



# Qualitäts-Management-Handbuch (QMH)

der Zahnarztpraxis

**>>Name<<**

Mustergasse 1  
12345 Musterstadt

erstellt nach DIN EN ISO 9001:2008

Kapitel		In Arbeit (Bitte ankreuzen)	Datum der Freigabe	Revision
<b>0</b>	<b>Einführung</b>			
0.1	<a href="#">Deckblatt</a>	x	TT.MM.JJ	A
0.2	<a href="#">Eigentumsrechte</a>			A
0.3	Inhaltsverzeichnis			A
0.4	<a href="#">Glossar und Abkürzungsverzeichnis</a>			A
<b>Anlage:</b>	Registerkarte		dental-qm	ohne
	Anleitung zur Individualisierung des QMH		dental-qm	ohne
<b>1</b>	<b><a href="#">Praxisprofil</a></b>			A
1.1	Praxisdaten			A
1.2	Praxisvorstellung			A
1.3	Ausschlüsse			A
<b>2</b>	<b><a href="#">Dokumentation</a></b>			A
2.1	Grundlagen des Qualitätsmanagements			A
2.2	Übersicht der Dokumentation			A
2.3	Aufbau QM-Handbuch (QMH)			A
2.4	Lenkung von Dokumenten			A
2.5	Lenkung von Aufzeichnungen			A
2.6	Freigabeverfahren bei digitaler QM-Dokumentation			A
<b>Anlage:</b>	<a href="#">FO QM-Dokumentenübersicht</a>			A
	<a href="#">FO Lenkung von Dokumenten</a>			A
	<a href="#">FO Lenkung von Aufzeichnungen</a>			A
<b>3</b>	<b><a href="#">Verantwortlichkeiten</a></b>			A
3.1	Aufbauorganisation			A
3.2	Praxisorganigramm (Funktionen)			A
3.3	Praxisorganigramm mit Namen			A
3.4	Funktionsbeschreibungen			A
<b>Anlage:</b>	<a href="#">Funktionsbeschreibungen</a>			A
<b>4</b>	<b><a href="#">Praxisleitungsprozesse</a></b>			A
4.1	Praxispolitik und Praxisziele			A
4.2	Managementbewertung			A
4.3	Mitarbeiterführung			A
4.4	Patientenorientierung			A
4.5	Kontinuierliche Verbesserung			A
4.6	Partner			A
<b>Anlage:</b>	<a href="#">FO Praxispolitik und Praxisziele</a>			A
	<a href="#">FO Managementbewertung</a>			A
	<a href="#">FO Erhebung Ist-Zustand</a>		dental-qm	ohne

Kapitel		In Arbeit (Bitte ankreuzen)	Datum der Freigabe	Revision
<b>5</b>	<b>Qualitätsmanagementprozesse</b>			<b>A</b>
5.1	QM-Planung			<b>A</b>
5.2	QM-Informationsfluss und Teambesprechung			<b>A</b>
5.3	Schulungen, Fort- und Weiterbildung			<b>A</b>
5.4	Lieferanten			<b>A</b>
5.5	Interne Audits			<b>A</b>
<b>Anlage:</b>	<a href="#">FO Schulungsplanung und -bewertung</a>			<b>A</b>
	<a href="#">FO Lieferantenbewertung</a>			<b>A</b>
<b>6</b>	<b>Dienstleistungsprozess</b>			<b>A</b>
6.1	<a href="#">Terminvergabe</a>			<b>A</b>
6.2	<a href="#">Patientenbetreuung</a>			<b>A</b>
6.3	<a href="#">Behandlungsablauf</a>			<b>A</b>
6.4	<a href="#">Verbrauchsmaterial- und Geräteverwaltung</a>			<b>A</b>
6.4.1	Verbrauchsmaterialverwaltung			<b>A</b>
6.4.2	Geräteverwaltung			<b>A</b>
6.5.3	Abfallentsorgung			<b>A</b>
6.5	<a href="#">Instrumentenaufbereitung und Hygiene</a>			<b>A</b>
6.6	<a href="#">Interaktion mit dem Dentallabor</a>			<b>A</b>
6.7	<a href="#">Antragstellung</a>			<b>A</b>
6.8	<a href="#">Abrechnung</a>			<b>A</b>
6.9	<a href="#">Recall</a>			<b>A</b>
<b>7</b>	<b>Unterstützende Prozesse</b>			<b>A</b>
7.1	<a href="#">Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit</a>			<b>A</b>
7.1.1	Zahnärztliche Behandlungskartei			<b>A</b>
7.1.2	OPG			<b>A</b>
7.1.3	Einzelröntgenbilder			<b>A</b>
7.1.4	Zahntechnische Arbeiten			<b>A</b>
7.1.5	Zahnärztliche Materialien			<b>A</b>
7.2	<a href="#">Produktkonservierung</a>			<b>A</b>
7.3	<a href="#">EDV-Systeme und Datensicherheit</a>			<b>A</b>
7.3.1	Tages- und Wochensicherung			<b>A</b>
7.3.2	Monats- und Quartalssicherung			<b>A</b>
7.3.3	Archivierung von Röntgenaufnahmen			<b>A</b>
7.3.4	Zu sichernde Dokumente und Aufzeichnungen			<b>A</b>
7.4	<a href="#">Prozess- und Produktbezogene Messungen</a>			<b>A</b>
7.4.1	Prozessbezogene Messungen			<b>A</b>
7.4.2	Produktbezogene Messungen			<b>A</b>




# Inhaltsverzeichnis

Datum:  
Seite 3 von 3  
Revision: A  
**Kapitel 0.3**


Kapitel		In Arbeit (Bitte ankreuzen)	Datum der Freigabe	Revision
7.5	<a href="#">Analyse der Daten und Kennzahlen</a>			A
7.6	<a href="#">Prüfmittelüberwachung</a>			A
7.7	<a href="#">Fehlermanagement</a>			A
7.7.1	Lenkung fehlerhafter Produkte			A
7.7.2	Korrekturmaßnahmen			A
7.7.3	Vorbeugemaßnahmen			A
7.7.4	Beschwerdemanagement			A
7.8	<a href="#">Notfallmanagement</a>			A
7.9	<a href="#">Eigentum des Kunden</a>			A
8	<a href="#">Notfallmanagement (Dokumente)</a>			
9	<a href="#">MPG und Hygiene (Dokumente)</a>			
10	<b>Checklisten und Formulare</b>			
10.1	<a href="#">Zahnmedizinische Behandlung</a>			
10.2	<a href="#">Rezeption und Patientenkontakt</a>			
10.3	<a href="#">Praxisorganisation</a>			
10.4	<a href="#">Mitarbeiterführung</a>			
10.5	<a href="#">Arbeitsschutz</a>			
11	<a href="#">ISO 9001 und QM-Vorgaben</a>			
12	<a href="#">Interne Audits (Dokumente)</a>			

**Freigabe des Qualitäts-Management-Handbuches:**

(Ort, Datum) ..... Geschäftsleitung: .....

