

# 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](mailto:info@zam-berlin.de)

Web: [www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net](http://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

<b>1.</b>	<b>Die Zahnarztpraxis</b>	<b>4</b>
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
<b>2.</b>	<b>Patientenorientierung</b>	<b>9</b>
2.1	Terminvereinbarung und Wartezeit	9
2.2	Erreichbarkeit der Praxis	9
2.3	Orientierungshilfen	9
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	11
<b>3.</b>	<b>Patientenumfrage</b>	<b>12</b>
3.1	Übersicht Umfrageergebnisse	12
3.1.1	Fragenkomplex mit Mehrfachantworten	12
3.1.2	Bewertungsmodalitäten zum Zufriedenheit- und Wohlfühlfaktor	13
3.1.3	Zahnarztpraxis allgemein mit Bewertungsmöglichkeit	14
3.1.4	Zahnärztliche Assistenz mit Bewertungsmöglichkeit	14
3.1.5	Zahnärztinnen und Prophylaxe mit Bewertungsmöglichkeit	14
3.1.6	Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen ?	15
3.1.7	Persönliche Kommentare	15
3.2	Ziele, Maßnahmen, Hinweise zur Patientenumfrage	15
<b>4.</b>	<b>Führung der Praxis</b>	<b>18</b>
4.1	Leitbild	18
4.2	Entwicklung der Zielplanung	18
4.3	Festlegung von Verantwortlichkeiten	18
4.4	Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern	19
4.5	Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes	19
4.6	Bereitstellung von Sprechstundenmaterialien	19
4.7	Umweltschutz	19
4.8	Sicherstellung einer effektiven Arbeitsweise	19
4.9	Information der Praxisleitung	20
4.10	Soziale Kompetenzen / Ethik	20
<b>5.</b>	<b>Mitarbeiterorientierung</b>	<b>21</b>
5.1	Planung des Personals - Personalentwicklung	21
5.2	Festlegung der Qualifikationen in der Praxis	21
5.3	Fort- und Weiterbildung der zahnärztlichen Assistenz	21
5.4	Fort- und Weiterbildung der Zahnärztinnen und Zahnärzte	22
5.5	Ausbildung	22
5.6	Einhaltung geplanter Arbeitszeiten	22
5.7	Einarbeitung von Mitarbeitern	22
5.8	Umgang mit Mitarbeiterideen und Mitarbeiterbeschwerden	23

<b>6.</b>	<b>Sicherheit in der Zahnarztpraxis</b>	<b>24</b>
6.1	Verfahren zum Arbeitsschutz	24
6.2	Verfahren zum Brandschutz	24
6.3	Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement	24
6.4	Hygiene in der Praxis	24
6.5	Anwendung von Arzneimittel	24
6.6	Anwendung von Medizinprodukten	25
6.7	Absicherung der Praxisräume	25
<b>7.</b>	<b>Informationswesen</b>	<b>26</b>
7.1	Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten	26
7.2	Berücksichtigung des Datenschutzes	26
7.3	Einsicht von Patientendaten	26
7.4	Nutzung einer Informationstechnologie	26
<b>8.</b>	<b>Aufbau des Qualitätsmanagement</b>	<b>27</b>
8.1	Einbindung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement	27
8.2	Interne Qualitätssicherung	27
8.3	Externe Qualitätssicherung	27
8.4	Nutzung von Befragungen	27
8.5	Beschwerde- und Fehlermanagement	28
<b>9.</b>	<b>Berichtsbogen und Erklärung KZV Berlin</b>	<b>29</b>
9.1	Berichtsbogen eingesetzter QM Instrumente	29
9.2	Erklärung gem. § 6 Qualitätsmanagement Richtlinie	30

