

Qualitätsbericht

der

ZaM

Zahnarztpraxis am Mehringhof
Zahnärztinnen und Prophylaxe
Zahnarzt Berlin und Kreuzberg

Gneisenaustraße 2 – Vorderhaus
10961 Berlin – Kreuzberg

Tel.: (030) 690 47 90

Fax: (030) 690 47 921

Mail: info@zam-berlin.de

Web: www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag 9:00 bis 18:30 Uhr

Mittwoch Kinderbehandlung ab 14:00 Uhr

Samstag (nach Vereinbarung) 9:00 bis 14:00 Uhr

Inhaltsverzeichnis

1.	Die Zahnarztpraxis	4
1.1	Allgemeine Merkmale	4
1.2	Allgemeine Leistungsmerkmale	5
1.3	Spezifische Leistungsmerkmale	6
1.4	Aufbauorganisation der Zahnarztpraxis	7
1.5	Lage und Ausstattung	8
2.	Patientenorientierung	9
2.1	Terminvereinbarung und Wartezeit	9
2.2	Erreichbarkeit der Praxis	9
2.3	Orientierungshilfen	10
2.4	Organisation der Patientenannahme	10
2.5	Anamnese und Befunderhebung	10
2.6	Festlegung des Behandlungsprozesses	10
2.7	Durchführung einer angemessenen Behandlung	11
2.8	Patientenschulung	11
2.9	Patientenaufklärung und -Information	11
2.10	Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche	12
3.	Patientenumfrage	12
3.1	Übersicht Umfrageergebnisse	12
3.1.1	Fragenkomplex mit Mehrfachantworten	13
3.1.2	Bewertungsmodalitäten zum Zufriedenheit- und Wohlfühlfaktor	14
3.1.3	Zahnarztpraxis allgemein mit Bewertungsmöglichkeit	15
3.1.4	Zahnärztliche Assistenz mit Bewertungsmöglichkeit	15
3.1.5	Zahnärztinnen und Prophylaxe mit Bewertungsmöglichkeit	15
3.1.6	Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen ?	15
3.1.7	Persönliche Kommentare	15
3.2	Ziele, Maßnahmen, Hinweise zur Patientenumfrage	16
4.	Führung der Praxis	20
4.1	Leitbild	20
4.2	Entwicklung der Zielplanung	20
4.3	Festlegung von Verantwortlichkeiten	20
4.4	Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern	21
4.5	Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes	21
4.6	Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien	21
4.7	Umweltschutz	21
4.8	Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise	22
4.9	Information der Praxisleitung	22
4.10	Soziale Kompetenzen / Ethik	22
5.	Mitarbeiterorientierung	23
5.1	Planung des Personals - Personalentwicklung	23
5.2	Festlegung der Qualifikationen in der Praxis	23
5.3	Fort- und Weiterbildung der zahnärztlichen Assistenz	23
5.4	Fort- und Weiterbildung der Zahnärztinnen und Zahnärzte	24
5.5	Ausbildung	24
5.6	Einhaltung geplanter Arbeitszeiten	24
5.7	Einarbeitung von Mitarbeitern	24
5.8	Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden	25

6.	Sicherheit in der Zahnarztpraxis	25
6.1	Verfahren zum Arbeitsschutz	25
6.2	Verfahren zum Brandschutz.....	25
6.3	Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement	25
6.4	Hygiene in der Praxis.....	26
6.5	Anwendung von Arzneimittel	26
6.6	Anwendung von Medizinprodukten.....	26
6.7	Absicherung der Praxisräume.....	26
7.	Informationswesen	27
7.1	Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten	27
7.2	Berücksichtigung des Datenschutzes.....	27
7.3	Einsicht von Patientendaten.....	27
7.4	Nutzung einer Informationstechnologie	27
8.	Aufbau des Qualitätsmanagement	28
8.1	Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement.....	28
8.2	Interne Qualitätssicherung	28
8.3	Externe Qualitätssicherung.....	28
8.4	Nutzung von Befragungen	28
8.5	Beschwerde- und Fehlermanagement.....	29
9.	Berichtsbogen und Erklärung KZV Berlin	30
9.1	Berichtsbogen eingesetzter QM Instrumente	30
9.2	Erklärung gem. § 6 Qualitätsmanagement Richtlinie.....	31

1. Die Zahnarztpraxis

1.1 Allgemeine Merkmale

1.1.1 Allgemeine Merkmale der Zahnarztpraxis

Art der Zahnarztpraxis:	Einzelpraxis		
Name der Zahnarztpraxis:	ZaM Zahnarztpraxis am Mehringhof		
Anschrift der Zahnarztpraxis:	Gneisenaustraße 2 – Vorderhaus 10961 Berlin Kreuzberg		
Fachrichtung der Praxis:	Allgemeine Zahnmedizin, Prophylaxe		
Homepage der Zahnarztpraxis:	http://www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net/		
Sprechzeiten der Zahnarztpraxis:	Montag bis Freitag	9:00 bis 18:30 Uhr	
	Mittwoch Kinderbehandlung ab	14:00 Uhr	
	Samstag (nach Vereinbarung)	9:00 bis 14:00 Uhr	
Unser Gesundheitsnetzwerk:			
Honorarzahnärzte unserer Praxis	Bogdan Spring, spezialisierter ZA Endodontie Nikolaus Gutsche, FZA Implantologie		
Externe Partnerpraxen	Vettin & Meissner, Oral-/ Kieferchirurgie Prof. Strunz, Oral-/ Kieferchirurgie Fr. Dr. Schroeter, Kieferorthopädie		
Externe Dentallabore	ZLK - Zahntechnisches Laborkollektiv GmbH		
Apotheken	Belle-Alliance-Apotheke		
Behandelte Patienten:	2011	2012	+-%
Kassenpatienten	3.157	3.654	+16 %
Privatpatienten	439	446	+2 %
BG-Patienten	0	0	
Gesamt	3.596	4.100	+14 %
Neue Patienten je Monat	64	62	-3 %
Neue Patienten	765	745	-3 %
entspricht % zu Gesamt	21%	18%	
Notfalldienst:	Während Sprechzeiten & nach Vereinbarung		

1.2 Allgemeine Leistungsmerkmale

Versorgungsschwerpunkte:	Präventive Zahnmedizin Zahnerhaltung Kinderbehandlung, Kinderzahnmedizin Prophylaxe, Kinderprophylaxe Parodontologie Endodontologie, Zahnwurzelbehandlungen Zahnersatz, Kronen, Teilkronen, Veneers Implantologie Notfallbehandlung
Weitere Leistungsangebote:	Ästhetische Zahnmedizin Airflow Bleaching Einzelzahnbleaching Zahnaufhellung Prothesenreinigung Parodontalstatus, Screening Tests (PSI) Parodontalstatus, Ermittlung Taschentiefe Mikrobiologische Diagnose, Keimbestimmung Fluoridierung zur Kariesprävention Fissurenversiegelung Ernährungsberatung Therapie von Kiefergelenkbeschwerden Therapie oraler Para-/Fehlfunktionen
Besondere Leistungsangebote:	Praxisshop <ul style="list-style-type: none">▪ Zahnbürsten▪ Zahnpasta▪ Zahnseide▪ Mundspülung▪ Interdentalbürsten

1.3 Spezifische Leistungsmerkmale

Fallzahlen 2012

Rang	Abrechnungsposition	Vorjahr	Fälle 2012	Delta	Klarschrift
1.	F1, F2, F3, F4, F10, F20, F30, F40, F1K, F2K, F3K, F4K	2286	2975	689	Konservierend Füllungen
2.	01, 0010, FU	2304	2465	161	Eingehende Untersuchung, Früherkennungsuntersuchung
3.	Ä1, Ä5	1882	2374	492	symptombezogene Untersuchung
4.	P1, P4, P7, P8, P9	1096	1362	266	Individualprophylaxe
5.	Zst, 107	1516	1328	-188	Entfernen harter Zahnbeläge
6.	Mu, 4020	958	1163	205	lokale medikamentöse Mundschleimhautbehandlung
7.	I, 40	1069	1117	48	Infiltrationsanästhesie
8.	ViPr, 8, 007	969	1009	40	Vitalitätsprüfung der Zähne
9.	IP1, IP2	777	962	185	Mundhygienestatus, Mundgesundheitsaufklärung
10.	Cp, 25	768	910	142	indirekte Überkappung der Pulpa (Caries profunda)
11.	04	817	901	84	PSI-Code erheben (screening test)
12.	Rö	782	795	13	Röntgen-Diagnostik der Zähne
13.	L1, 41a	594	625	31	intraorale Leitungsanästhesie
14.	üZ, 10, 201	710	477	-233	Behandlung überempfindlicher Zähne
15.	Med, 34	395	433	38	Medikamentöse Einlage
16.	IP4	406	426	20	Lokale Fluoridierung der Zähne
17.	WK, 32, WF, 35	392	396	4	Wurzelkanalaufbereitung, Wurzelfüllung; je Kanal
18.	IP5	295	388	93	Fissurenversiegelung (nur 6er und 7er); je Zahn
19.	Trep		139		Trepanation
20.	VitE		74		Vitalexstirpation
21.	X3, 45	76	72	-4	Entfernung eines tieffrakturierten Zahnes
22.	P200, 4070, P201	312	66	-246	geschlossene PAR Behandlung