Schritt	Einführung von Qualitätsmanagement nach dem <i>dental-qm</i> <sup>®</sup> Konzept	√
	<p>Die Musterversion des QM-Handbuches (QMH) von <i>dental-qm</i><sup>®</sup> soll Ihnen als Grundlage für Ihr individuelles QM-Handbuch dienen.</p> <p>Das QMH gibt einen Überblick über den Aufbau des QM-Systems. Hier kann jeder Mitarbeiter nachlesen, wie die Praxis aufgebaut ist und wie die Prozesse festgelegt und geregelt sind. Die Praxisziele bestimmen dabei die Ausrichtung der Praxis.</p> <p>Im folgenden finden Sie eine bewährte Empfehlung zur Einführung von QM in Ihrer Praxis. Bei Bedarf kann nach eigenem Ermessen von dieser Vorgabe abgewichen werden.</p>	
A.	Um sich einen Überblick zu verschaffen liest die Praxisleitung die <b>Kapitel 1-7</b> des QMH durch und macht <b>handschriftliche Notizen</b> zur Anpassung an die eigene Praxis.	
B.	Die Praxisleitung füllt das Formular <b>FO Erhebung Ist-Zustand</b> aus (siehe Anhang Kap. 4. und Anleitung).	
C.	Auf der Grundlage des Ergebnisses der Erhebung Ist-Zustand formuliert die Praxisleitung die <b>Praxispolitik und Praxisziele</b> (siehe Kap. 4.1 und Anleitung).	
D.	Einführung einer regelmäßigen, strukturierten und protokollierten <b>Teambesprechung</b> (siehe Kap. 5.2 und Anleitung) als Kommunikationsplattform. In der Teambesprechung vermittelt die Praxisleitung dem Team, was Qualitätsmanagement bedeutet und wofür ein QM-Handbuch benötigt wird. Regelmäßig werden ausgewählte Inhalte des QMH in der Teambesprechung vorgestellt und diskutiert.	
E.	Die Praxisleitung wählt einen <b>QM-Beauftragten (QMB)</b> aus und führt ein Vier-Augengespräch über dessen Aufgaben (siehe <i>CL BOL bzw. QMB</i> ).	
F.	<p><b>Einführung und Individualisierung des QMH in folgender Reihenfolge</b> (siehe hierzu auch die jeweiligen Anleitungen zu den Kapiteln!):</p> <p><u>Vorgehen:</u> Praxisleitung oder QMB sammeln die Ergebnisse des Teams und individualisieren kontinuierlich die QMH-Dateien <b>im PC</b>. Die angepassten Dokumente werden mit dem Datum (oben rechts) versehen, ausgedruckt und in der entsprechenden Stelle im QMH eingheftet – wenn Ordner erwünscht.</p>	<b>!</b>
G.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entwicklung des Praxisorganigramms (Kap. 3.1)</li> </ul>	
H.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Überarbeitung der Funktionsbeschreibungen (Kap. 3.4)</li> </ul>	
I.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verteilung und Überarbeitung der Praxisabläufe durch die zuständigen Mitarbeiter (Kap. 6)</li> </ul>	
J.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Überarbeitung bzw. Erstellung der benötigten Checklisten und Formulare durch die zuständigen Mitarbeiter (Kap. 6, Kap. 8, Kap. 9 und Kap. 10)</li> </ul>	
K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung der Schulungsplanung (Kap. 5.3)</li> </ul>	
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung des Fehlermanagements (Kap. 7.7)</li> <li>Schulung zum Beschwerdemanagement (Kap. 7.7.4)</li> </ul>	
M.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung Notfallmanagement (Kap. 7.8 und Kap. 8)</li> </ul>	



Schritt L	Anleitung zur Individualisierung des QMH 9001	✓
	<p><b>Kap. 7.7 Fehlermanagement</b></p> <p><i>Jeder Fehler sollte festgehalten werden, damit die Fehlerursachen ermittelt werden können und nicht jeder Mitarbeiter den selben Fehler wiederholt begeht, bevor Maßnahmen ergriffen werden.</i></p> <p><i>Die Kunst ist es, Fehler als Chance für Verbesserungen zu begreifen und einen professionellen Umgang mit Fehlern zu erlernen. Hierfür ist i.d.R. ein Umdenken in den Köpfen und eine angstfreie Praxiskultur notwendig. Keiner darf für seine Fehler als Sündenbock an den Pranger gestellt werden, sonst werden Fehler verschwiegen und dies kann sehr unangenehme und kostspielige Konsequenzen haben.</i></p> <p><i>In der Fehlerliste werden alle aufgetretenen Fehler eingetragen. Fehler sind im Qualitätsmanagement das Gegenteil von Qualität, nämlich die "Nichterfüllung einer Anforderung".</i></p> <p><i>Das bedeutet, dass alles, was nicht die Anforderungen der Praxis oder gar der Patienten erfüllt, als "Fehler" zu werten ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Fehler Intern oder Extern (z.B. Dentallabor oder Depot) verursacht wurde.</i></p>	
1.	Die Praxisleitung beschäftigt sich mit Kapitel 7.7 im QMH und reflektiert selbstkritisch das bisherige Verhalten bzgl. des Umgangs mit Fehlern in der Praxis.	
2.	Je nach Praxiskultur empfiehlt sich eine Kommunikationsschulung bevor das Fehlermanagement eingeführt wird.	
3.	Die Praxisleitung vermittelt in der Teambesprechung, was Fehlermanagement bedeutet und stellt das Formular <i>FO Fehlerliste</i> vor. Wichtig ist hierbei, dass es nicht um die Feststellung des Schuldigen geht, sondern um die Fehlerverhütung. In der Fehlerliste wird <u>nicht</u> nach dem Schuldigen gefragt!	
4.	Die Lenkung fehlerhafter Produkte wird im Team durchgesprochen (siehe Kap. 7.7.1).	
5.	Die Fehlerlisten werden möglichst so aufgehängt, dass sie vom Patienten nicht wahrgenommen werden.	
6.	Praxisleitung und QMB sind Vorbilder beim Eintragen der eigenen und der entdeckten Fehler in die Fehlerlisten.	
7.	Besprechung der gravierenden Fehler in der Teambesprechung. Zusammen im Team werden Maßnahmen zur zukünftigen Fehlervermeidung entwickelt und umgesetzt.	
8.	Wenn möglich und sinnvoll werden Korrekturmaßnahmen abgeleitet (siehe Kap. 7.7.2)	
9.	Wenn möglich und sinnvoll werden Vorbeugungsmaßnahmen abgeleitet (siehe Kap. 7.7.3)	

### 7.7 Fehlermanagement

Das Fehlermanagement in unserer Zahnarztpraxis umfasst folgende Bereiche:

- 7.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte
- 7.7.2 Korrekturmaßnahmen
- 7.7.3 Vorbeugungsmaßnahmen
- 7.7.4 Beschwerdemanagement



*Definition Fehler: Nichterfüllung von Anforderungen.*

Ein Fehler ist dementsprechend ein Sachverhalt, der die Anforderungen der Praxis oder der Patienten nicht erfüllt. Mit anderen Worten **das Gegenteil von Qualität**, da die Definition von Qualität die Erfüllung von Anforderungen ist. Es gibt beispielsweise Materialfehler, Fehler im Arbeits- oder Behandlungsablauf, Organisationsfehler, Dokumentationsfehler, Informationsfehler.