# 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:	<a href="http://www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net/">http://www.zahnarzt-berlin-kreuzberg.net/</a>			
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			
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:	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>+-%</b>	
	Kassenpatienten	4.116	4.483	+9 %
	Privatpatienten	441	464	+5 %
	<b>Gesamt</b>	<b>4.557</b>	<b>4.947</b>	<b>+9 %</b>
	Neue Patienten je Monat	58	52	-10 %
	<b>Neue Patienten</b>	<b>696</b>	<b>618</b>	<b>-11 %</b>
	<b>entspricht % zu Gesamt</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>	
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"><li>▪ Zahnbürsten</li><li>▪ Zahnpasta</li><li>▪ Zahnseide</li><li>▪ Mundspülung</li><li>▪ Interdentalbürsten</li></ul>

### 1.3 Spezifische Leistungsmerkmale

#### Fallzahlen 2014

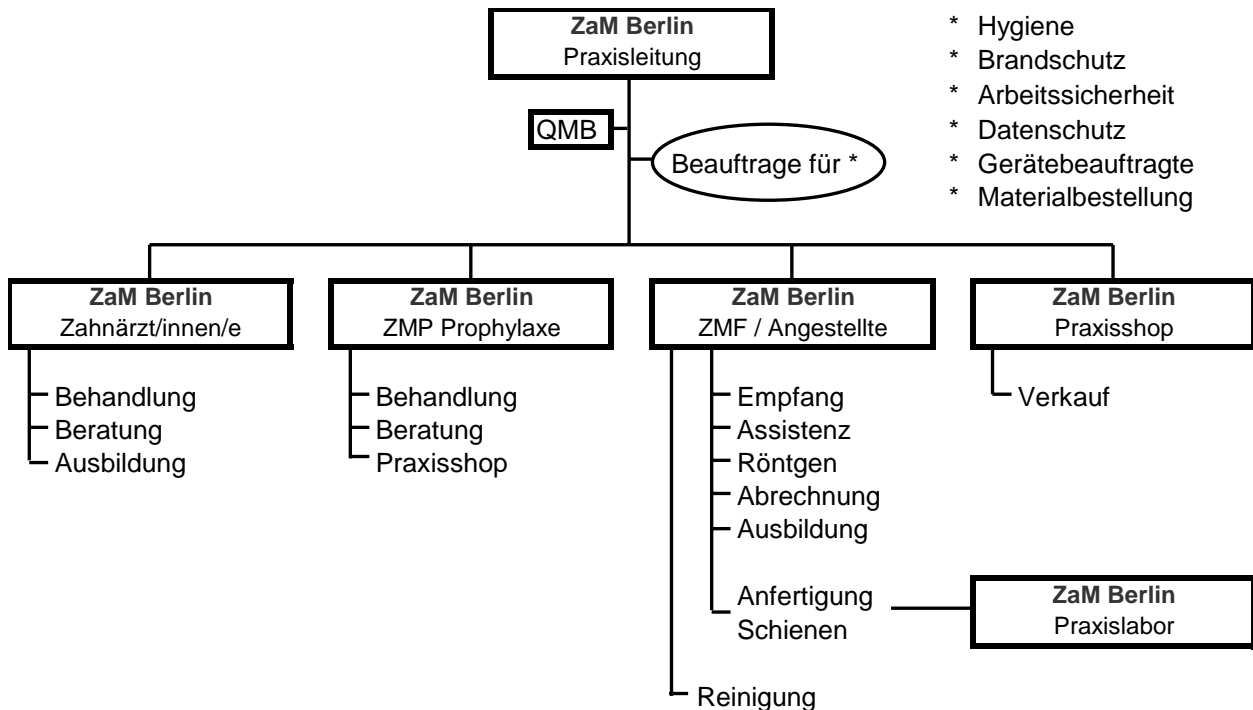
Rang	Abrechnungsposition	Vorjahr 2013	Fälle 2014	Delta	Klarschrift
1.	01, 0010, FU	2840	3169	329	Eingehende Untersuchung, Früherkennungsuntersuchung
2.	F1, F2, F3, F4, F10, F20, F30, F40, F1K, F2K, F3K, F4K	2822	3054	232	Konservierend Füllungen
3.	Ä1, Ä5	2251	3054	803	symptombezogene Untersuchung
4.	1040	1901/39384	1962/41568	61	Individualprophylaxe pro Behandlung / Zahn
5.	Zst, 107	1436	1696	260	Entfernen harter Zahnbeläge
6.	Mu, 4020	1236	1583	347	lokale medikamentöse Mundschleimhautbehandlung
7.	I, 40	989	1043	54	Infiltrationsanästhesie
8.	ViPr, 8, 0070	1088	1042	-46	Vitalitätsprüfung der Zähne
9.	IP1, IP2	852	992	140	Mundhygienestatus, Mundgesundheitsaufklärung
10.	Cp, 25	656	950	294	indirekte Überkappung der Pulpa (Caries profunda)
11.	O4	951	894	-57	PSI-Code erheben (screening test)
12.	Rö2, Rö5, Rö8, Stat.	879	771	-108	Röntgen-Diagnostik der Zähne
13.	L1, 41a	559	721	162	intraorale Leitungsanästhesie
14.	üZ, 10, 2010	514	616	102	Behandlung überempfindlicher Zähne
15.	Med, 34	405	543	138	Medikamentöse Einlage
16.	IP4	456	526	70	Lokale Fluoridierung der Zähne
17.	WK, 32, WF, 35	828	400	-428	Wurzelkanalaufbereitung, Wurzelfüllung; je Kanal
18.	IP5	369	397	28	Fissurenversiegelung (nur 6er und 7er); je Zahn
19.	Trep	130	162	32	Trepanation
20.	VitE	173	123	-50	Vitalexstirpation
21.	X1, 43, X2, 44, X3, 45	221	120	-101	Entfernung eines einwurzeligen, mehrwurzeligen und tieffrakturierten Zahnes
22.	P200, 4070, P201	98	40	-58	geschlossene PAR Behandlung