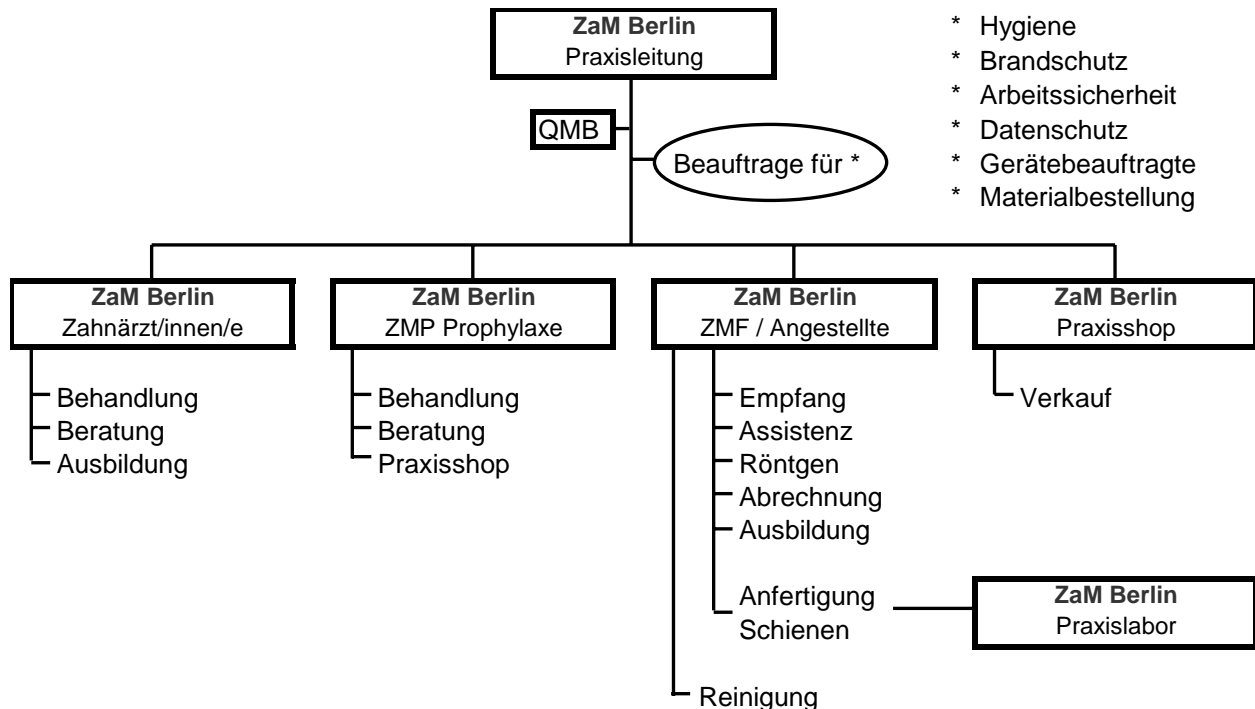
1.4 Aufbauorganisation der Zahnarztpraxis

1.4.1 Beschäftigtes Personal in der Zahnarztpraxis

2012	Anzahl	Vollzeit/Stunden	Teilzeit/Stunden	Honorarkraft
Zahnärzte/-innen	5	4/34		2/6 n.B.
Weiterbildungsassistent/-innen	1	1/34		
Zahnmed. Prophylaxe Assistenz	2	2/34		
ZMF Zahnmed. Fachassistenz	6	4/38	2/20	
ZMF Auszubildende	2	2/24		
Sonstiges Personal	1		1/20	
Gesamt Anzahl/Stunden	17	13/404	3/60	2/12 n.B.

n.B. = nach Bedarf auch mehr Behandlungsstunden

1.4.2 Organigramm der Zahnarztpraxis



1.5 Lage und Ausstattung

1.5.1 Lage und Ausstattung der Zahnarztpraxis

Erreichbarkeit der Praxis:

Mit der U-Bahn

U-Bahnhof Mehringdamm U6, U7

U-Bahnhof Gneisenaustrasse U7

Mit ÖPNV Bussen

U-Bahnhof Mehringdamm M19

Obentrautstrasse N42, N6

Bergmannstrasse N42, N6

Yorck-/Großbeerenstrasse 140, N7, M19

U-Bahnhof Gneisenaustrasse 140, 248, N7

Kreuzberg/Wasserfall 140

Marheinekeplatz 248

Blücherstrasse 248, M41

Mit PKW oder Fahrrad

Gute Parkmöglichkeiten in der Nähe der Praxis, sowie Stellplätze im Mehringhof nach Voranfrage, Fahrradladen im Mehringhof

Lage der Praxis:

1. Obergeschoss

Zugänglichkeit:

Aufzug vorhanden, eingeschränkt barrierefrei

Räumlichkeiten:

Vier vollwertige Behandlungsräume
Je ein Röntgenraum, Zahnhygieneraum, Eigenlabor, Sozialraum, Büroraum, Anmelde- und Wartebereich, sowie jeweils getrennte Sanitärbereiche, ein gesonderter Lagerraum

Erste Hilfe:

Verbandkasten nach DIN 13157 vorhanden

Diagnostische Möglichkeiten:

Röntgen, PSI mittels Messsonde
Parodontale Keimbestimmung
Digitale Fotografie & Bildbetrachtung
Röntgenbildbetrachtung (auch digital)

Therapeutische Möglichkeiten:

Füllungstherapie, Endodontie,
Zahnersatz, Parodontitisbehandlung,
Professionelle Zahnreinigung,
Zahntfernung, Kinderbehandlung,
Versorgung von Implantaten,
Ästhetische Zahnmedizin,
Vollkeramikversorgung

2. Patientenorientierung

2.1 Terminvereinbarung und Wartezeit

Patientenzufriedenheit, umfassendes, freundliches und besonders persönliches Patienten/Behandler Verhältnis sind unser Ziel. Um für unsere Patientinnen und Patienten die Wartezeiten so kurz wie möglich zu gestalten, führen wir unsere Praxis als Bestellpraxis und planen für die individuellen Behandlungen ausreichend Zeit ein.

Nicht planbare und unvorhersehbare Notfälle können jedoch gelegentlich zu Behandlungsverzögerungen führen. Daraus resultierende Terminverschiebungen sind leider unvermeidbar und notwendig, um auch unseren Notfallpatientinnen und Notfallpatienten so schnell wie möglich zu helfen, schnellstmöglich die Schmerzlinderung einzuleiten.

Selbstverständlich informieren wir unsere bestellten Patienten hierzu umgehend um außerplanmäßige Wartezeiten weitestgehend zu minimieren.

2.2 Erreichbarkeit der Praxis

Die Zahnarztpraxis ist **zentral in Berlin Kreuzberg** gelegen und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln wie z.B. der U6/U7, U-Bahnhof Mehringdamm und dem Fahrrad/PKW hervorragend zu erreichen.

Der U-Bahnhof Mehringdamm ist der zentrale Kreuzungspunkt der beiden größten U-Bahnlinien Berlins. Die Praxis befindet sich keine fünf Minuten fußläufig vom U-Bahnhof Mehringdamm entfernt.

Die Parkplatzsituation im direkten Praxisumfeld ist ausgezeichnet. Im Hof stehen nach Voranmeldung weitere PKW Stellplätze zur Verfügung. Im Mehringhof befindet sich auch ein Fahrradladen für kurze Reparaturen während der Zahnbehandlung.

Die Praxis ist ab dem Eingang im Erdgeschoss ausgeschildert und durch ihre Lage in der 1. Etage gut zugänglich. Weiterhin ist ein eingeschränkt barrierefreier Aufzug vorhanden.