Das in diesem Kapitel festgelegte Verfahren soll gewährleisten, dass

- die versehentliche **Fortsetzung** von fehlerhaften Leistungen,
- die **Weitergabe** von fehlerhaften Produkten
- oder die **Weiterführung** eines fehlerhaften Prozesses

möglichst frühzeitig *verhindert* oder *gar ausgeschlossen* wird.

Beim Umgang mit Fehlern ist es wichtig, dass Fehler als **Chance für Verbesserungen** gesehen werden und nicht die Suche nach dem Schuldigen im Vordergrund steht.

**Alle Teammitglieder haben das gleiche Ziel:** Das Auftreten von Fehlern in der Zukunft zu vermeiden. Dies gilt auch für Fehler, die nicht im eigenen unmittelbaren Arbeitsumfeld auftreten. Jeder Mitarbeiter ist deshalb verpflichtet, von ihm entdeckte Fehler in die Fehlerlisten einzutragen.

**Bei Entdeckung eines Fehlers befolgen alle Teammitglieder folgendes Verfahren:**

Nr.	Verhalten	Methode
1.	Wenn möglich, Fehler sofort korrigieren. Falls notwendig andere Mitarbeiter oder Chef informieren.	
2.	Betrifft der Fehler einen Außenstehenden (insbesondere einen Patienten) abklären, ob dieser informiert werden muss und dann umgehend informieren.	
3.	Fehler <b>immer dokumentieren</b>	Eintrag in die Fehlerliste und ggf. in die Patientenkartei
4.	Fehlerhafte Produkte müssen aus dem Verkehr gezogen werden, um die versehentliche Weitergabe zu verhindern	Als Sperrlager dient die <b>rote Fehlerkiste</b>
5.	Fehlerhafte Geräte müssen gekennzeichnet werden	z.B. Schild am defekten Gerät anbringen
6.	Wenn möglich die <b>Ursache</b> des Fehlers ermitteln	Eintrag in die Fehlerliste
7.	Regelmäßige Besprechung der aufgetretenen Fehler, damit gleiche oder ähnliche Situationen nicht wieder vorkommen	in der <b>Teambesprechung</b> anhand der Fehlerlisten
8.	Angemessene Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers und seiner Folgen werden beschlossen	Fehlerlisten, Teambesprechungsprotokoll

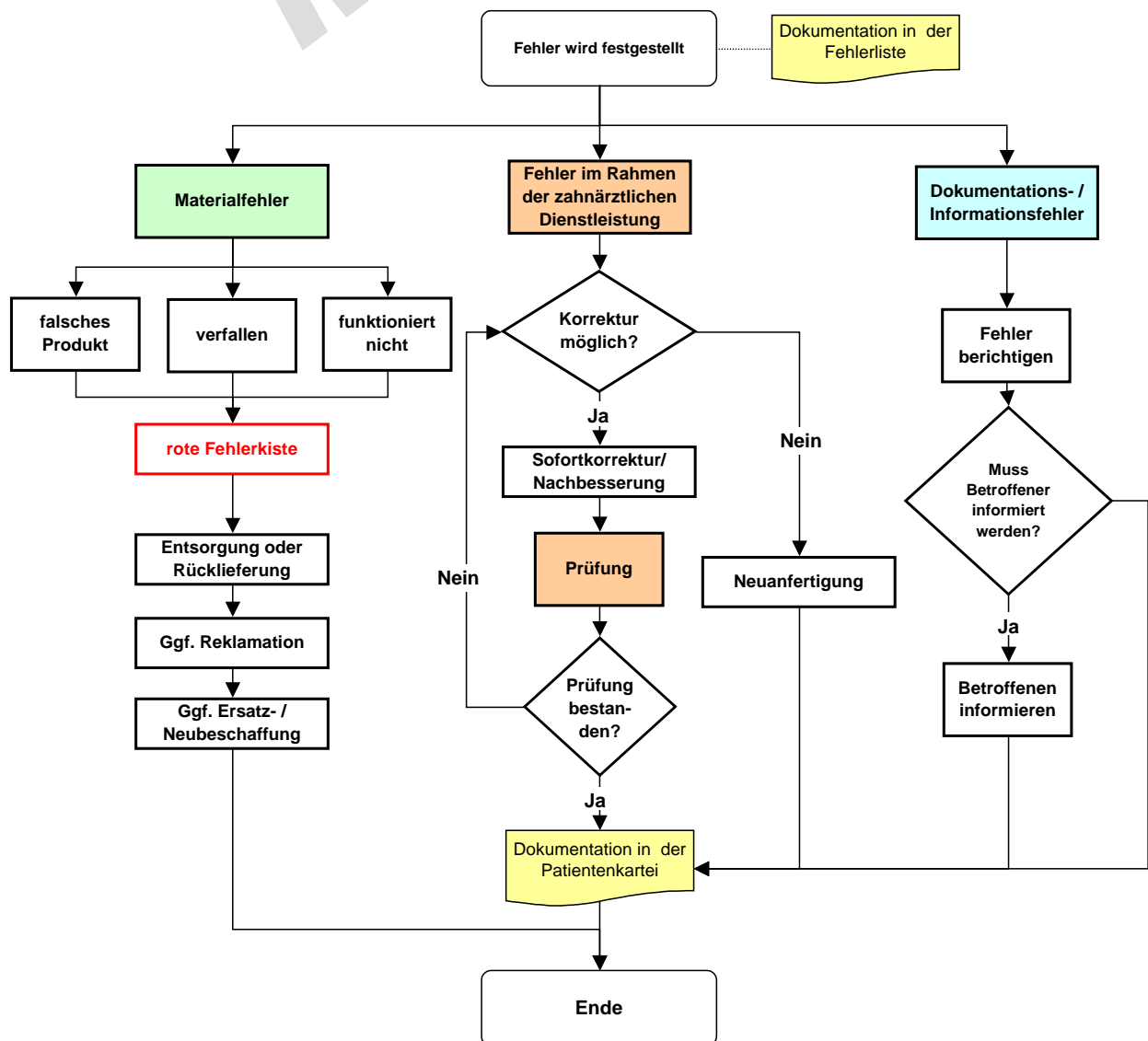
## 7.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte = PB 7.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte

Ein Produkt, das die Forderungen nicht erfüllt, muss gekennzeichnet und gelenkt werden, um seinen unbeabsichtigten Gebrauch oder seine Auslieferung zu verhindern.