## 1.4 Aufbauorganisation der Zahnarztpraxis

### 1.4.1 Beschäftigtes Personal in der Zahnarztpraxis

2014	Anzahl	Vollzeit	Teilzeit	Honorarkraft
Zahnärzte/-innen	4	3		1
Entlastungsassistent/-innen	1		1	
Zahnmed. Prophylaxe Assistenz	2	2		
ZMF Zahnmed. Fachassistenz	9	5	4	
ZMF Auszubildende	2	2		
Sonstiges Personal	2		2	
<b>Gesamt Anzahl</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

### 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, Zahnentfernung, 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 Praxisprechzeiten 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, Eriträhisch, 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 Patientenumgang 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 2014. An der Umfrage nahmen insgesamt 279 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 (61%) 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 **52** neue Patientinnen und Patienten ihr Vertrauen.

Sehr ausgeglichen zeigt sich der Anteil der Patientinnen und Patienten die zur zahnärztlichen Routineuntersuchung (42%) und zur Individualprophylaxe (37%), neben rund 17% Notfällen, unsere Zahnarztpraxis besuchen.

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

Abgesehen von den rd. 17% (rückläufigen) 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. Der Wohlfühlfaktor stabilisiert sich im Jahr 2014 auf durchschnittlich 83%.

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 2013	Wohlfühl-Faktor
Wie empfinden Sie das Praxiskonzept der Zahnerhaltung und Prophylaxe ?	207	52	2	0	16	94%	92%
Entsprechen die Sprechzeiten Ihren Vorstellungen ?	152	110	12	0	3	84%	83%
Ist die Praxis aus Ihrer Sicht leicht zu finden ?	202	64	9	0	3	90%	90%
Wie empfinden Sie die Wartezeit in der Praxis - OHNE TERMIN ?	94	126	27	2	12	74%	70%
Wie empfinden Sie die Wartezeit in der Praxis - MIT TERMIN ?	242	31	2	0	4	98%	96%
Wie gefällt Ihnen die Praxiseinrichtung und Ausstattung ?	104	148	21	0	5	78%	77%
Was halten Sie von den ausliegenden Büchern und Lektüren ?	112	131	26	3	6	78%	76%
Wie empfinden Sie die Hygiene und Sauberkeit in der Praxis ?	191	86	1	0	1	90%	89%
Fühlen Sie Ihre Privatsphäre in der Praxis gewahrt ?	151	112	13	0	2	83%	83%