Zu den Praxissprechzeiten werden anrufende Patienten telefonisch durch eine freundliche und kompetente Mitarbeiterin betreut. Es bestehen weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme per Email oder „**SSL**“ **verschlüsseltem Kontaktformular** auf der Website der Zahnarztpraxis.

Ein Anrufbeantworter informiert außerhalb der Sprechzeiten über relevante Informationen (Notdienst, Sprechzeiten usw.).

Unser qualitativ hochwertiges Versorgungsangebot ist im gesamten Berliner Stadtgebiet und überregional bekannt. Unsere Patientinnen und Patienten nehmen daher z.T. auch **Anfahrtswege** aus dem gesamten Stadtgebiet und dem Umland auf sich. Nicht selten reisen Patientinnen und Patienten extra aus dem Ausland an.

2.3 Orientierungshilfen

Sämtliche Informationen zur Praxis sind auf der Website der Zahnarztpraxis einsehbar:

Zur Website -> <http://www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net/>

Alle Patienten werden in der Zahnarztpraxis persönlich empfangen und durch die Behandler oder Zahnarztassistenten in die Behandlungsräume geführt. Die **Anmeldung** ist permanent mit mindestens einer Mitarbeiterin besetzt, so dass für persönliche Anliegen stets ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.

2.4 Organisation der Patientenannahme

Unsere Patienten werden durch kompetente und **freundliche Mitarbeiterinnen** an der Anmeldung im Eingangsbereich empfangen. Für unsere kleinen Patienten halten wir eine spiele- und kindgerechte Literaturbox bereit. Des Weiteren bieten wir im Wartebereich aktuelle und besondere Literatur an.

Bei jedem Patienten gehen wir auf seine individuellen Bedürfnisse ein und wahren soweit möglich die Privatsphäre jedes Einzelnen. Wir möchten unseren Patienten ihren Aufenthalt in unserer Praxis so angenehm wie möglich gestalten.

2.5 Anamnese und Befunderhebung

Jeder Patient erhält vor der Behandlung einen ausführlichen **Anamnesebogen**. Individuelle Bedürfnisse werden bei der Behandlungsplanung berücksichtigt.

Vorbefunde und diagnostische Maßnahmen werden mit dem Patienten ausführlich besprochen. Vorbefunde und Röntgenbilder werden soweit möglich von den Vorbehandlern unserer Patientinnen und Patienten vorab angefordert.

Die Patientendaten werden in Karteikarten und zusätzlich in unserem EDV-System gespeichert, veränderter Befunde unterliegen der ständigen Aktualisierung.

2.6 Festlegung des Behandlungsprozesses

Jeder Patient wird nach den aktuellsten wissenschaftlich anerkannten Behandlungsmethoden therapiert. Individuelle Bedürfnisse werden stets bei der Therapieplanung berücksichtigt. Es werden Behandlungspläne erstellt und Alternativmethoden vorgestellt. Um eine gute Beratung zu gewährleisten, wird die Diagnose und Therapie ausführlich besprochen und mit unseren Patientinnen und Patienten fallbezogen individuell abgestimmt.

Nach der Befunderhebung wird der individuelle Behandlungsplan nach den wissenschaftlichen Richtlinien der DGZMK (Deutsche Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde) und DGK (Deutsche Gesellschaft für Kinderzahnheilkunde) festgelegt.

Hierbei werden selbstverständlich die persönlichen Wünsche unserer Patientinnen und 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 wird soweit vorliegend unseren Patientinnen und Patienten zur persönlichen Verwendung ausgehändigt.

Die Betreuung unserer Patienten kann auf Voranfrage in den Fremd-/Muttersprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Eriträhsisch, Iranisch, Persisch, Serbisch oder Kroatisch erfolgen. Geduldig und einfühlsam erklären wir gern die Befunde und anstehenden Therapien.

2.7 Durchführung einer angemessenen Behandlung

Jeder Patient wird entsprechend seinem Therapieplan qualitativ hochwertig nach dem aktuellsten wissenschaftlichen Kenntnisstand der Zahnheilkunde behandelt.

Für einzelne Therapien erhalten die Patienten detaillierte schriftliche Informationen. Eine reibungslose Zusammenarbeit mit anderen Heilberufen in unserem Berliner Gesundheitsnetzwerk ist gewährleistet.

In besonderen Fällen bieten wir zur Spezialbehandlung direkt in unserer Praxis, Implantologie und Oralchirurgie bzw. besondere Wurzelbehandlungen durch unsere externen Fachzahnärzte und spezialisierten Kooperationspartner an.

Darüber hinaus können notwendige Heilmittel, wie Mundhygieneartikel, Biss- oder Bleaching-Schienen in der Praxis erworben werden. Die Einweisung erfolgt jeweils durch unsere speziell weitergebildeten und kompetenten Mitarbeiterinnen.

Der individuelle Therapieerfolg wird anhand von Kontrolluntersuchungen überprüft. Die Praxis bietet hierzu als besonderen Service ein freiwilliges Recall-System unseren Patientinnen und Patienten an.

2.8 Patientenschulung

Patientinnen und Patienten werden in individuellen Mundhygienemaßnahmen und der Handhabung von herausnehmbarer Prothetik durch unser qualifiziertes und speziell weitergebildetes Fachpersonal geschult.

2.9 Patientenaufklärung und -Information

Wir möchten eine ausführliche und umfassende Aufklärung und Beratung jeder Patientin und Patienten gewährleisten.

Deshalb nehmen wir uns ausreichend Zeit für **Informationen** bezüglich Diagnose, Therapie, Therapiealternativen und Kostenübernahme durch Krankenkassen und Versicherungen. Ebenso klären wir über **Mundhygienemaßnahmen** ausführlich auf.

2.10 Übergang des Patienten in andere Versorgungsbereiche

Es findet eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachärzten und Therapeuten in unserem Berliner Gesundheitsnetzwerk statt. Der Patient wird vorab ausführlich auf eine anstehende notwendige Mitbehandlung durch andere Therapeuten aufgeklärt.

Ein reibungsloser und sicherer Datentransfer ist ebenso sichergestellt, wie die Begleitung der Behandlung durch unsere spezialisierten Partnerpraxen unseres Berliner Gesundheitsnetzwerks.

3. Patientenumfrage

3.1 Übersicht Umfrageergebnisse

Gemäß unserem Praxisleitbild

"UNSER DIENST AM MENSCHEN IST UNSERE ETHISCHE VERPFLICHTUNG"

führen wir seit Anfang 2011 in unserer Praxis eine Patientenumfrage als **Gewinnspiel** durch.

Mit dieser Umfrage möchten wir lernen, die Wünsche und Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten besser zu verstehen und auf diese noch besser einzugehen, unseren Patienten Umgang und die Behandlung stets zu verbessern.

Wir verstehen Ihr Vertrauen in uns als Ihre Zahnärztinnen und Zahnärzte in Kreuzberg als Geschenk und möchten Ihnen mit diesem Gewinnspiel ein wenig davon zurückgeben.

Patientinnen und Patienten unserer Praxis können vollkommen anonym am Gewinnspiel teilnehmen und erhalten hierzu an der Anmeldung einen Teilnahmebogen.

Alle eingegangenen und an der Anmeldung eingeworfenen Losnummern nehmen jeweils am Jahresende im Dezember an unserer Verlosung* teil.

* Die Auslosung erfolgt unter Ausschluss der Öffentlichkeit. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Die **Losnummern** der Gewinner werden am Jahresende per Aushang in unserer Praxis und auf unserer **Praxis-Website** veröffentlicht. Die Gewinne sind danach jederzeit und unbefristet einlösbar, sowie übertragbar.

Die Umfrage erfolgte im Zeitraum von Januar 2011 bis Dezember 2012. An der Umfrage nahmen insgesamt 181 Patientinnen und Patienten teil. Die Umfrage erfolgte vollkommen anonym.

Ein Fragenkomplex bildet den allgemeinen Teil mit der Möglichkeit von Mehrfachantworten und ohne Bewertungsmöglichkeit. Die weiteren Fragenblöcke bieten jeweils Bewertungsmöglichkeiten.

Die Fragen im Fragenkomplex mit Bewertungsmöglichkeiten beziehen sich auf die Praxis im Allgemeinen, die zahnärztlichen Assistenzen und auf die behandelnden Zahnärztinnen und Prophylaxe Fachkräfte.

In einem abschließenden Teil wurde gefragt „Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?“ und es gab die Möglichkeit einen persönlichen Kommentar, einen Verbesserungshinweis oder auch Kritik zu vermerken.