In der Zahnarztpraxis können folgende drei Fehlertypen unterschieden werden:

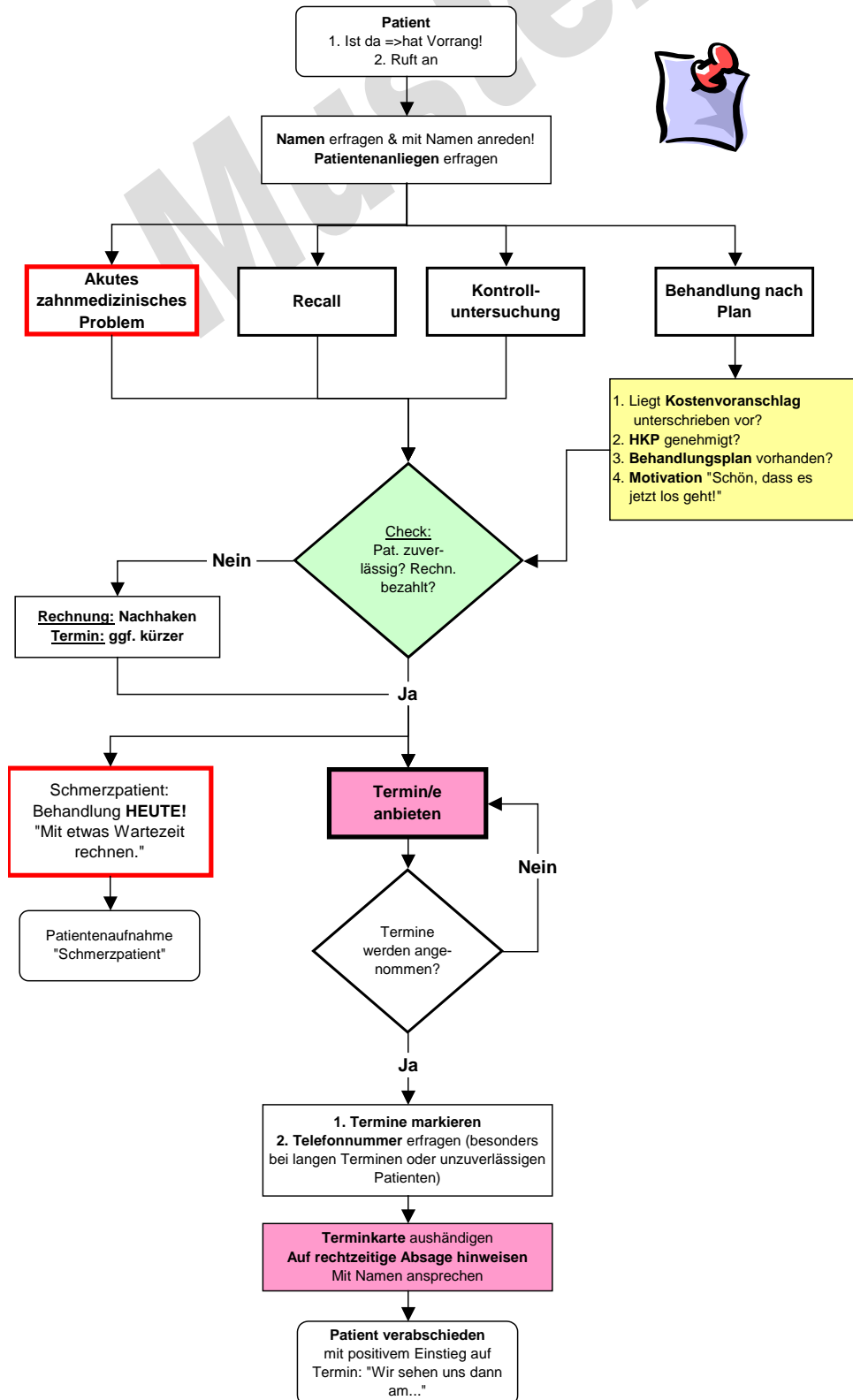
- Materialfehler
- Fehler im Rahmen der zahnärztlichen Dienstleistung, Komplikationen
- Dokumentations- oder Informationsfehler

Die prinzipielle Vorgehensweise bei den verschiedenen Fehlertypen sind in der Prozessbeschreibung *PB 7.7.1 Lenkung fehlerhafter Produkte* festgelegt (= dokumentiertes Verfahren):



## PB 6.1 Terminvergabe

Die Terminvergabe muss professionell durchgeführt werden, damit ein reibungsloser und effektiver Praxisablauf gewährleistet werden kann. Im Mittelpunkt stehen hierbei die möglichst kurze Wartezeit für den Patienten und die optimale Auslastung der Behandlerkapazitäten.



Erstellt/Datum	Geprüft/Datum	Freigegeben/Datum
----------------	---------------	-------------------



# QM - Dokumentenübersicht

- Formular -

Datum:  
Seite 1 von 6  
Revision: A  
FO

Verantwortlich für die Lenkung der QM-Dokumente ist die / der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB = BOL = Beauftragte/r der Obersten Leitung).

Nach Neuerstellung bzw. der Revision von QM-Dokumenten sorgt der QMB für deren **Freigabe** und **Vervielfältigung** sowie den **Austausch** und die **Archivierung** der nicht mehr gültigen Dokumente (*siehe PB 2.4 Lenkung von Dokumenten*).

Jedes QM-Dokument befindet sich **einmal im QM-Handbuch**. Weitere Aufbewahrungsorte von QM-Dokumenten werden in der Tabelle angekreuzt oder unter Sonstiges ergänzt.

**A** = QM-Dokumentenhefter an der Anmeldung

**B** = QM-Dokumentenhefter im Behandlungszimmer

**H** = QM-Dokument im Hygieneraum

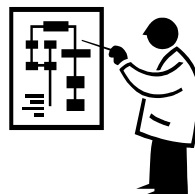
**Sonstiges** = Bemerkungen oder sonstiger Aufbewahrungsort



**Sobald Sie auf einen Link klicken, öffnet sich die entsprechende Prozessbeschreibung im QMH.**

## 1. Prozessbeschreibungen

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
PB 2.4	<a href="#">Lenkung von Dokumenten</a>		A				QMH Kap. 2
PB 5.5	<a href="#">Interne Audits</a>		A				QMH Kap. 5
PB 6.1	<a href="#">Terminvergabe</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.2	<a href="#">Patientenbetreuung</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.3	<a href="#">Behandlungsablauf</a>		A		x		QMH Kap. 6
PB 6.4	<a href="#">Verbrauchsmaterialverwaltung</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.5	<a href="#">Instrumentenaufbereitung</a>		A	x		x	QMH Kap. 6
PB 6.6	<a href="#">Interaktion mit dem Dentallabor</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.7	<a href="#">Antragstellung</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.8	<a href="#">Abrechnung</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 6.9	<a href="#">Recall</a>		A	x			QMH Kap. 6
PB 7.7.1	<a href="#">Lenkung fehlerhafter Produkte</a>		A				QMH Kap. 7
PB 7.7.2	<a href="#">Korrekturmaßnahmen</a>		A				QMH Kap. 7
PB 7.7.3	<a href="#">Vorbeugungsmaßnahmen</a>		A				QMH Kap. 7