### 3.1.4 Zahnärztliche Assistenz mit Bewertungsmöglichkeit

Allgemeine Fragen zur Zahnarztassistenz	Sehr zufrieden	zufrieden	geht so	NoGo	Ent-haltung	Vorjahr 2013	Wohlfühl-Faktor
Ich wurde stets freundlich und hilfsbereit betreut	184	89	0	0	0	94%	87%
Den Umgang mit meinen Fragen, Ängsten und Sorgen beurteile ich wie folgt:	167	88	1	0	4	91%	82%
Ich wurde stets kompetent und umfassend informiert	158	94	5	0	4	89%	81%
Die Begrüßung am Telefon war stets freundlich	160	104	0	0	2	89%	83%

### 3.1.5 Zahnärztinnen und Prophylaxe mit Bewertungsmöglichkeit

Allgemeine Fragen zu Zahnärztinnen und Prophylaxe	Sehr zufrieden	zufrieden	geht so	NoGo	Ent-haltung	Vorjahr 2013	Wohlfühl-Faktor
Ich wurde stets freundlich und kompetent behandelt	194	76	0	0	0	95%	88%
Es wurde sich genug Zeit für mich genommen	182	80	3	0	2	92%	85%
Die Behandlung entspricht dem aktuellen Stand der Zahnheilkunde	145	96	2	0	19	87%	81%
Ich wurde stets kompetent und umfassend informiert	157	97	3	0	3	88%	81%
Mir wurde alles verständlich erklärt	180	76	4	0	3	91%	84%
Den Umgang mit meinen Fragen, Ängsten und Sorgen beurteile ich wie folgt:	172	87	2	0	0	91%	83%
Ich wurde sehr gründlich behandelt	174	82	3	0	1	90%	83%
Information zu Behandlungsalternativen wurden umfassend mitgeteilt	129	95	15	1	17	83%	75%
Meine Einschätzung zur Beratung zu Selbstzahlerleistungen	120	94	16	0	30	83%	75%
Mein Vertrauensverhältnis zum Behandler ist	178	84	1	0	0	92%	84%
Meine Einschätzung zum Erfolg der Behandlung	139	115	5	0	4	85%	79%

### 3.1.6 Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen ?

Von allen 279 befragten, haben alle Patientinnen und Patienten 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. 279 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an unserer Umfrage insg. 138, überwiegend sehr positive 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 80% gelegt.

### ALLGEMEINE FRAGEN ZUR ZAHNARZTPRAXIS

Dieser Fragenkomplex entwickelt sich in der Patientinnen- und Patientenzufriedenheit mit durchschnittlichem Wohlfühlfaktor von 84% (85% Vorjahr) tendenziell konstant.

#### Frage:

#### „Wie empfinden Sie die Wartezeit in der Praxis ?“

Die Zufriedenheit zur Wartezeit mit Termin wird von 242, von insg. 279 befragten Patientinnen und Patienten und somit mit einem durchschnittlichen Wohlfühlfaktor von 96% als sehr gut bewertet.

Die Zufriedenheit zur Wartezeit ohne Termin wird von immerhin rd. 126, von insg. 279 befragten Patientinnen und Patienten somit von fast der Hälfte aller Befragten noch mit einem durchschnittlichen Wohlfühlfaktor von 70% bewertet.

