



# **QM-Praxishandbuch (QMP)**

der Zahnarztpraxis

**>>Name<<**

>>Musterstraße 1<<

>>20123 Musterstadt<<


*Erfüllt die QM-Richtlinie für Vertragszahnärzte des  
Gemeinsamen Bundesausschusses vom 31.12.2006*




# Inhaltsverzeichnis

Datum:  
Seite 1 von 1  
Revision: A  
**Kapitel 0.3**

| Kapitel   | Titel  | Seitenanzahl |
|-----------|--|--------------|
| 0.1       | <a href="#">Deckblatt</a>  | 1            |
| 0.2       | <a href="#">Eigentumsrechte</a>  | 1            |
| 0.3       | Inhaltsverzeichnis   | 1            |
| 0.4       | <a href="#">Glossar</a>  | 1            |
| <b>1</b>  | <b><a href="#">Praxisdaten</a></b>   | <b>3</b>     |
| 1.1       | Praxisdaten  |              |
| 1.2       | Praxisprofil   |              |
| <b>2</b>  | <b><a href="#">Umsetzung QM-Richtlinie</a></b>                                       | <b>4</b>     |
| 2.1       | Zusammenfassung der gesetzlichen Forderungen zum QM                                  |              |
| 2.2       | Grundlagen des Qualitätsmanagements  |              |
| 2.3       | Aufbau des QM-Praxishandbuchs  |              |
| <b>3</b>  | <b><a href="#">Verantwortlichkeiten</a></b>  | <b>3</b>     |
| 3.1       | Aufbauorganisation   |              |
| 3.2       | Funktionsbeschreibungen<br><a href="#">Anlage</a> : Aktuelle Funktionsbeschreibungen |              |
| <b>4</b>  | <b><a href="#">Praxisleitungsprozesse</a></b>  | <b>3</b>     |
| 4.1       | Erhebung Ist-Zustand   |              |
| 4.2       | Praxisziele  |              |
| 4.3       | Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen   |              |
| 4.4       | Patientenbedürfnisse   |              |
| 4.5       | Qualitätsverbesserung<br><a href="#">Anlage</a> : Aktuelle Praxisziele               |              |
| <b>5</b>  | <b><a href="#">Qualitätsmanagementprozesse</a></b>                                   | <b>2</b>     |
| 5.1       | Fort- und Weiterbildung  |              |
| 5.2       | Teambesprechung  |              |
| 5.3       | Rückmeldung über die Wirksamkeit der QM-Maßnahmen                                    |              |
| <b>6</b>  | <b><a href="#">Praxisabläufe</a></b>   | <b>8</b>     |
| 6.1       | Terminvergabe  |              |
| 6.2       | Patientenbetreuung   |              |
| 6.3       | Diagnose- und Behandlungsprozess   |              |
| 6.4       | Verbrauchsmaterialverwaltung   |              |
| 6.5       | Instrumentenaufbereitung und Hygiene   |              |
| 6.6       | Koordinierung zwischen zahnärztlichen und zahntechnischen Maßnahmen                  |              |
| <b>7</b>  | <b><a href="#">Unterstützende Prozesse</a></b>                                       | <b>3</b>     |
| 7.1       | Fehlermanagement   |              |
| 7.2       | Beschwerdemanagement   |              |
| 7.3       | Notfallmanagement  |              |
| <b>8</b>  | <b><a href="#">Notfallmanagement (Dokumente)</a></b>                                 |              |
| <b>9</b>  | <b><a href="#">MPG und Hygiene (Dokumente)</a></b>                                   |              |
| <b>10</b> | <b><a href="#">Checklisten</a></b>   |              |
| <b>11</b> | <b><a href="#">Formulare</a></b>   |              |
| <b>12</b> | <b><a href="#">Sonstiges</a></b>   |              |