Erstellt/Datum	Geprüft/Datum	Freigegeben/Datum
----------------	---------------	-------------------



# QM - Dokumentenübersicht

- Checkliste -

Datum:  
Seite 2 von 6  
Revision: A  
CL

**Sobald Sie auf einen Link klicken, öffnet sich der Dateiordner mit allen hinterlegten Dokumenten, z.B. Notfallmanagement mit allen in dieser Übersicht aufgeführten Notfalldokumenten. Die Sortierung ist alphabetisch.**

## Neues Dokument in die QM-Dokumentenübersicht einpflegen:

- Neues Dokument im QMH in dem entsprechenden Dateiordner abspeichern z.B. Kapitel 10 Checklisten und Formulare/10.1 Zahnmedizinische Behandlung /CL Kofferdam anlegen → das neue Dokument befindet sich nun im Dateiordner 10.1 Zahnmedizinische Behandlung und ist automatisch vorhanden, sobald Sie in der QM-Dokumentenübersicht auf den Link „Zahnmedizinische Behandlung“ gehen.
- Neues Dokument mit Namen in diese QM-Dokumentenübersicht eintragen, ggf. auf alphabetische Reihenfolge achten. Datum, Revision und Aufbewahrungsorte eintragen.

## 2. Checklisten und Formulare

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
<b>Kap. 2</b>	<b>Dokumentation</b>						
	FO QM-Dokumentenübersicht		A				QMH Kap. 2
	<a href="#">FO Lenkung von Dokumenten</a>		A				QMH Kap. 2
	<a href="#">FO Lenkung von Aufzeichnungen</a>		A				QMH Kap. 2
<b>Kap. 3</b>	<b><a href="#">Funktionsbeschreibungen</a></b>						
	FO Assistenz Zahnarzt /ärztin		A				QMH Kap. 3
	FO Zahnarzt /ärztin		A				QMH Kap. 3
	FO Zahntechniker Azubi		A				QMH Kap. 3
	FO Zahntechniker		A				QMH Kap. 3
	FO Zahntechnikermeister		A				QMH Kap. 3
	FO ZFA Assistenz und Hygiene		A				QMH Kap. 3
	FO ZFA Azubi		A				QMH Kap. 3
	FO ZFA Rezeption		A				QMH Kap. 3
	FO ZFA Prophylaxe, ZMF, DH		A				QMH Kap. 3
<b>Kap. 4</b>	<b><a href="#">Praxisleitungsprozesse</a></b>						
	FO Praxispolitik und Praxisziele		A				QMH Kap. 4
	FO Managementbewertung		A				QMH Kap. 4
	FO Erhebung Ist-Zustand		A				QMH Kap. 4
<b>Kap. 5</b>	<b><a href="#">Qualitätsmanagementprozesse</a></b>						
	FO Schulungsplanung und -bewertung		A				QMH Kap. 5
	FO Lieferantenbewertung		A				QMH Kap. 5
<b>Kap. 8</b>	<b><a href="#">Notfallmanagement</a></b>						
	CL Alarmplan		A	x			
	CL Notfallkoffer		A				Notfallkoffer



# QM - Dokumentenübersicht

- Checkliste -

Datum:  
Seite 3 von 6  
Revision: A  
**CL**

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
	CL Notfallsituation Allergie-Anaphylaktischer Schock		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Angina pectoris		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Asthmaanfall		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Epileptischer Anfall		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Herzinfarkt		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Hypertensive Krise		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Hyperventilation		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Hypoglykämie		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Ohnmacht		A				Notfallkoffer
	CL Notfallsituation Organisation		A				Notfallkoffer
	CL Notruf		A	x			
	FO Belehrung und Schulung		A	x			Belehrungen
	FO Fluchtplan (PowerPoint-Vorlage)		A	x			
<b>Kap. 9</b>	<b><u>MPG und Hygienemanagement</u></b>						
	CL MPG-Checkliste von dental-qm		ohne				Übersicht
	CL Ablauf Instrumentenaufbereitung, Desinfektion und Sterilisation					x	
	CL Aufbereitung Hand- und Winkelstücke, rotierende Instrumente					x	
	CL Autoklav (Kurzanleitung)		A		x	x	
	CL Gerätewartung und Reparatur		A	x		x	
	CL Händedesinfektion				x	x	
	CL Hygienetag		A		x	x	
	CL Materialien zur Wischdesinfektion		A		x	x	
	CL Hygieneplan				x	x	
	CL Reinigungsplan		A		x		
	CL Risikobewertung der Instrumente		A			x	
	CL Thermodesinfektion und anschließende Sterilisation		A		x	x	
	CL Thermodesinfektor (Kurzanleitung)		A			x	
	CL Verwendung von Handschuhen		A		x	x	
	CL Wannendesinfektion und anschließende Sterilisation		A			x	
	FO Bestandsverzeichnis aktive Medizinprodukte		A	x			
	FO Desinfektionsmittelliste		A			x	
	FO Freigabeberechtigte Personen		A			x	
	FO Gerätekarteikarte		A	x			
	FO Liste der Sonderanfertigungen		A				Labor



# QM - Dokumentenübersicht

- Checkliste -

Datum:  
Seite 4 von 6  
Revision: A  
CL

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
	FO Meldung Vorkommnisse MP Zahnmedizin		A		x		
	FO Sterilisationsprotokoll		A			x	Hyg-Ordner
<b>Kap. 10.1</b>	<b><u>Zahnmedizinische Behandlung</u></b>						
	CL Adhäsive Eingliederung von Vollkeramik		A		x		
	CL FAL Axiografie mechanisch		A		x		
	CL FAL Erstuntersuchung		A		x		
	CL FAL Zentrikregistrat		A		x		
	CL Gesichtsbogen		A		x		
	CL Individualprophylaxe		A		x		
	CL Instrumente		A		x		
	CL ITN		A		x		
	CL Kofferdam		A		x		
	CL Kompositfüllung		A		x		
	CL OPG-Röntgenaufnahme		A		x		
	CL Ost und WSR		A		x		
	CL PAR-Konzept		A		x		
	CL Präparation		A		x		
	CL Schubladensortierung – Segmenttisch		A		x		
	CL Sedierungsbehandlung		A		x		
	CL WK und WF		A		x		
	CL Zahnfilmröntgenaufnahmen		A		x		
	FO Behandlungsfahrplan		A		x		
	FO FAL Laborauftrag Modelldiagnostik		A		x		
	FO Laborauftrag		A		x		
<b>Kap. 10.2</b>	<b><u>Rezeption und Patientenkontakt</u></b>						
	CL Patientenempfang bei bekannten Patienten		A	x			
	CL Patientenempfang bei Erstkontakt		A	x			
	CL Patientenumgang		A	x			
	CL Terminplanung		A	x			
	FO Patientenfragebogen		A				