Dieses Ergebnis zeigt, dass trotz unvorhergesehener Notfälle die Terminplanung unseres Bestellsystems von unseren Patientinnen und Patienten mit hoher Akzeptanz geschätzt wird und sich an ihren Bedürfnissen orientiert.

**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:** 76% (Vorjahr 78%)  
**Ziele:** Erhöhung des Wohlfühl- und Zufriedenheitsfaktors.  
**Maßnahme 2012:** Patientenbefragung zu gewünschten Büchern und Lektüren.

Als Ergebnis unserer Umfrage in 2012 stellten wir fest, dass die überwiegend gewünschten Lektüren bereits in unserer Praxis auslagen. Auch trotz der Maßnahmen zur Auslage weiterer gewünschter Zeitschriften wie z.B. Zeit, TAZ und ztws. Kicker und Berliner Zeitung stagniert der Wohlfühlfaktor auf gleichbleibend niedrigem Niveau von 76%.

**Maßnahme:** Wird im Rahmen der QM-Umfrage beobachtet.

#### **ALLGEMEINE FRAGEN ZUR ZAHNARZTASSISTENZ**

Der Wohlfühlfaktor in diesem Fragenkomplex ist im Vergleich zum Vorjahr um 8 Prozentpunkte auf durchschnittlich 83% zurückgegangen.

Mit diesem Rückgang sind wir nicht zufrieden und werden diesen im nächsten Jahr 2015 verstärkt im Rahmen von internen und externen Gegensteuerungsmaßnahmen evaluieren.

**Ziele:** Erkennen und verstärkte Umsetzung der Patientinnen- und Patientenbedürfnisse.  
**Maßnahmen:** Team-Building Workshop, Weiterbildung, Praxisbesprechungen, Mitarbeitergespräche, Überprüfung der Verfahrensanweisungen zur Zahnarztassistenz, Einführung eines Leitspruchs der Woche.

#### **ALLGEMEINE FRAGEN ZU ZAHNÄRZTINNEN UND PROPHYLAXEASSISTENTINNEN**

Der Wohlfühlfaktor in diesem Fragenkomplex ist im Vergleich zum Vorjahr um 7 Prozentpunkte auf durchschnittlich 82% zurückgegangen.

Mit diesem Rückgang sind wir nicht zufrieden und werden diesen im nächsten Jahr 2015 verstärkt im Rahmen von internen und externen Gegensteuerungsmaßnahmen evaluieren.

**Ziele:** Erkennen und verstärkte Umsetzung der Patientinnen- und Patientenbedürfnisse.  
**Maßnahmen:** Team-Building Workshop, Weiterbildung, Praxisbesprechungen, Mitarbeitergespräche, Überprüfung der Verfahrensanweisungen zur Zahnarztassistenz, Einführung eines Leitspruchs der Woche.

**Frage:** „Umfassende Information zu Behandlungsalternativen“  
**Wohlfühlfaktor:** 75% (Vorjahr 83%)  
**Ziele:** Erhöhung der Information zu Behandlungsalternativen.  
**Maßnahme:** Sensibilisierung durch Praxisbesprechung und Weiterbildung.



**Frage:** **„Beratung zu Selbstzahlerleistungen“**  
Wohlfühlfaktor: 75% (Vorjahr 83%)  
Ziele: Erhöhung der Beratung zu Selbstzahlerleistungen.  
Maßnahme: Sensibilisierung durch Praxisbesprechung und Weiterbildung.

**Frage:** **„Einschätzung zum Erfolg der Behandlung“**  
Wohlfühlfaktor: 79% (Vorjahr 85%)  
Ziele: Erhöhung des Behandlungserfolgs.  
Maßnahme: Permanente Verbesserung und Weiterbildung.

Fazit:

Unsere permanenten Patientenumfragen sind ein Kerninstrument unserer Qualitätssicherung. Diese Umfrage dient der permanenten Sicherstellung unserer Qualitätsziele. Die Überprüfung zur Erreichung dieser Ziele durch direkte Befragung bildet für uns die vertrauensvolle Basis den Wohlfühlfaktor und die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten nachhaltig zu verbessern.