| Schritt B   | Anleitung zur Individualisierung des QMP   | ✓ |
|---|--|---|
|  | <p><b>Kap. 4.1 Erhebung Ist-Zustand</b></p> <p>Die QM-Richtlinie fordert von der Praxisleitung eine „Erhebung des Ist-Zustandes“. Diese Selbstbewertung wird mit Hilfe des Formulars FO Erhebung Ist-Zustand vorgenommen.</p> <p>Die Erhebung des Ist-Zustandes ist die Grundlage für das Festsetzen von Praxiszielen. Außerdem soll diese immer wiederkehrende Selbstbewertung kontinuierlich zur Qualitätsverbesserung führen.</p> |   |
| 1.  | Die Praxisleitung füllt den Fragebogen FO Erhebung Ist-Zustand unter Berücksichtigung der im Kap. 4.1 im QMP aufgeführten benötigten Dokumente aus (siehe Tabelle).  |   |
| 2.  | Die festgestellten Änderungsmaßnahmen werden stichpunktartig im FO Erhebung Ist-Zustand aufgeführt und im FO Maßnahmenplan konkretisiert und terminiert.   |   |
| 3.  | Auf Grundlage des Ergebnisses formuliert die Praxisleitung die neuen Praxisziele (siehe Kap. 4.2).   |   |
| 4.  | Der Fragebogen FO Erhebung Ist-Zustand wird von der Praxisleitung sicher aufbewahrt. Bei folgenden Selbstbewertungen dient diese Aufzeichnung der Verlaufskontrolle und Erfolgsbewertung.  |   |

| Schritt C   | Anleitung zur Individualisierung des QMP  | ✓ |
|---|---|---|
|  | <p><b>Kap. 4.2 Praxisziele</b></p> <p>„Wer den Hafen nicht kennt, in den er segeln will, für den ist kein Wind günstig.“ (Seneca)</p> <p>Die Praxisziele geben den "Kurs" der Praxis vor. Ohne Ziel wäre keine Richtung richtig. Deshalb ist der Ausgangspunkt von Qualitätsmanagement das Setzen von Zielen. Dies ist eine Aufgabe der Praxisleitung, die <u>nicht</u> delegiert werden kann.</p> <p>Praxisziele sollten messbar, terminiert und realistisch sein.</p>   |   |
| 1.  | <p>Die Praxisleitung formuliert auf Grundlage des Ergebnisses der Erhebung des Ist-Zustandes schriftliche Praxisziele. Hierbei können folgende Fragen als zusätzliche Hilfestellung dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Behandlungsschwerpunkte möchte ich setzen?</li> <li>• Was will ich in 5-10 Jahren erreicht haben (Praxis / Privat)?</li> <li>• Welches Image will ich für meine Praxis erreichen?</li> <li>• Wie sollten die Praxisabläufe organisiert sein und wo gibt es Verbesserungspotential?</li> <li>• Wie erreichen wir Patientenzufriedenheit?</li> <li>• Welche wirtschaftlichen Ergebnisse strebe ich an?</li> </ul> |   |
| 2.  | Gegebenenfalls können auch die Mitarbeiter in den Zielfindungsprozess mit einbezogen werden: Was sind die Ziele meiner Mitarbeiter für die Praxis und für den Arbeitsalltag?  |   |



## II. Umsetzung der QM-Richtlinie:

### 1. Welche der folgenden QM-Werkzeuge nutzen Sie in Ihrer Praxis? Bitte kreuzen Sie alle von Ihnen verwendeten Werkzeuge an! (Mehrere Antworten möglich!)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> QM-Praxishandbuch       | <input type="checkbox"/> Formulare                      |
| <input type="checkbox"/> Praxisziele             | <input type="checkbox"/> FO Schulungsplanung/-bewertung |
| <input type="checkbox"/> Teambesprechungen       | <input type="checkbox"/> Fehlermanagement               |
| <input type="checkbox"/> Organigramm             | <input type="checkbox"/> Beschwerdemanagement           |
| <input type="checkbox"/> Funktionsbeschreibungen | <input type="checkbox"/> FO Maßnahmenplan               |
| <input type="checkbox"/> Checklisten             |   |



Summe der Kreuze bei  :

von 11

**Bewertung der Umsetzung**  
(nur 1 Kreuz):

sehr gut    gut    befriedigend    ausreichend    mangelhaft

### 2. Praxisziele



Wenn Änderungsmaßnahmen erforderlich sind, diese bitte hier stichpunktartig eintragen und dann im Formular **FO Maßnahmenplan** konkretisieren.