# QM - Dokumentenübersicht

- Checkliste -

Datum:  
Seite 5 von 6  
Revision: A  
CL

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
<b>Kap. 10.3</b>	<b><u>Praxisorganisation</u></b>						
	CL Einführung QM von dental-qm		ohne				Übersicht
	CL Abfallentsorgung		A	x			
	CL Anforderungen an das Dentallabor		A	x			
	CL Aufgaben am Abend		A	x	x		
	CL Aufgaben am Morgen		A	x	x		
	CL Laborversand		A	x			
	CL Lieferung von Verbrauchsmaterial und Instrumenten		A	x			
	CL Röntgen-Raum		A	x			
	FO Fehlerliste		A	x	x	x	In jed. Raum
	FO Fehlerschildkröte		A				
	FO Kennzahlen		A				
	FO Maßnahmenplan		A	x			
<b>Kap. 10.4</b>	<b><u>Mitarbeiterführung</u></b>						
	CL BOL bzw. QMB von dental-qm		ohne				Übersicht
	CL Aufgabenverteilung		A				
	CL Ausbildung neuer Mitarbeiter		A				
	CL Belehrungen		A	x			
	CL Datenschutz		A				
	FO Aufgabenliste		A				Im PC
	FO Mitarbeiterfragebogen		A				Personalakte
	FO Stellenanzeige Mitarbeiter		A				
	FO Teambesprechung		A	x			Teamordner
	FO Zielgespräch		A				Personalakte
<b>Kap. 10.5</b>	<b><u>Arbeitsschutz</u></b>						
	CL Hautschutzplan		A		x		
	FO Gefährdungsbeurteilung		A	x			
	FO Gefahrstoff-Betriebsanweisungen		A	x			
	FO Gefahrstoffliste		A	x			
<b>Kap. 11</b>	<b><u>ISO 9001 und QM-Vorgaben</u></b>						
	DIN EN ISO 9001:2008	Dez 2008	ohne	x			
	FO Normverweistabelle						
	QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses	Dez 2006	ohne				



# QM - Dokumentenübersicht

- Checkliste -

Datum:  
Seite 6 von 6  
Revision: A  
CL

	Name	Datum	Revision	A	B	H	Sonstiges
<b>Kap. 12</b>	<b><u>Interne Audits</u></b>						
	FO Auditbericht		A				
	FO Audit-Fragenkatalog (blanko)		A				
	FO Auditbericht		A				
<b>Kap. 12</b>	<b><u>FO Audit-Fragenkataloge (Beispiele)</u></b>						
	Abrechnung		A				
	Antragstellung		A				
	Aufzeichnungen		A				
	Behandlungsablauf		A				
	Dokumentenlenkung		A				
	Fehlermanagement		A				
	Instrumentenaufbereitung		A				
	Interaktion Dentallabor		A				
	Internes Audit		A				
	Kenzeichnung und Rückverfolgbarkeit		A				
	Kontinuierliche Verbesserung		A				
	Kundenorientierung		A				
	Labor - Auftragseingang-Auftragsprüfung		A				
	Labor - Interaktion Zahnarztpraxis		A				
	Labor - Zahntechnische Fertigung		A				
	Messungen		A				
	Patientenbetreuung		A				
	Praxispolitik und Praxisziele		A				
	Prüfmittelüberwachung		A				
	QM-Infofluss		A				
	Recall		A				
	Schulungen		A				
	Terminvergabe		A				
	Verbrauchsmaterial		A				



- Kofferdam dient der Trockenlegung bei der Füllungstherapie. Eine wichtige Voraussetzung für eine hochwertige **Kompositfüllung** ist die sorgfältige Trockenlegung des Arbeitsgebietes, da Komposite extrem feuchtigkeitsempfindlich sind.
- Bei **Wurzelbehandlungen** verhindert der Kofferdam die Kontamination der Kavität mit Speichel und Bakterien, erspart das Absaugen und Watterollenwechseln und schützt den Patienten vor den aggressiven Spüllösungen und dem Aspirieren der Wurzelkanalfeilen.

### Vorbereiten:

Nr.	Material
1.	Latextuch (grün oder blau) = Kofferdam Bemerkung: bei Latexallergie → Silikonkofferdam (z.B. Flexidam)
2.	Lochzange zum Perforieren des Kofferdams (Achtung! Löcher dürfen nicht ausgefranst sein, sonst reißt der Kofferdam bei Belastung)
3.	Zange zum Anlegen der Kofferdam-Klammern = Kofferdamklammerzange
4.	Kofferdamklammer(n) zum befestigen des Kofferdams am Zahn
5.	Kofferdamrahmen zum Aufspannen des Kofferdams
6.	Zahnseide zum Einfädeln in den Zahnzwischenräumen und für Ligaturen
7.	Wedge-Jets® (Gummiband zum fixieren des Kofferdams)



### Trockenlegung mit Kofferdam:

Dazu wird ein hochelastisches Gummi- bzw. Latextuch verwendet, das für die trockenlegenden Zähne entsprechend perforiert wird. Anschließend wird dieses Gummituch über die Zähne gezogen und mit speziellen Kofferdam - Kammern oder Zahnseidenfäden gesichert. Mit Hilfe des Kofferdamrahmens wird das Gummituch aufgespannt.

Erstellt/Datum	Geprüft/Datum	Freigegeben/Datum
----------------	---------------	-------------------



# Ablauf Instrumentenaufbereitung, Desinfektion und anschließende Sterilisation


- Checkliste -

Datum:  
Seite 1 von 3  
Revision:A  
CL

**Mitgeltende Dokumente:** MPG, MPBetreibV, RKI-Empfehlungen, Hygieneplan, Checklisten zur Aufbereitung und zum Umgang mit Medizinprodukten, Gebrauchsanweisungen

Die Wannendesinfektion desinfiziert (unschädlich machen von Keimen) die Instrumente chemisch. Der Reinigungseffekt ist begrenzt, so dass die Instrumente nach der Einwirkzeit nachgereinigt werden müssen.

