Fehlermanagement. Das Verfahren ist im Qualitätsmanagementhandbuch ausführlich beschrieben. Allen Mitarbeiter ist der Umgang vertraut, so dass externe sowie interne Beschwerden nie unberücksichtigt bleiben. Die Zahnärztin nimmt im Fall von Beschwerden persönlich Stellung. Anregungen werden entweder bei Teambesprechungen oder situationsbezogen mit dem Ziel der internen und externen Kundenzufriedenheit gewürdigt.