**Sind Ziele dokumentiert?**

→ Ziele aufgeschrieben und verfügbar?

ja    nein

**Sind die Ziele aktuell?**

Ja → Nicht älter als 12 Monate?

ja    nein

**Kennen die Mitarbeiter die für sie relevanten Ziele?**

ja    nein

**Wie viele Ihrer Praxisziele in % haben Sie in den letzten 12 Monaten erreicht?**

%

Summe der Kreuze bei  ja:

von 3

**Bewertung der Umsetzung**  
(nur 1 Kreuz):

sehr gut    gut    befriedigend    ausreichend    mangelhaft

Gliederung Kapitel 4 „Praxisleitungsprozesse“:

- 4.1 Erhebung Ist-Zustand
- 4.2 Praxisziele
- 4.3 Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen
- 4.4 Patientenbedürfnisse
- 4.5 Qualitätsverbesserung

### 4.1 Erhebung Ist-Zustand

Die Erhebung des Ist-Zustandes bedeutet die ehrliche Beurteilung der Stärken und Schwächen in der Praxisorganisation. Auf Grundlage des Ergebnisses dieser subjektiven Beurteilung der Praxisleitung werden Praxisziele und Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung festgelegt.

Die Erhebung des Ist-Zustandes wird mit Hilfe des **Formulars FO Erhebung Ist-Zustand** durchgeführt und beinhaltet folgende Punkte:

- Selbstbewertung des Ist-Zustandes der Praxis
- Aufdeckung von Verbesserungspotential zur Weiterentwicklung

Folgende Fragen sollten bei der Erhebung des Ist-Zustandes u.a. beantwortet werden:

1. Gibt es Praxisziele bzw. wurden die Praxisziele erreicht?
2. Sind die Instrumente des Qualitätsmanagements wirksam?
3. In welchem Ausmaß konnte Patientenzufriedenheit erreicht werden?
4. Welche Maßnahmen zur Verbesserung müssen geplant werden?