Natürlich ist nicht auf jeden Fragebogen ein persönlicher Kommentar vermerkt. Wir veröffentlichen jedoch grundsätzlich alle eingereichten und somit auch kritischen **Kommentare und Verbesserungsvorschläge auf unserer Website**. Soweit aus unserer Sicht eine schnelle Klärung erforderlich ist, erlauben wir uns einen persönlichen Hinweis zu einem ersten vertraulichen Lösungsansatz anzufügen.

Nachfolgend geben wir Ihnen einen Überblick über die Ergebnisse und analytische Auswertung unserer Patientenumfrage.

3.1.1 Fragenkomplex mit Mehrfachantworten

Hier wurden Fragen „Woher kennen Sie unsere Praxis?“ und „Der Grund Ihrer heutigen Behandlung?“ gestellt. In diesem Fragenkomplex waren Mehrfachantworten möglich. Die Ergebnisse sind daher nicht abschließend repräsentativ, zeigen jedoch eine Tendenz auf.

Der überwiegende Anteil der befragten Patientinnen und Patienten (**68%**) **kennt unsere Praxis** bereits seit längerem.

Dies ist ein Indikator der Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten und zeigt deutlich die starke Bindung unserer Patientinnen und Patienten an unsere Zahnarztpraxis.

Auch der hohe Anteil von **40% Empfehlungen** durch unsere Patientinnen und Patienten ist als hoher Zufriedenheitsfaktor einzuschätzen. **Jeden Monat** schenken unserer Praxis **durchschnittlich 62 neue Patientinnen und Patienten** ihr Vertrauen.

Sehr ausgeglichen zeigt sich der Anteil der Patientinnen und Patienten die zur zahnärztlichen Routineuntersuchung (41%) und zur Individualprophylaxe (39%), neben rund 20% Notfällen, unsere Zahnarztpraxis besuchen.

Rund 40% unserer Patientinnen und Patienten vereinbart vorab einen Behandlungstermin zur Prophylaxe oder Routineuntersuchung.

Abgesehen von den rd. 20% Notfällen ist unsere Zahnarztpraxis daher eine reine Bestellpraxis, so dass Termine ohne vorherige Terminvereinbarung nur in besonderen Ausnahmefällen möglich sind.

Nachfolgend zeigen wir Ihnen unsere Bewertungsmodalitäten, die Umfrageergebnisse im Einzelnen und abschliessend unsere daraus abgeleiteten Maßnahmen auf.

3.1.2 Bewertungsmodalitäten zum Zufriedenheit- und Wohlfühlfaktor

Unsere Bewertungskriterien wurden mit

- sehr gut „sehr zufrieden“
- gut „zufrieden“
- akzeptabel „geht so“
- schlecht „NoGo“

zur Auswahl vorgegeben.

Zur Berechnung des Wohlfühlfaktors wurden die Antworten

- „sehr zufrieden“ mit dem Faktor 1 (= 100%),
- „zufrieden“ mit dem Faktor 0.66 (= 66%),
- „geht so“ mit dem Faktor 0.33 (= 33%) und
- „NoGo“ mit dem Faktor 0 (= 0%)

bewertet und durch die Anzahl der Antworten dividiert.

Fehlende Beantwortungen („Enthaltungen“) einzelner Fragen wurden nicht in die Berechnung des Wohlfühlfaktors aufgenommen.

Beispiel zur Frage:

„Wie empfinden Sie das Praxiskonzept der Zahnerhaltung und Prophylaxe?“

- „sehr zufrieden“ = 90 Antworten
- „zufrieden“ = 19 Antworten
- „Enthaltungen“ = 11 Antworten

$(90 * 1) + (19 * 0.66) + (0 * 0.33) + (0 * 0) / 109$ abgegebene Antworten = 94%

Eine graphische Übersicht können Sie unter folgendem Link im Internet einsehen:

[Zur Website -> Graphische Übersicht der Patientenumfrage im Internet](#)

Unter den nachfolgenden Punkten 3.1.3 bis 3.1.5 sind die Ergebnisse unserer Umfrage tabellarisiert. Tendenziell hat sich der Wohlfühlfaktor zum Vorjahr 2011 nunmehr in 2012 auf durchschnittlich 90% gesteigert.

Von insgesamt 23 Bewertungskriterien konnten wir uns in 12 Bereichen verbessern, in 6 Bereichen wurden wir auf hohem Niveau wie im Vorjahr bewertet.

Nachfolgend die tabellarische Übersicht mit Vergleich zum Vorjahr in der Übersicht:

3.1.3 Zahnarztpraxis allgemein mit Bewertungsmöglichkeit

Allgemeine Fragen zur Zahnarztpraxis	Sehr zufrieden	zufrieden	geht so	NoGo	Ent-haltung	Vorjahr 2011	Wohlfühl-Faktor
Wie empfinden Sie das Praxiskonzept der Zahnerhaltung und Prophylaxe ?	137	29	0	0	13	94%	93%
Entsprechen die Sprechzeiten Ihren Vorstellungen ?	102	67	9	0	2	84%	84%
Ist die Praxis aus Ihrer Sicht leicht zu finden ?	133	39	6	0	2	90%	90%
Wie empfinden Sie die Wartezeit in der Praxis ?	77	84	17	1	1	78%	77%
Wie gefällt Ihnen die Praxiseinrichtung und Ausstattung ?	75	89	15	0	1	78%	77%
Was halten Sie von den ausliegenden Büchern und Lektüren ?	80	82	13	2	3	79%	78%
Wie empfinden Sie die Hygiene und Sauberkeit in der Praxis ?	124	55	1	0	0	90%	89%
Fühlen Sie Ihre Privatsphäre in der Praxis gewahrt ?	100	69	10	0	1	83%	83%

3.1.4 Zahnärztliche Assistenz mit Bewertungsmöglichkeit

Allgemeine Fragen zur Zahnarztassistenz	Sehr zufrieden	zufrieden	geht so	NoGo	Ent-haltung	Vorjahr 2011	Wohlfühl-Faktor
Ich wurde stets freundlich und hilfsbereit betreut	159	22	0	0	1	95%	96%
Den Umgang mit meinen Fragen, Ängsten und Sorgen beurteile ich wie folgt:	144	33	1	0	3	93%	93%
Ich wurde stets kompetent und umfassend informiert	136	40	2	0	3	91%	92%
Die Begrüßung am Telefon war stets freundlich	136	43	0	0	2	91%	92%

3.1.5 Zahnärztinnen und Prophylaxe mit Bewertungsmöglichkeit

Allgemeine Fragen zu Zahnärztinnen und Prophylaxe	Sehr zufrieden	zufrieden	geht so	NoGo	Ent-haltung	Vorjahr 2011	Wohlfühl-Faktor
Ich wurde stets freundlich und kompetent behandelt	168	13	0	0	0	97%	98%
Es wurde sich genug Zeit für mich genommen	159	18	2	0	2	95%	96%
Die Behandlung entspricht dem aktuellen Stand der Zahnheilkunde	121	45	1	0	14	91%	91%
Ich wurde stets kompetent und umfassend informiert	138	39	2	0	2	91%	92%
Mir wurde alles verständlich erklärt	156	21	3	0	1	94%	95%
Den Umgang mit meinen Fragen, Ängsten und Sorgen beurteile ich wie folgt:	149	31	1	0	1	93%	94%
Ich wurde sehr gründlich behandelt	152	27	2	0	0	93%	94%
Information zu Behandlungsalternativen wurden umfassend mitgeteilt	112	48	8	1	12	87%	87%
Meine Einschätzung zur Beratung zu Selbstzahlerleistungen	105	44	9	0	23	86%	87%
Mein Vertrauensverhältnis zum Behandler ist	155	26	0	0	0	94%	95%
Meine Einschätzung zum Erfolg der Behandlung	116	60	1	0	4	87%	88%

3.1.6 Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen ?

Von allen 181 befragten Patientinnen und Patienten haben alle diese Frage mit „Ja“ beantwortet !

Wir werten dies als wesentlichen Indikator unserer „Patientenzufriedenheit“ !

3.1.7 Persönliche Kommentare

In diesem Bereich wurden von den insg. 181 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an unserer Umfrage insg. 96 Kommentare abgegeben.