**Achtung: Beim Einräumen, Ausräumen und Reinigen der Instrumente feste Schutzhandschuhe anziehen (Verletzungsgefahr). Bei Verletzungen mit kontaminierten Instrumenten die Maßnahmen im Hygieneplan beachten, danach Meldung an den Praxischef und Eintrag ins Verbandbuch!**

Nr.	Tätigkeit	Wer?
1.	Alle gebrauchten Instrumente auf dem abgedeckten Instrumententray in den Aufbereitungsraum bringen und auf der Ablage für „Unreine Instrumente“ abstellen (über dem Thermodesinfektor).	
2.	Feste <b>Gummschutzhandschuhe</b> anziehen	
3.	Scharfe, spitze und zerbrechliche Abfälle in der Kanülenbox abstreifen <b>Achtung:</b> Box dabei <u>nicht</u> festhalten, wegen der Verletzungsgefahr!	
4.	Sonstige Abfälle in den Abfallbehälter entsorgen (nur feste Müllsäcke verwenden!)	
5.	Hand- und Winkelstücke, Bohrer und Diamanten, sowie nur wischdesinfizierbare Instrumente aussortieren (eigene Aufbereitung → siehe AA)	
6.	Grobe Verschmutzungen (insbesondere Blut) sofort mit Wasser abspülen	
<b>Thermodesinfektion</b>		
<b>Anmerkung:</b> Dies ist der Standardweg. Alle instrumente, die thermodesinfizierbar sind sollen auch thermodesinfiziert werden.		
7.1	<b>Instrumente in den Thermodesinfektor einsortieren</b> Darauf achten, dass die Instrumente nicht zu eng stehen und sich beim Spülvorgang nicht durch Bewegung gegenseitig beschädigen. <b>Scheren, Zangen, Klemmen &amp; Nadelhalter 45 Grad öffnen</b> <b>Kleinteile</b> in entsprechend Sieben oder Ständern sortieren	
7.2	Thermodesinfektor verschließen und Desinfektionsprogramm starten	
7.3	Nach Ablauf der Thermodesinfektion, Gerät ausschalten, Tür öffnen und Dampf entweichen lassen. Schild „steril“ auflegen	



Erstellt/Datum	Geprüft/Datum	Freigegeben/Datum
----------------	---------------	-------------------



# Ablauf Instrumentenaufbereitung, Desinfektion und anschließende Sterilisation

- Checkliste -

Datum:  
Seite 2 von 3  
Revision:A  
CL

Nr.	Tätigkeit	Wer?
<b>Wannendesinfektion</b> <b>Anmerkung: Wechseln der Desinfektionslösung <i>wöchentlich</i> oder nach sichtbarer Verschmutzung, Desinfizieren der Wanne. Ansetzen der Desinfektionslösung nur nach Gebrauchsanweisung und mit Messzylindern</b>		
7.1	<b>Einlegen</b> der Instrumente, <b>die nicht in den Thermo kommen</b> in die Desinfektionslösung. Darauf achten, dass die Instrumente vollständig benetzt werden und komplett von Desinfektionslösung bedeckt sind ( <b>Dappengläser, Röntgenhalter, Lippenspanner, Magic Pad, Viva-Pad etc.</b> )	
7.2	Bei längeren Pausen Deckel auf die Desinfektionswanne legen	
7.3	Nach Einbringen des letzten Instruments in die Wanne, Deckel auflegen und die Parkuhr auf die Desinfektionsendzeit (+1 Stunde) stellen. <b>Achtung: Keine Entnahme von Instrumenten vor Ablauf dieser Zeit!!</b> Werden doch noch Instrumente nachgelegt, startet die Desinfektionszeit neu!	
7.4	Nach Ablauf der Desinfektionszeit: <b>Schutzhandschuhe</b> anziehen → Lösung ist Hautschädlich	
7.5	Wannensieb anheben, Desinfektionslösung abtropfen lassen	
7.6	<b>Intensives Abspülen</b> der Instrumente im Wannensieb über der Spüle mit Leitungswasser	
8.	<b>Nachreinigen (ggf. mit Ultraschall)</b> noch verunreinigter Instrumente und erneutes abspülen	
9.	<b>Trocknung</b> der Instrumente mit Papierhandtüchern	
10.	<b>(Lupen-) Kontrolle</b> der Instrumente auf Verunreinigungen und Funktionsfähigkeit / Beschädigungen <u>Verunreinigung:</u> Erneutes Nachreinigen , Abspülen Trocknen <u>Beschädigung:</u> <b>Verbrauchsmaterial:</b> wegwerfen (zB WK-Instrumente, rotierende Instrumente, Spiegelansätze etc.) <b>Nichtverbrauchsmaterial</b> (zB Instrumente) für die Nachbestellung in der fehlerkiste sammeln	
11.	<b>Pflege:</b> Bewegliche Teile (Scheren, Zangen, Matrizenspanner) ölen mit Ölspray (z.B. mit Sterilit), einwirken lassen, Öl abwischen	
12.	<b>Instrumente sortieren:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Endo-Tray:</b> Kleiner Spiegel, dünne Sonde, Pinzette, Endobox mit NiTi-Kerr-Wurzelkanalfeilen 10-15-20-25, CS-Feile K1, Gates-Bohrer 1-3 medium lang, Interim-Stand, Schaumstoffscheibe, Messlehre für Finger</li> <li>• <b>Sonstige WK-Instrumente: Sortieren nach Typ und Länge, Entweder im Set einschweißen oder in Box sortieren</b></li> <li>• <b>Chirurgische und invasive Instrumente, Elektrotomansätze, Sonicsysansätze, Implantatzubehör:</b> Einzelns bzw in sinnvollen Einheiten einschweißen</li> <li>• <b>Chirurgietrays und Implantattrays:</b> Gemäß Vorgabe zusammenstellen, in Folie einschweißen, Art des Inhalts beschriften (z.B. Ost oder X)</li> </ul>	



# Ablauf Instrumentenaufbereitung, Desinfektion und anschließende Sterilisation

- Checkliste -

Datum:  
Seite 3 von 3  
Revision:A  
CL

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nichtinvasive Instrumente</b> (Spiegel, ZA-Pinzetten, Stopfer, Sauger, Spatel, Abdrucklöffel usw.): Unverpackt auf Sterilisationstray sortieren</li> </ul>	
<b>!</b>	<p><b>Küretten</b> werden nach der Desinfektion &amp; Reinigung aufgeschliffen, anschließend eingeschweißt <b>im Dreierset (Universalscaler, Universalkürette &amp; PA-Sonde)</b> und <b>erneut sterilisiert</b></p>	
<b>13.</b>	<p><b>Sterilisation:</b> <i>Tägliche Routineprüfung des Autoklaven vor der ersten Sterilisation: Nach Aufheizphase Schnellprogramm ohne Beladung nur mit Indikatorstreifen</i> Alle Instrumente in den Sterilisator, Indikatorstreifen beilegen u. sterilisieren</p>	
<b>20.</b>	<p><b>Entnahme</b> nach der Sterilisation: <b>Achtung:</b> Verletzungsgefahr durch austretenden Dampf und heiße Instrumente</p>	
<b>21.</b>	<p><b>Prüfung des Sterilisationsprozesses:</b> Anzeige des Sterilisators (keine Fehlermeldung? Sterilisation erfolgreich?) Indikator umgeschlagen? → <b>Nein:</b> (ggf. neu verpacken), erneuter Sterilisationsdurchlauf mit neuer Chargennummer und Indikatorstreifen → <b>Ja:</b> Indikatorstreifen prüfen Prüfung der Verpackungen auf <b>Dichtigkeit</b> und ausreichende <b>Trocknung</b> des Sterilisationsgutes, muß spätestens 15-20 min nach der Sterilisation trocken sein!!</p>	
<b>22.</b>	<p>Beim Auftreten von <b>Fehlern</b> → Vermerk in der Fehlerliste FO 7.7.1 → Zahnarzt informieren und Ursachen ermitteln → Maßnahmen festlegen (z.B. Wiederholung, Wartung, Reparatur etc.) und deren Wirksamkeit überprüfen</p>	
<b>23.</b>	<p><b>Kennzeichnung</b> und <b>Freigabe</b> eingeschweißter Instrumente: Datum, laufende Sterilisationschargennummer., ggf. Inhalt, Freigabekürzel (Namenskürzel)</p>	
<b>19.</b>	<p><b>Dokumentation im Sterilisationsprotokoll:</b> Automatisch auf USB-Stick, wird 1x pro Woche in die Software überspielt</p>	
<b>25.</b>	<p><b>Einsortieren</b> der Instrumente im Behandlungszimmer bzw. in den Lagerschränken → staubfrei, trocken, kühl, dunkel, sauber (FIFO = First in – First out) Günstige Zeitpunkte: vor dem ersten Patienten morgens, nach der Mittagspause oder vor Arbeitsschluss</p>	