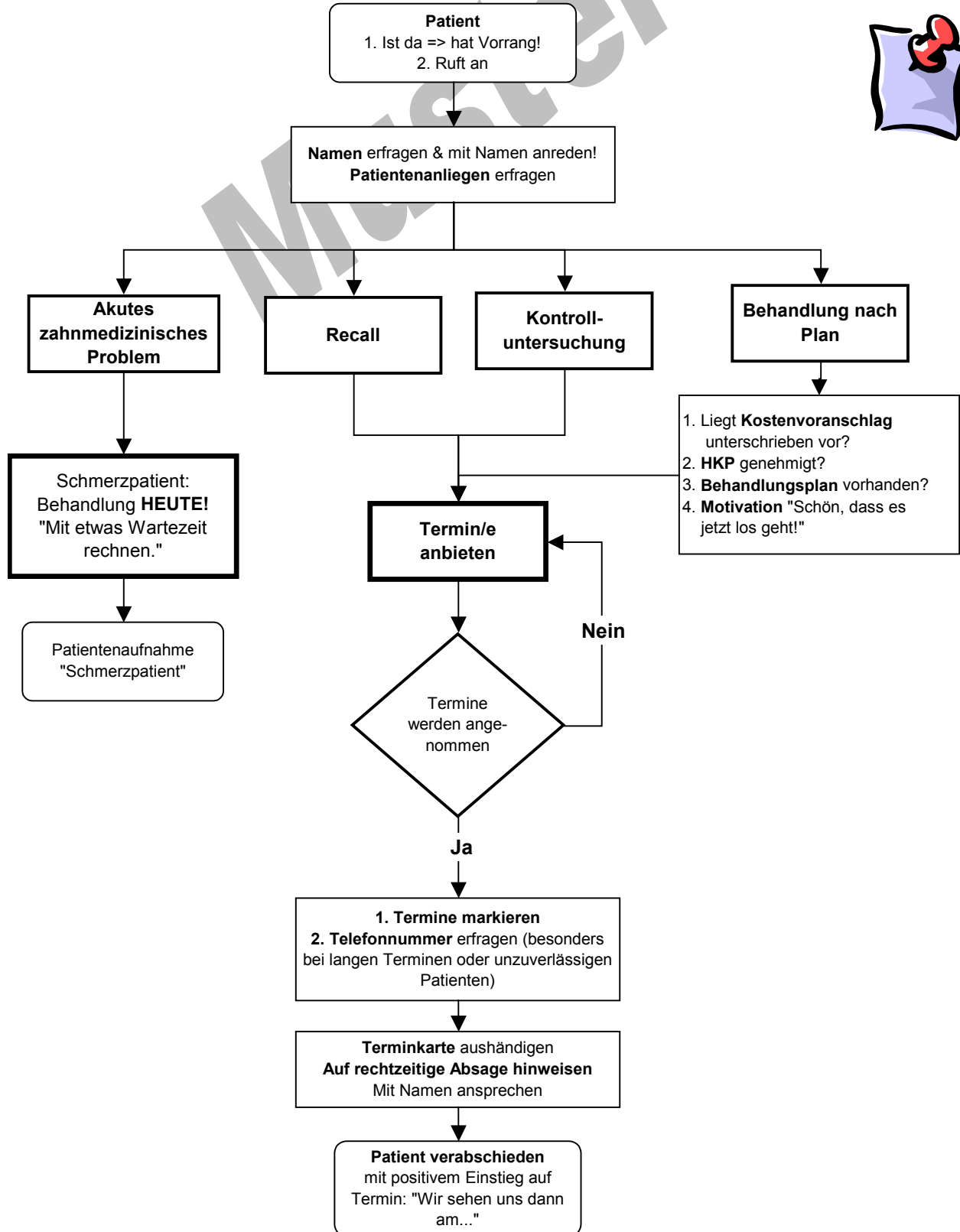


Die folgende Tabelle zeigt die zur Bewertung des Ist-Zustandes benötigten Dokumente:

| Erhebung Ist-Zustand               | Dokumente  |
|------------------------------------|--|
| 1. Praxisziele erreicht?           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO Praxisziele</li> <li>• Ausgewertete Daten (z.B. BWA)</li> </ul>  |
| 2. Wirksamkeit der QM-Instrumente? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praxisinterne Rückmeldungen (z.B. in Teambesprechung)</li> <li>• Fehlermanagement FO Fehlerliste</li> <li>• Aufzeichnungen vorheriger Erhebungen des Ist-Zustandes und deren Maßnahmen</li> </ul> |
| 3. Patientenzufriedenheit?         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Patientenkontakte</li> <li>• Fehlermanagement; FO Fehlerliste</li> <li>• Beschwerdemanagement; FO Fehlerliste</li> </ul>  |
| 4. Verbesserungsmaßnahmen?         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO Maßnahmenplan</li> </ul>   |

## 6.1 Terminvergabe

Die Terminvergabe muss professionell durchgeführt werden, damit ein reibungsloser Praxisablauf gewährleistet werden kann.





## Osteotomie (Ost) / Wurzelspitzenresektion (WSR)

- Checkliste -

Datum:  
Seite: 1 von 1  
Revision: A  
CL

Bem.: Hand und Winkelstücke, sowie die sterilen Trays werden erst nach Anziehen der sterilen Handschuhe (aus der Folie) entnommen und platziert!