Die Kommentare wurden absolut anonym abgegeben und können anhand der Messgröße auch als repräsentativ angesehen werden. Die Kommentare sind auf unserer [Praxiswebsite](#) veröffentlicht:

[Zur Website -> Kommentare unserer Patientinnen und Patienten](#)

Einige dieser Kommentare sind bereits zur stetigen Verbesserung unserer Patientenzufriedenheit in unser Qualitätsmanagement eingeflossen. Viele Kommentare bestärken uns in unserem Dienst am Patienten und in unserer [Praxisphilosophie](#).

3.2 Ziele, Maßnahmen, Hinweise zur Patientenumfrage

Nachfolgend möchten wir zu den Einschätzungen unserer Patientinnen und Patienten unsere daraus resultierenden Zielsetzungen, bereits umgesetzte Maßnahmen oder einzuleitende Maßnahmen beschreiben.

Besonderes Augenmerk wird hier auf Bewertungen mit einem Wohlfühl- und Zufriedenheitsfaktor unter 90% gelegt.

Frage: „Entsprechen die Sprechzeiten Ihren Vorstellungen?“

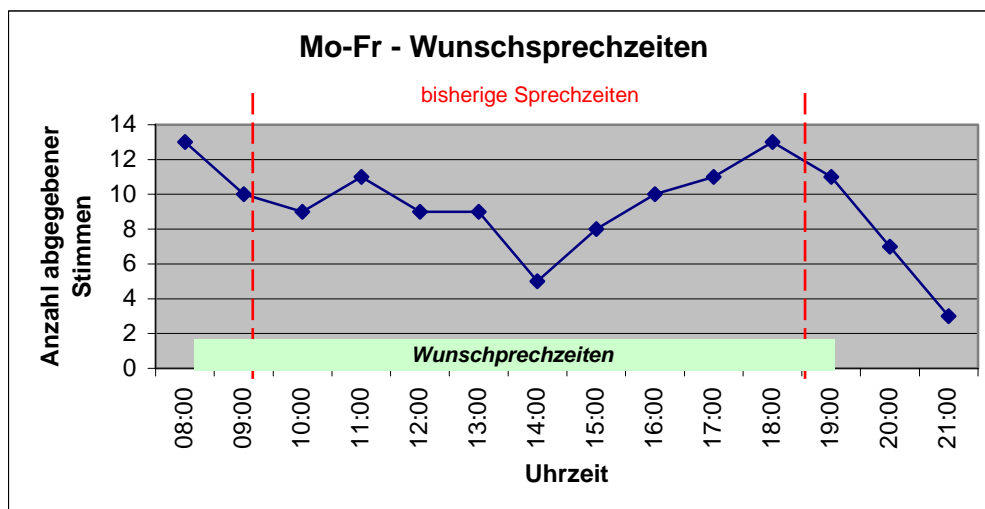
Wohlfühlfaktor: 84% (Vorjahr 84%)

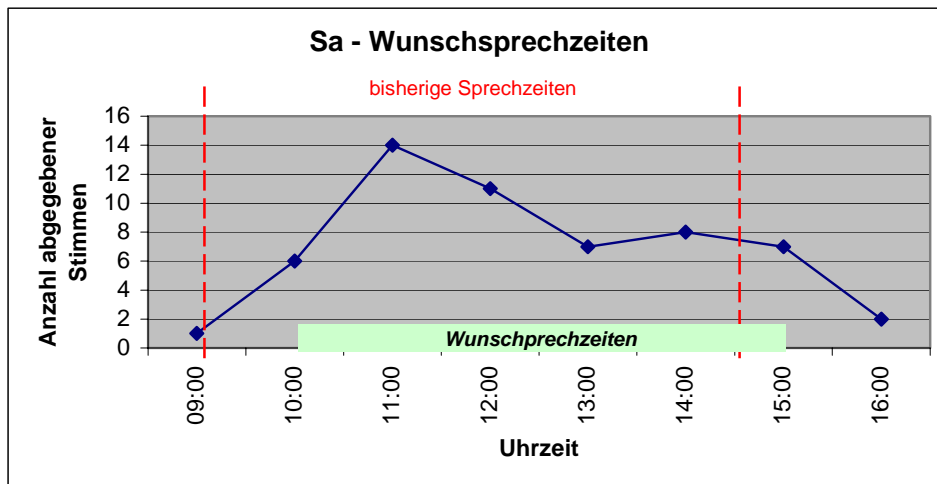
Ziele: Weiterer Ausbau unseres Versorgungsangebots und unserer Sprechzeiten durch Personalaufbau.

Erreicht 2012: Wir haben in 2012 eine weitere Zahnärztin als Ausbildungsassistentin, sowie eine neue Mitarbeiterin zur Ausbildung als ZMF Zahnmedizinischen Fachassistentin eingestellt.

Maßnahme 2012: Patientenbefragung zu gewünschten Sprechzeiten.

Nachfolgend unser Umfrageergebnis zu den Wunschsprechzeiten:





Das Ergebnis zeigt den Wunsch unserer Patientinnen und Patienten zu etwas früheren und etwas längeren Sprechzeiten von Montag bis Freitag, sowie die Option einer mittäglichen Pause zwischen 13:30 und 14:30 Uhr.

Samstag zeigt sich der Wunsch eines später beginnenden und dafür aber längeren Behandlungszeitraum.

Maßnahme 2013: Wir werden im Praxisteam versuchen unseren Patientinnen und Patienten bereits in 2013 Wunschprechzeiten zu erfüllen.

Frage: „Wie empfinden Sie die Wartezeit in der Praxis?“

Wohlfühlfaktor: 77% (Vorjahr 78%)

Ziele: Verkürzung der Wartezeiten mit Terminvereinbarung.

Maßnahme 2012: Information und Transparenz bei absehbaren Verzügen bei außergewöhnlicher Häufung von Notfallpatienten.

Auch wenn der Wohlfühlfaktor leicht rückläufig ist haben wir unsere für 2012 vorgesehenen Ziele und Maßnahmen umgesetzt und führen diese in 2013 weiter.

Maßnahmen 2013:

Wir werden den Umfragebogen anpassen und die Fragestellung folgendermaßen differenzieren:

1. Wartezeiten mit Terminvereinbarung
2. Wartezeiten ohne Terminvereinbarung

Weiterhin werden wir per Stichprobe die tatsächlichen Wartezeiten ermitteln.

Frage: „Wie gefällt Ihnen die Praxiseinrichtung und Ausstattung?“

Wohlfühlfaktor: 77% (Vorjahr 78%)

Ziele: Erhaltung und Ausbau der zahnmedizinischen Versorgungsqualität.

Maßnahme: Neben der ständigen Investition der Überschüsse in die technische Ausstattung der Praxis, wurden allein in den letzten Jahren sämtliche Behandlungsräume mit neuen Behandlungseinheiten ausgestattet.

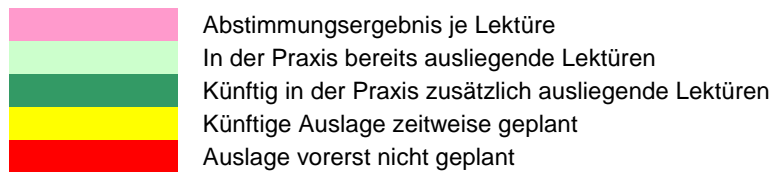
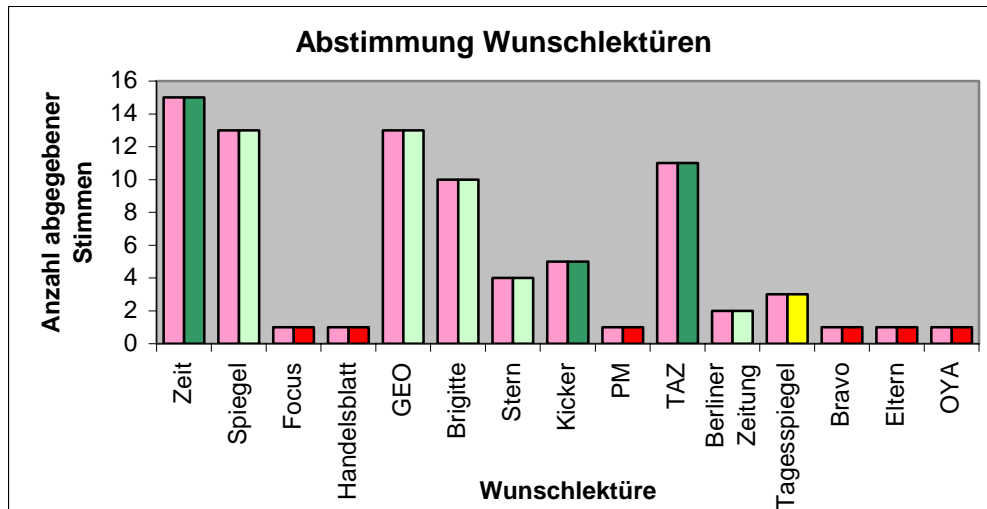
Frage: „Was halten Sie von ausliegenden Büchern und Lektüren?“

Wohlfühlfaktor: 79% (Vorjahr 79%)

Ziele 2012: Erhöhung des Wohlfühl- und Zufriedenheitfaktors.