*Unser Dank gilt daher an dieser Stelle insbesondere unseren Patientinnen und Patienten für die Teilnahme an unserer Umfrage.*

## 4. Führung der Praxis

### 4.1 Leitbild

Für unsere Praxis haben wir ein Leitbild erstellt, welches den beruflichen und persönlichen Umgang miteinander, innerhalb des Praxisteams 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 2015 möchten wir:

- Uns unseren Patientinnen und Patienten noch mehr als in der Vergangenheit zuwenden. Uns als Zahnärztinnen und als Helferinnen am Stuhl wie auch in der Rezeption täglich überprüfen ob die Wünsche und Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten erfüllt werden.
- Uns darüber hinaus gemeinsam wöchentlich überprüfen ob wir dieser Zielsetzung gerecht werden.
- Als Praxisteam im Dienst unserer Patientinnen und Patienten noch mehr als in der Vergangenheit zusammenwachsen.
- Beim Erkennen von Schwächen uns gegenseitig überprüfen und darin bestärken unseren Schwächen gemeinsam entgegenzuwirken.
- Die Patienteninformation zu Selbstzahlerleistungen deutlich verbessern.
- Die Patienteninformation zu Behandlungsalternativen deutlich verbessern.
- Unsere Ziele als kontinuierlichen Verbesserungsprozess verstehen.

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-, Praxisbesprechungen 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 Umgang im Praxisteam und 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 2014:

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.w.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.

Weiterbildungen in 2014:

1. Chance einer externen Qualitätssicherung der zahnärztlichen Versorgung
2. Chronischer Kiefer- und Gesichtsschmerz - (k)ein zahnärztliches Problem?
3. Kompositrestaurationen - Möglichkeiten und Grenzen in der täglichen Praxis
4. Moderne Brückenprothetik
5. Revisionen in der Endodontie
6. Die systematische Parodontitistherapie
7. Moderne Therapiekonzepte in der Alterszahnheilkunde
8. Alternative Prothesenkunststoffe für kleine Mäuler, Ästheten, Monomerphobiker, Immunsupprimierte, Allergiker
9. "Augentraining" Frontzahnästhetik: Analyse und Fallbeispiele mit der 60-LADA-Regel
10. Der Notfall in der Zahnarztpraxis - Was nützt die Anamnese?
11. Sinnvolle bildgebende Verfahren im Rahmen der CMD-Diagnostik
12. Einstieg in die wissenschaftliche Literaturrecherche: Grundbegriffe der Evidence-Based-Medicine und der Epidemiologie
13. Aktualisierung Strahlenschutz
14. Selbststudium aktueller Fachliteratur

Neben der Inhaberin Heike Schilling, behandeln in unserer Praxis zwei angestellte Zahnärztinnen, ein Honorar Zahnarzt und 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.

Heike Schilling ist darüber hinaus als Beauftragte der Arbeitgeber stellvertretendes Mitglied des Berufsbildungsausschusses der Zahnärztekammer Berlin.

## 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 Notfallofnummern sind als gut sichtbarer Aushang in der Praxis vorhanden.

### 6.2 Verfahren zum Brandschutz

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 Notfallofnummern 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 Arzneimitteln



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 Medizinbetrieberverordnung. 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 Heike Höning 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 Ausstattungsstandard 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-Kreislauf eingesteuert.

## 9. Berichtsbogen und Erklärung KZV Berlin

### 9.1 Berichtsbogen eingesetzter QM Instrumente

Berichtsbogen und Erklärung für das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement



Berichtsbogen für:

2014

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 <b>Qualitätsbericht 2014 der ZaM Zahnarztpraxis am Mehringhof</b>		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, 05. Januar 2015**

Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

MUSTER