### Auf der seitlichen Ablage:

1. Ost-Tray (s. Foto)
2. X-Tray (s. Foto)
3. Nahtmaterial (ST4 (gerade Nadel) +gebogene Nadel)
4. Skalpell Gr. 15 oder 12 D
5. Steril eingeschweißte Schleimhautschere

### Auf dem Schwebetisch:

1. Tray mit Grundbesteck (Spiegel, Sonde, Pinzette, PA-Sonde)
2. Anästhesie

### Am Zahnarztelement:

1. Mikromotorkupplungen sind frei!
2. OPG und/oder Einzelzahnaufnahmen hängen im Röntgenbild-betrachter

### Auf dem Segmenttisch:

1. 2 sterile Abdecktücher (noch verpackt)
2. Sterile Handschuhe (noch verpackt)
3. Chirurgische Sauger +Ansatzstück (noch verpackt)

### Zusätzliches:

1. Eingeschweißte sterile Tupfer
2. Tabletten (10 Paracetamol / 4 Sympal®)
3. Krankschreibung
4. Jodoform-Tamponadestreifen bei 38,48 Ost
5. NaCl 0,9% Spülung (10ml Spritze mit stumpfer gelber Kanüle)

### Weiteres Tray für WSR:

1. Gatesbohrer®
2. Hedströmfeilen (bis ISO Gr. 110)
3. Papierspitzen
4. Guttaperchaspitzen
5. AH Plus® + Spatel + Mischblock
6. Brenner + Feuerzeug
7. ausgeglühter Heidemann + Kugelstopfer
8. Feilenreinigungsständer mit blauem Schaumstoff und Isopropylalkohol 70%
9. 20ml Spritze mit H<sub>2</sub>O<sub>2</sub>-Splg (3%)

Erstellt/Datum

Geprüft/Datum

Freigegeben/Datum



# Instrumentenaufbereitung im Hygieneraum

- Checkliste -

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

Es werden Instrumentenaufbereitungsverfahren unterschieden:

- Thermodesinfektion und anschließende Sterilisation (siehe spezielle Arbeitsanweisung)
- Desinfektion für Hand- und Winkelstücke und anschließende Sterilisation
- Wischdesinfektion unkritischer Medizinprodukte
- Bohrerbad mit anschließender Sterilisation für rotierende Instrumente

| Schritt | Desinfektion für Hand- und Winkelstücke und anschließende Sterilisation  |
|---------|--|
| 1.      | Mit <b>Desinfektionstuch</b> Hand- und Winkelstücke gründlich abwischen  |
| 2.      | <b>Ölen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• mit KaVo Rota Spray (s. Gebrauchsanweisung)<br/>blaues u. grünes Winkelstück: Kopf abmontieren und Kopf extra durchsprayen mit speziellem Aufsatz<br/>Spannzange 1x pro Woche mit Spezialaufsatz ölen<br/>Sonicys-Handstücke nur 1x pro Woche ölen</li><li>• Zum Einwirken u. Abtropfen in Ständer stellen, danach Öl abwischen</li></ul> |
| 3.      | <b>In Folie einschweißen</b> im Viererset (Turbine, rotes, grünes, blaues Winkelstück), Handstücke und Sonicys einzeln, 1 Chirurgiehandstück gehört ins <i>Ostray</i>  |
| 4.      | Hand- und Winkelstücke eingeschweißt mit Datum und Chargennummer in den Sterilisator und <b>sterilisieren</b>  |
| 5.      | Kontrolle der erfolgten Sterilisation (→Helix) & Verpackung<br>Dokumentierte Freigabe im Sterilisationsprotokoll und Kürzel auf Verpackung   |
| 6.      | Instrumente im Behandlungszimmer <b>einsortieren</b>   |

| Schritt | Wischdesinfektion   |
|---------|---|
| 1.      | Unkritische Instrumente, die nicht in den Thermodesinfektor dürfen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instrumente mit <b>Desinfektionstuch</b> gründlich abwischen</li></ul> |
| 2.      | Instrumente auf <b>Verschmutzung</b> kontrollieren<br><u>Bei Verschmutzung:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reinigen</li><li>• Erneute Wischdesinfektion</li></ul>    |
| 3.      | Instrumente im Behandlungszimmer <b>einsortieren</b>  |