Maßnahme 2012: Patientenbefragung zu gewünschten Büchern und Lektüren.

Nachfolgend unser Umfrageergebnis zu den Wunschlektüren:



Als Ergebnis stellen wir fest, dass die überwiegend gewünschten Lektüren bereits in unserer Praxis ausliegen.

Maßnahme 2013: Bestellung der Zeitschriften Zeit, TAZ und ggf. Kicker, sowie eventuell Umbestellung der Berliner Zeitung gegen den Tagesspiegel.

Frage: „Wie empfinden Sie die Hygiene und Sauberkeit in der Praxis?“

Wohlfühlfaktor: 89% (Vorjahr 90%)

Ziele: Erhöhung des Wohlfühl- und Zufriedenheitfaktors.

Maßnahme 2013: Reinigung unseres Sisalteppichs im Eingangsbereich.

Frage: „Fühlen Sie Ihre Privatsphäre in der Praxis gewahrt?“

Wohlfühlfaktor: 83% (Vorjahr 83%)

Ziele: Erhöhung der Privatsphäre unserer Patientinnen und Patienten.

Maßnahme 2012: Akustische Verbesserung zwischen Raum II und Raum III durch Einbau einer fensterseitigen Glastrennwand.

Erreicht 2012: Die Glastrennwand wurde eingebaut und wird von unseren Patientinnen und Patienten als sehr angenehm empfunden.

Maßnahme 2013: Akustische Verbesserung zwischen Raum I und Raum II durch Einbau einer fensterseitigen Glastrennwand.

Frage: „Umfassende Information zu Behandlungsalternativen“
Wohlfühlfaktor: 87% (Vorjahr 87%)
Ziele: Erhöhung der Information zu Behandlungsalternativen.
Maßnahme: Sensibilisierung durch Praxisbesprechung und Weiterbildung.

Frage: „Beratung zu Selbstzahlerleistungen“
Wohlfühlfaktor: 87% (Vorjahr 86%)
Ziele: Erhöhung der Beratung zu Selbstzahlerleistungen.
Maßnahme: Sensibilisierung durch Praxisbesprechung und Weiterbildung.

Frage: „Einschätzung zum Erfolg der Behandlung“
Wohlfühlfaktor: 88% (Vorjahr 87%)
Ziele: Erhöhung des Behandlungserfolgs.
Maßnahme: Permanente Verbesserung und Weiterbildung.

Fazit:

Unsere permanenten Patientenumfragen sind ein Kerninstrument unserer Qualitätssicherung.

Die permanente Definition unserer Qualitätsziele und die Überprüfung Ihrer Erreichung erhöht auch in 2012 den Wohlfühlfaktor und die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten.

Unser Dank gilt an dieser Stelle insbesondere unseren Patientinnen und Patienten.

4. Führung der Praxis

4.1 Leitbild

Für unsere Praxis haben wir ein Leitbild erstellt, welches den beruflichen und persönlichen Umgang miteinander, innerhalb des Praxisteam und mit unseren Patientinnen und Patienten widerspiegelt. Unsere Praxisphilosophie

"UNSER DIENST AM MENSCHEN IST UNSERE ETHISCHE VERPFLICHTUNG"

soll den Respekt vor jedem Einzelnen und seiner Bedürfnisse herausstellen. Ein harmonisches und freundliches Praxisteam vermittelt dem Patienten eine Behandlung in angenehmer Atmosphäre und individueller Betreuung.

Das Leitbild finden Sie auf unserer Praxiswebsite und als Praxisaushang:

[Zur Website -> Praxisleitbild der ZaM Zahnarztpraxis am Mehringhof](#)

4.2 Entwicklung der Zielplanung

Wir stecken uns jedes Jahr neue Ziele.

Für 2012 möchten wir:

- Die Wartezeit unserer Patientinnen und Patienten mit Terminvereinbarung auf unter 15 Minuten erreichen bzw. Terminverzögerungen noch schneller, kurzfristig und transparent mitteilen
- Durch bauliche Maßnahmen einer Glastrennwand zwischen Raum II und Raum III die Privatsphäre unserer Patientinnen und Patienten erhöhen
- Die Wunschsprechzeiten unserer Patientinnen und Patienten feststellen
- Die gewünschte Literatur unserer Patientinnen und Patienten feststellen

Die Zielvorgaben leiten sich aus unserem **Praxisleitbild** ab und orientieren sich an den Wünschen und Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten. In unseren Teamsitzungen und Mitarbeitergesprächen werden unsere Praxisziele regelmäßig besprochen und angepasst.

4.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten und Vertretungsregelungen sind in den Stellenbeschreibungen unseres Qualitätsmanagement eindeutig geregelt. Hier ist auch die jeweilige Vertretung festgelegt.

In einem **Organigramm** sind die Leistungs- und Verantwortungsbereiche sichtbar. Sie orientieren sich an den individuellen Qualifikationen und werden ständig zur Optimierung der Praxisorganisation aktualisiert.

4.4 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Durch kontinuierliche ständige Kommunikation zwischen Behandlern und den zahnmedizinischen Assistenzen wird ein mitarbeiterorientierter Führungsstil gewährleistet.

Regelmäßige Teamgespräche und jährliche Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen bilden die Grundlage der ständigen Verbesserung in der Zusammenarbeit.

Zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter wird diesen ein sogenannter „Pate“ als erfahrener Mitarbeiter zur Seite gestellt. Der „Pate“ betreut den gesamten Einarbeitungsprozess. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert sich durch eigene Ideen und Anregungen an diesem Prozess aktiv zu beteiligen.

4.5 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Für die Planungen der Finanzen und Investitionen wird die Praxisleitung durch ein fachlich orientiertes Steuerbüro und durch ein umfassendes externes Praxis-Controlling unterstützt.

Die Materialbeschaffung unterliegt dem hohen Anspruch an qualitativ hochwertigen Materialien und wird nach ökonomischen Aspekten durch unser qualifiziertes Personal durchgeführt.

Bei Investitionen steht der bestmögliche Service und die Qualität für unsere Patientinnen und Patienten im Vordergrund.

Durch regelmäßige betriebswirtschaftliche Auswertung wird der Finanz- bzw. Investitionsplan dem aktuellen Stand der Praxisentwicklung angepasst.

4.6 Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien

Die Bereitstellung von Praxismaterialien ist in einer Bestellliste unseres QM-Handbuchs klar geregelt und festgelegt. Diese sind den Mitarbeitern inhaltlich bekannt. Die Beschaffung unterliegt hierbei ökonomischen Aspekten und erfolgt durch die Materialbeauftragte stets im Einverständnis mit der Praxisleitung.

4.7 Umweltschutz

Die Trennung der Abfallstoffe wird nach den Richtlinien der Hygiene und Abfallentsorgung vorgenommen. Die Verfahrensanweisung zur Entsorgung von Abfällen ist allen Mitarbeitern bekannt und ist im sogenannten BuS-Handbuch stets jedem Mitarbeiter zugänglich.

4.8 Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise

Zur Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise sind die Verantwortlichkeiten klar unter den behandelnden Zahnärztinnen, Zahnärzten, Prophylaxeassistentinnen und fachlichen Führungskräften geregelt.

Für eine optimale Kommunikation untereinander und zur Information aller Praxismitarbeiter finden regelmäßige Behandler-, Praxisbesprechung und Einzelgespräche statt.

Die Dokumentation der Besprechungen erfolgt durch schriftliche Protokollführung.

4.9 Information der Praxisleitung

Die Praxisleitung wird kontinuierlich während regelmäßig stattfindender Teambesprechungen oder im Einzelgespräch über aktuelle Vorgänge in der Praxis informiert. Bei aktuellen Vorkommnissen sind die Mitarbeiterinnen zur sofortigen Information der Praxisleitung angewiesen.