# Adhäsive Eingliederung von Vollkeramikrestauration

- Checkliste -

Datum:  
Seite 1 von 2  
Revision: A  
**CL**

## Auf dem Schwebetisch:

1. Grundbesteck (Spiegel, Sonde, Pinzette)
2. Krallen zum Entfernen der Provisorien
3. Heidemannspatel zum Auftrag von Befestigungscomposite
4. Kugelstopfer zum Fixieren der Restauration
5. Scaler zur Entfernung von Überschüssen
6. Sichelförmiges Skalpell 12D im Halter (Entfernung harter Überschüsse)
7. Dappenglas mit H<sub>2</sub>O<sub>2</sub> 3%
8. Dappenglas mit Alkohol
9. Dappenglas mit Fluoridlösung (Elmex fluid<sup>®</sup>) und Schaumstoffpellet
10. Pinsel in drei Farben (IvoclarVivadent)
11. Gewachste Zahnseide
12. Wattekügelchen und Schaumstoffpellets in verschiedenen Größen
13. Microbrush<sup>®</sup>, um 45 Grad abgewinkelt gebogen
14. Vivapad<sup>®</sup> mit Lichtschutzabdeckung (orange)
15. Okklusionsfolien (rot und schwarz) in Millerpinzetten
16. Teflon-Band zur Isolation der Nachbarzähne
17. Shimstockfolie in Arterienklemme

**Mitgeltende Dokumente:**  
Eingliederungsflowchart  
von IvoclarVivadent<sup>®</sup>

## Am Zahnarztelement:

1. Sonicflex<sup>®</sup> mit weißem Keramikzementieransatz (bei Variolink Ultra<sup>®</sup>)
2. Rotes Winkelstück mit Finierdiamant (gelber Ring), eiförmig
3. Blaues Winkelstück mit Moosgummispitze, Polierbürste bereitlegen  
**Achtung:** keine fluoridhaltigen Polierpasten verwenden (besser: Zircate<sup>®</sup>)

## Auf der Arbeitsfläche des Behandlungszimmerschranks:

1. Lokalanästhesie, Oberflächenanästhesie-Gel und Pellet
2. Kofferdamset
3. Flusssäuregel zum Anätzen der Keramik
4. Conditioner 36<sup>®</sup> mit blauer Kanüle (Phosphorsäuregel zur Schmelzätzung)
5. Syntac Primer<sup>®</sup>, Syntac Adhesiv<sup>®</sup>, Heliobond<sup>®</sup>
6. Monobond S<sup>®</sup>
7. Variolink II oder Variolink Ultra<sup>®</sup> (Dualzement: Basic und Catalyst), TryIn-Pasten mit Mischblock und Anmischspatel
8. Liquid Strip<sup>®</sup> (verhindert Oxydschicht beim Lichthärten des Dualzementes)


Erstellt/Datum	Geprüft/Datum	Freigegeben/Datum
----------------	---------------	-------------------




# Eingliederung von Vollkeramikrestauration

- Checkliste -

Datum:  
Seite 2 von 2  
Revision: A  
**CL**

Nr.	ZAHNARZT:
1	Kofferdam anlegen
2	Entfernung der Provisorien
3	Reinigung der Kavität
4	Einprobe d. Restauration trocken
5	Einprobe d. Restauration mit TryIn-Gel
6	<b>Zahn reinigen</b> mit Spray, dann mit H <sub>2</sub> O <sub>2</sub> und schließlich trocknen
7	Schmelz mit <b>Conditioner 36</b> <sup>®</sup> 30-60 sek. anätzen, dann absprühen und trocknen
8	Freiliegendes Dentin: mit <b>Syntac Primer</b> <sup>®</sup> 40 sek. benetzen und dann trocknen
9	Dentin  <b>Syntac Adhesive</b> <sup>®</sup> 40 sek. benetzen und dann trocknen
10	Ganze Kavität mit <b>Heliobond</b> <sup>®</sup> dünn benetzen, gründlich verblasen!
12	Restauration eingliedern ( <b>Variolink Ultra</b> <sup>®</sup> : mit <b>Sonic flex</b> <sup>®</sup> u. Ansatz aktivieren)
13	Überschüsse sorgfältigst entfernen (mit <b>Microbrush</b> <sup>®</sup> , Pellets, Zahnseide)
14	Wenn Restauration eingesetzt ist und Überschüsse entfernt sind <b>Liquid Strip</b> <sup>®</sup> auftragen
15	Okklusion prüfen (mit 2 Okklusionsprüffolien u. Shimstockfolie)
16	Ggf. Überschüsse entfernen, Zementfuge polieren
17	Abschlussfoto mit Digitalkamera
19	Konformitätserklärung aushändigen

Nr.	ZFA Assistenz:
1	Kofferdam anlegen
6	<b>Keramikrestauration</b> mit Spray reinigen, in Alkohol <b>desinfizieren</b> und trocknen mit <b>Porcelain Etchant</b> <sup>®</sup> die Klebefläche einpinseln, 1-3 Min einwirken lassen, über dem Waschbecken absprühen 
7	Restauration mit <b>Conditioner 36</b> <sup>®</sup> 60 sek. anätzen, dann über Kunststoffsieb absprühen und trocknen
8	Restauration mit <b>Monobond S</b> <sup>®</sup> 60 sek. benetzen, dann trocknen; <b>keine</b> Lichthärtung
10	10 Sekunden Lichthärtung der Kavität
11	<b>Variolink II</b> <sup>®</sup> 1:1 mischen und in die Restauration einfüllen
13	Restauration mit Kugelstopfer sicher fixieren
14	von mehreren Seiten nacheinander jeweils 40 sek. Belichten, Abstand erst hoch, dann reduzieren
15	Okklusionsprüffolien anreichen
18	Zahn/Zähne <b>fluoridieren</b>
19	Termin zur Nachkontrolle