| Schritt | Bohrerbad für rotierende Instrumente  |
|---------|---|
| 1.      | <u>Bemerkungen:</u> Hierzu zählen Diamanten, Rosenbohrer, Hartmetallbohrer und -fräsen<br>- Bohrerbad am Hygienetag oder bei Verschmutzung neu ansetzen |
| 2.      | Rotierende Instrumente in Bohrerbad mind. 1 Std. einwirken lassen (Küchenwecker nach Beladung starten)  |
| 3.      | Rotierende Instrumente entnehmen, intensiv abspülen, auf <b>Verschmutzung</b> und <b>Beschädigung</b> kontrollieren→ggf. aussortieren                   |
| 4.      | ggf. Bohrer reinigen mit Bohrerreinigungsbürstchen (mit Kunststoffborsten), anschließend mit Sprühdesinfektion desinfizieren                            |
| 5.      | Diamanten einschweißen, Hartmetall- und Rosenbohrer mit Rostschutz einsprayen und einschweißen mit Datum und Chargennummer→ anschließend sterilisieren  |
| 6.      | Kontrolle der erfolgten Sterilisation & Verpackung<br>Dokumentierte Freigabe im Sterilisationsprotokoll und Kürzel auf Verpackung                       |
| 7.      | Rotierende Instrumente einsortieren   |

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



## Bestandsverzeichnis aktive Medizingeräte und –produkte Zahnarztpraxis Dr. Klaus Mustermann

Datum:  
Seite 1 von 2  
Revision: A  
FO

| Nr. | Gerät                            | Hersteller | Typ            | Werknr.  | CE-Kennung | Baujahr | Anschaffung | Standort | STK Frist | MTK Frist | MP-Buch |
|-----|----------------------------------|------------|----------------|----------|------------|---------|-------------|----------|-----------|-----------|---------|
| 1   | Absaugeinrichtung                | Ritter     | 4614 (185)     |          |            | 1991    | 1991        | Keller   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 2   | Behandlungseinheit               | Ritter     | Dialog 190 E   | 847965   |            | 1990    | 1990        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 3   | Behandlungsleuchte               | Ritter     | D 428          | 936905   |            | 1990    | 1990        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 4   | Behandlungssäule mit Speifontäne | Ritter     | D 328          | 966723   |            | 1990    | 1990        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 5   | Behandlungsstuhl                 | Ritter     | D 128          | 847965   |            | 1990    | 1990        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 6   | Folienschweißgerät               | Hawo       | HD 205 MS      | 947392   |            | 1994    | 1994        | Hygiene  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 8   | Mikromotor (Zahntechnik)         | KaVo       | K 9 (900)      | 924734 D |            |         |             | Labor    | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 9   | Orthopangerät                    | Siemens    | Orthocept 10 S | 41055    |            | 1988    | 1988        | Röntgen  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 10  | Poliermotor                      | DG Leleux  | PM 2320        | 71144    |            |         |             | Labor    | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 11  | Polymerisationsgerät             | Kulzer     | Translux CL    | 15/48671 |            | 1998    | 1998        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 12  | Röntgenfilmwicklungsgesetz       | Dürr       | XR 24 Nova     | 002989   |            | 1999    | 1999        | Röntgen  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 13  | Röntgengerät, dental             | Siemens    | Heliodent DS   | 06806    |            | 1998    | 1998        | Röntgen  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 14  | Rüttler für Gips                 | Renfert    | Porex          | 225162   |            |         |             | Labor    | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 15  | Schnellmischer für Füllmaterial  | Espe       | Roto Mix       | 4606304  |            | 1998    | 1998        | Beh-Zi   | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 16  | Sterilisator                     | Aesculap   | Vacumax        | 001399   |            | 1999    | 1999        | Hygiene  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |
| 17  | Thermodesinfektor                | Miele      | G 7731         | 316046   |            | 1987    | 1987        | Hygiene  | 2 Jahre   | entfällt  | nein    |

**Mitgeltende Dokumente:** Medizinproduktegesetz  
Medizinproduktebetriebsverordnung  
Medizinproduktebuch für MP gem. Anlage 1 und 2 der MPBetreibV (z.B. Elektrotom, Laser)  
Gebrauchsanweisungen

STK = Sicherheitstechnische Kontrollen  
MTK = Messtechnische Kontrollen für Geräte gem. Anlage 2 der MPBetreibV