4.10 Soziale Kompetenzen / Ethik

Ein respektvoller, vertrauens- und liebevoller im Praxisteam und im Umgang mit unseren Patientinnen und Patienten, ist in unserer Zahnarztpraxis selbstverständlich und im Leitbild unserer Praxis manifestiert. Ziel ist die volle Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten.

Dies erreichen wir durch ein harmonisches, kompetentes und motiviertes Praxisteam. Die Umgangsformen, soziale Kompetenzen und ethische Grundsätze werden den Mitarbeiterinnen durch die Praxisführung und fachlichen Führungskräfte vorgelebt.

Ein strukturiertes Beschwerdemanagement und permanente Patientenzufriedenheitsbefragungen tragen zur stetigen Qualitätsverbesserung bei.

5. Mitarbeiterorientierung

5.1 Planung des Personals - Personalentwicklung

Die Praxis beschäftigt fachlich hoch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Praxispersonal wird stets in die Planung des Personalbedarfs mit einbezogen.

Die Personalentwicklung orientiert sich an den Wünschen und Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten und ist durch die praxisspezifischen Rahmenbedingungen der Öffnungszeiten und Auslastung der Behandlungsräume begrenzt.

Behandlungszeiten- und -räume ermöglichen die Ausweitung der Sprechzeiten. Die planmäßige weitere Personalentwicklung erfolgt auf Grundlage der persönlichen und ethischen wie auch der fachlichen Qualifikation der Bewerber und Bewerberinnen.

Dokumentierte Arbeitsanweisungen und unser „Patenmodell“ erleichtern die Einarbeitung auch im Vertretungsfall. Für kurzfristigen Personalbedarf sind Vertreter festgelegt.

5.2 Festlegung der Qualifikationen in der Praxis

Die Praxismitarbeiterinnen sind fachlich hoch qualifiziert und werden ausschließlich entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt. Stellenbeschreibungen und Verfahrensanweisungen mit klar definierten Kompetenzen und delegierbaren Leistungen sind im Praxishandbuch vorgegeben.

5.3 Fort- und Weiterbildung der zahnärztlichen Assistenz

Für eine fachliche Qualifikation auf aktuellstem Stand der Zahnheilkunde bilden sich alle Praxismitarbeiterinnen regelmäßig durch interne und externe Fortbildungen permanent fort. Dabei werden die Ansprüche der Praxis und die Interessen der Mitarbeiterinnen berücksichtigt. Die Inhalte werden in Einzelgesprächen ausgetauscht.

Aktuelle Fachliteratur ist für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter zugänglich.

Die fachlichen Führungskräfte und „Paten“ fördern und bilden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus.

Weiterbildungen in 2012:

1. Turnusmäßige Mitarbeiterbelehrungen (s. BUS-Dienst)
2. Aktualisierung der Kenntnisse im Strahlenschutz
3. GOZ Aktuell
4. Praxisinterne Fortbildungen
 - Herstellung provisorischer Kronen und Brücken
 - Abformungen verschiedenster Materialien
 - u.v.m.

5.4 Fort- und Weiterbildung der Zahnärztinnen und Zahnärzte

Für die Aufrechterhaltung der Behandlungsqualität nach aktuellem wissenschaftlichem Standard nehmen die Zahnärzte und Zahnärztinnen regelmäßig an Fortbildungen entsprechend ihres Behandlungsspektrums und Interessen teil.

Weiterbildung 2012:

1. Kariesmanagement bei Kindern und Jugendlichen
2. Maschinelle Wurzelkanalaufbereitung
3. Zukunftsorientierte Behandlungsmethoden
4. CEREC
5. Aktualisierung Strahlenschutz
6. Selbststudium aktueller Fachliteratur

Die Praxis beschäftigt seit 2012 eine zahnärztliche Assistenz.

5.5 Ausbildung

Gemäß unserem Leitbild und unserer Praxisgröße ermöglichen wir Auszubildenden eine Berufsausbildung. Die Ausbildung erfolgt nach dem Ausbildungsplan der Berliner Zahnärztekammer. In Übereinstimmung mit unserem Personalbedarf können die Auszubildenden nach Ausbildungsende übernommen werden.

5.6 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Zur Wahrung der Termintreue unserer Bestellpraxis sind die Arbeitszeiten in schriftlichen Arbeitsplänen festgelegt. Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich individueller Arbeitszeiten können im Regelfall dennoch berücksichtigt werden. Für Überstunden erfolgt ein abgestimmter Freizeitausgleich.

5.7 Einarbeitung von Mitarbeitern

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter existiert ein schriftliches Konzept und ist in Arbeits-/Verfahrensanweisungen bzw. Checklisten unseres QM-Handbuchs geregelt. Neuen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen wird stets ein „Pate“ während der Einarbeitungsphase zur Seite gestellt.

Das Personal unterstützt sich jederzeit gegenseitig. Am Ende der Probezeit findet ein Mitarbeitergespräch zur Orientierung statt.

5.8 Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden

Teamarbeit und ein harmonische Arbeitsklima sind uns sehr wichtig Während der regelmäßigen Teamsitzungen haben die Mitarbeiter die Möglichkeit Beschwerden und Ideen mitzuteilen. Dieses wird dokumentiert.

Eigene Anregungen zur Qualitätsverbesserung sind von der Praxisleitung ausdrücklich gewünscht und werden gefördert.

Persönliche Probleme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von der Praxisleitung jederzeit vertraulich entgegengenommen.

6. Sicherheit in der Zahnarztpraxis

6.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Kommt es zu einer Verletzung in der Praxis, auf dem Weg dorthin oder auf dem Weg nach Hause, so muss eine Vorstellung beim Durchgangsarzt erfolgen und somit eine Meldung an die Berufsgenossenschaft. Die Arbeits- und Verfahrensanweisungen sind in unserem BuS-Handbuch geregelt.

Wichtige Notfallrufnummern sind als gut sichtbarer Aushang in der Praxis vorhanden.

6.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Praxis befindet sich ein Feuerlöscher, dessen Standort jeder Mitarbeiterin bekannt ist. Das Personal ist angewiesen, im Falle eines Zwischenfalles nicht in Panik auszubrechen und die Patienten zu beruhigen.

Flucht- und Rettungspläne sind als gut sichtbarer Aushang in unserer Praxis vorhanden.

6.3 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Verschiedene Checklisten zur Vermeidung von Notfällen, Notfallkriterien, Notfallplanung, Notfall in der Praxis und die Ernennung einer Notfallbeauftragten ist Bestandteil unseres QM-Systems.

Ein Erste Hilfe Kasten nach DIN 13157 ist gut erreichbar und beschildert in unserer Praxis vorhanden. Auf den aushängenden Flucht- und Rettungsplänen ist die Lage des Erste Hilfe Kasten zusätzlich gut sichtbar vermerkt.

Wichtige Notfallrufnummern sind als gut sichtbarer Aushang in der Praxis vorhanden.

6.4 Hygiene in der Praxis

Die Arbeits- und Verfahrensanweisungen zum Hygieneplan sind Bestandteil unseres BuS-Handbuchs und werden von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter eingehalten.

Abläufe zur Praxishygiene, Aufbereitung der Medizinprodukte und zur eigenen Hygiene werden durch unsere Hygienebeauftragte einmal jährlich im Rahmen der internen Hygieneschulung dem Praxispersonal erläutert.

6.5 Anwendung von Arzneimittel

Wir verabreichen unseren Patienten lokale orale Anästhetika. Diese werden je nach allgemeinmedizinischem Befund des Patienten ausgewählt, d.h. es kommen unterschiedliche Konzentrationen zum Einsatz.

Regelmäßig werden die Ablaufdaten der verwendeten Produkte kontrolliert. Die Entsorgung erfolgt gemäß unserem BuS-Handbuch.

6.6 Anwendung von Medizinprodukten

Die Anwendung von Medizinprodukten erfolgt nach den Vorgaben des Medizinproduktegesetzes und der Medizinbetriebsverordnung. Bei Einführung eines neuen Gerätes wird eine Einweisung durch den Gerätebeauftragten vorgenommen, der auch in regelmäßigen Abständen Wartung und Pflege veranlasst.

6.7 Absicherung der Praxisräume

Die Absicherung der Praxisräume zu Beginn und Ende der Arbeitszeiten sind in Arbeitsanweisungen unseres QM-Handbuchs geregelt. Die Absicherung ausserhalb der Arbeitszeiten ist somit sichergestellt.

7. Informationswesen

7.1 Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Patientendaten werden bei uns zeitnah zur Behandlung in das EDV-System eingegeben. Ebenso können wir eine zeitnahe Befundübermittlung an weiterbehandelnde Ärzte garantieren. Die gesetzlichen Vorgaben zur Archivierung der Patientendaten werden von uns eingehalten.

Die Dokumentation in der Patientenakte ist im Rahmen einer Arbeitsanweisung unseres QM-Handbuchs geregelt.

7.2 Berücksichtigung des Datenschutzes

Datenschutz ist uns sehr wichtig. Der Zugang zu unserem EDV-System ist mit einem Rechtekonzept versehen und durch individuelle Passwörter geschützt.

Die Patientendaten werden auf unserem praxisinternen Server auf vier separaten Festplatten parallel gespeichert. Zusätzlich erfolgt periodisch eine dezentrale Sicherung. Der Server befindet sich in einem Tresor und ist vor unbefugtem Zugriff abgesichert.

Unser praxisinternes EDV-System arbeitet als autonomes Intranet und hat keine externe Verbindung zum Internet. Die Arbeitsplätze in den Behandlungsräumen greifen direkt auf die Serverfestplatten zu und haben selbst keine Möglichkeit der Datenspeicherung auf internen oder mobilen Datenspeichermedien.

Die Datensicherheit und Datensicherung ist in Arbeits- und Verfahrensanweisungen unseres QM-Systems geregelt.

Die Datenschutzbeauftragte unserer Praxis überwacht die vertrauliche Behandlung aller Patientendaten. Die Praxisleitung und jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter hat eine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet und ist über die Regelungen unseres QM-Praxishandbuchs informiert.

7.3 Einsicht von Patientendaten

Jeder Patient hat das Einsichtsrecht seiner persönlichen Daten.

7.4 Nutzung einer Informationstechnologie

In unserer Praxis arbeiten wir mit einem modernen EDV-System und dem Zahnarztprogramm "DensOffice". Neuerungen und Änderungen werden regelmäßig in Form von Updates aufgespielt. Bei Fragen und Problemen mit dem Computerprogramm werden wir durch eine kompetente EDV-Firma betreut.

Die praxisinterne Betreuung ist in unserem QM-System geregelt und erfolgt durch unsere Geräte- bzw. EDV-Datensicherheitsbeauftragte.

8. Aufbau des Qualitätsmanagement

8.1 Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement

In unserer Praxis ist Frau Silke Klingenhagen die Qualitätsmanagement-Beauftragte. Alle Mitarbeiter sind am Aufbau und der kontinuierlichen Weiterentwicklung unseres QM-Systems beteiligt.

Während unserer regelmäßigen Praxisbesprechungen werden Neuerungen, Beschwerden und Verbesserungsvorschläge gemeinsam besprochen, informiert die QM-Beauftragte über Neuerungen unseres QM-Systems.

8.2 Interne Qualitätssicherung

Die interne Qualitätssicherung wird in unserer Praxis anhand von regelmäßigen Mitarbeiter- und Patientenbefragungen durchgeführt. Unsere Teambesprechungen ermöglichen einen ständigen Informationsfluss in unserer Praxis.

Ergebnisse der Befragungen werden besprochen und umgesetzt. Interne Audits erfolgen jährlich. Die Ergebnisse werden in einem jährlichen Qualitätsbericht dokumentiert. Dies ermöglicht uns die Kontrolle und Umsetzung der Ziele aus den gewonnenen Daten.

8.3 Externe Qualitätssicherung

Die Praxisleitung und ausgewählte Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter nehmen regelmäßig an externen Qualitätszirkeln innerhalb und ausserhalb unseres Berliner Gesundheitsnetzwerks teil. Ein aktueller Erfahrungsaustausch mit Kollegen ist somit stets gewährleistet. Die Besprechung der Erkenntnisse erfolgt im Team.

Darüber hinaus gewährleisten regelmäßige externe Kontrollen durch den BuS-Dienst (Präventionskonzept der Bundeszahnärztekammer) den hohen Ausbildungsstandard und die Konformität der gesetzlichen Standards in unserer Praxis.

Die hohen Anforderungen der KZV (Kassenzahnärztlichen Vereinigung) und der Berliner Zahnärztekammer an die zahnmedizinische Fort- und Weiterbildung werden durch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllt.

8.4 Nutzung von Befragungen

Eine kontinuierliche Patientenzufriedenheits-Befragung ist uns sehr wichtig. Die Fragen werden vom Praxisteam gemeinsam zusammengestellt. Die Ergebnisse der Befragungen werden ausgewertet und mit allen Mitarbeiterinnen besprochen. Unseren Patienten werden die Ergebnisse auf unserer [Praxiswebsite](#) und durch unseren [RSS-Feed](#) stets aktuell bekannt gegeben.

8.5 Beschwerde- und Fehlermanagement

Unser gesamtes Praxisteam legt Wert auf eine ständige Verbesserung des Beschwerde-/Fehlermanagement. Deshalb sind Anregungen, Wünsche und auch Kritik unserer Patienten ausdrücklich erwünscht.

Durch unsere kontinuierliche Patienten-Zufriedenheitsbefragung die im Wartezimmer von den Patienten anonym ausgefüllt werden kann, werden diese Informationen von uns erfasst und regelmäßig ausgewertet.

Wir sind stets offen für neue Ideen und bemühen uns um eine realistische Umsetzung. Zufriedene Patienten und ein harmonisches Praxisteam sind unser höchstes Ziel.

Beschwerden werden durch die Praxisleitung in enger Zusammenarbeit mit unserer QM-Beauftragten umgehend und situationsbezogen in einen Verbesserungsprozess unseres QM-Kreislaufs eingesteuert.

9. Berichtsbogen und Erklärung KZV Berlin

9.1 Berichtsbogen eingesetzter QM Instrumente

Berichtsbogen und Erklärung für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement



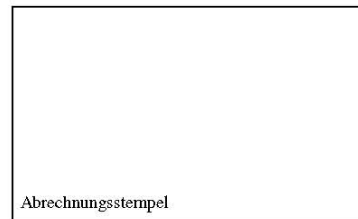
Berichtsbogen für:

2012

Jahr

Heike Schilling

Name des/der erklärenden Zahnarztes/Zahnärztin



Elemente des Qualitätsmanagements (Qualitätskreislauf)

- Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes
 - Definition von Zielen
 - Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten
 - Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten
 - Durchführung von Änderungsmaßnahmen
 - Erneute Erhebung des Ist-Zustands
 - Praxisinterne Rückmeldung über die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement-Maßnahmen
- Dieser Qualitätskreislauf kann auf verschiedene Bereiche angewendet werden, Beispiele dafür sind die unten angegebenen Instrumente.

Instrumente des Qualitätsmanagements

Voraussetzung für die Anwendung der Instrumente ist eine Analyse des Ist-Zustandes

Instrumente	Elemente des Qualitätskreislaufes	
	geplant	angewendet
Bitte ankreuzen:		
Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe		X
Praxishandbuch		X
Fehlermanagement		X
Notfallmanagement		X
Orientierung am Stand der Wissenschaft		X
Koordinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen		X
Fachliche Fortbildung	X	X
Fortbildung, Weiterbildung des Teams	X	X
Teambesprechungen		X
Patienteninformation, -aufklärung, -beratung		X
Patientenmitwirkung, -selbsthilfe		X
Beschwerdemanagement		X
Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen		X
Sonstige Qualitätsbericht 2012 der ZaM Zahnarztpraxis am Mehringhof		X

9.2 Erklärung gem. § 6 Qualitätsmanagement Richtlinie

Berichtsbogen und Erklärung für das
einrichtungsinterne Qualitätsmanagement



Erklärung gemäß § 6 Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung

Ich erkläre, dass ich die im beigefügten Berichtsbogen angegebenen Instrumente des Qualitätsmanagements entsprechend den Elementen des Qualitätskreislaufes (Anlage zur Qualitätsmanagement-Richtlinie) angewendet und die Praxisabläufe an den gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen, insbesondere den

- Allgemeinen Behandlungsrichtlinien, IP-Richtlinien, FU-Richtlinien, ZE-Richtlinien, Festzuschuss-Richtlinien, Kfo-Richtlinien,
- Bundesmantelverträgen BMV-Z / EKV-Z, Röntgenverordnung,
- Vorgaben zum Datenschutz und zu den Hygienemaßnahmen

ausgerichtet habe.

Eine Dokumentation zum Qualitätsmanagement liegt in der Praxis vor.

Berlin, 06. Januar 2013

Datum

Unterschrift

MUSTER