

Qualitätsmanagement in der Prophylaxe

| Susanne Prinzhorn

Bereits 2006 wurden vom Gemeinsamen Bundesausschuss die Qualitätsmanagement-Richtlinien für die vertragszahnärztliche Versorgung festgelegt. Die Autorin beschreibt typische Elemente des QM und konzentriert sich dann auf die Frage, was QM konkret für den Bereich Prophylaxe bedeutet.

Die bekanntesten QM-Modelle dürften EFQM sowie ISO 9001 sein. In der Umsetzung setzt sich zunehmend das „Customers Experience Management“ durch (Kunden/Patientenerlebnisse managen). Denn was könnte den Erfolgsschlüssel einer Zahnarztpraxis besser spiegeln als die Patientenzufriedenheit und die Patientenbindung? Im Grunde geht es um Qualitätsplanung – Qualitätslenkung – Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung (Abb. 1).

Grundsätzlich bietet QM viel Spielraum in der Gestaltung und stellt eine Chance für jede Praxis dar.

Erste Maßnahmen zur Umsetzung sind:

- objektive Praxisanalyse
 - Ist-Situation
 - Zieldefinierung
- klare Strukturierung
 - Schwerpunkte
 - Behandlungsabläufe
- Definition der Zuständigkeiten
 - Wer – was – wann – wie – womit?
- Optimierungsmechanismen implementieren
 - Checklisten
 - Teambesprechungen
 - Umfragen
 - Mitarbeiterförderung
 - Mitarbeiterbefragung
- Marketingkonzept
 - Kommunikation intern und extern
 - Alleinstellungsmerkmale
 - CI – Corporate Identity
- Finanzmanagement
 - BWA-Analyse
 - Mitarbeiterauslastung
 - Investitionsplanung

jedem klar, der sich die folgenden Punkte durchliest. Für den Praxisinhaber wird der Stellenwert von Teambildung – Teamführung – Teammotivation extrem verdeutlicht.

- Prophylaxe-Leistungsangebot – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Auslastung – heute und in einem Jahr
- Patientenstrukturanalyse – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Orientierung in Richtung Zahnersatz durch Prothetik
- Fixierung der Zielgruppen
- Fixierung von Indikation und Kontraindikation
- Fixierung der Behandlungsabläufe (welcher Patient, welche Behandlung in welcher Zeit, welche Materialien, was für Instrumente, was für Informationen, was wird wie dokumentiert, wann welche Recall-Intervalle, wann welche Vereinbarungen, welche Formulare, wann welche Abrechnungsmodalitäten, Behandlungsrichtlinien, Behandlungsleitlinien etc.)
- Delegierbaren Leistungsbereich festlegen
- Festlegung der Zuständigkeiten (z.B. Kinder- und Jugendprophylaxe, Betreuung der Kindergärten, Erwachsenenprophylaxe, Betreuung von Implantatpatienten, Mundhygieneberatung, Präventive Erhaltungstherapie, Prophylaxe-Shop, Prophylaxe-Materialverwaltung, Instrumentenaufbereitung, Recall etc.)

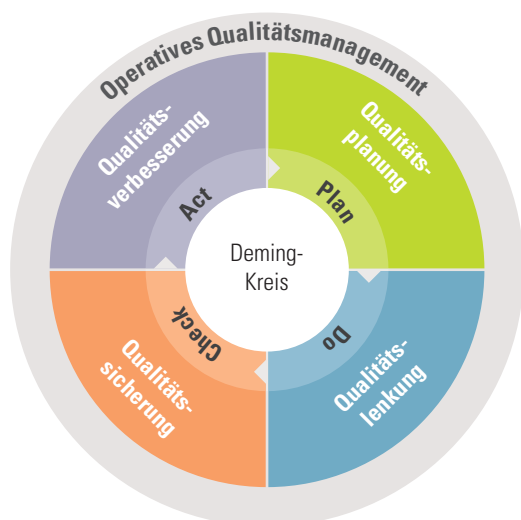


Abb. 1

Quelle: Claudia Gal

Fester Bestandteil eines QM-Systems sind Checklisten, z.B. über die Wartung von Geräten und die Aufbereitung von Instrumenten. Doch das ist nur ein kleines Puzzleteil vom großen

QM für den Prophylaxebereich

Wie sehr der Praxiserfolg von jedem einzelnen Mitarbeiter abhängt, wird

PAR-CHECKLISTE

Kasse oder Privat

- Trotz intensiver Aufklärung und Anleitung liegt immer wieder Zahnstein vor
- PSI-Code kleiner als 3 ist
- Sondentiefe geringer als 3,5 mm ist
- Knochenabbau von mehr als 75 Prozent liegt vor
- Furkationsbefall III
- Lockerungsgrad III
- Schlecht eingestellter Diabetes
- Erhöhter Nikotinkonsum
- Alkoholkonsum
- HIV im fortgeschrittenen Stadium
- Mangelnde Mitarbeit des Patienten
- Patient hält die Termine nicht ein
- Patient reduziert die Risikofaktoren nicht
- Kombination PA und Endo
- Osteoporosepatienten
- Leistungen, die nicht im BEMA enthalten sind
 - plastische Parodontalchirurgie
 - lokale antibiotische Therapie
 - Behandlung mit Laser
 - Membrantechnik
 - Transplantate
 - mikrobiologische Therapie

Trifft eine dieser Punkte zu, ist eine Privatvereinbarung zu treffen.

- Material- und Instrumentenmanagement (z.B. welches Instrument – wie – womit – wann Aufbereiten, Lagerung, Anzahl der Instrumente im Praxisumlauf oder im Lager, Kosten-Nutzen etc.)
- Festlegung der Teambesprechungen mit Schwerpunkt- und Tagesthemen
- Patienten- und Mitarbeiterumfragen
- Mitarbeiterfortbildungskonzept (externe und interne Schulungsmaßnahmen)
- Patienteninformationsbroschüren
- Patienteninformationsabende/-nachmittage
- Aktionen zum Tag der Zahngesundheit
- Tag der offenen Tür
- Informationsveranstaltung in Alters- und Pflegeheimen, Dialysestationen, Kindergärten, Schwangerschaftsvorbereitungskursen, Grundschulen etc.
- Fachbeiträge in der Tagespresse
- Praxisnewsletter
- Prophylaxe-Wellness Lounge (Licht, Farben, Musik, Duft, Pflege)
- zeitgemäße Servicedienstleistungen
- Prophylaxe-Umsatzzahlen – heute und in einem Jahr
- Prophylaxe-Stundensatz – heute und in einem Jahr
- Materialkonzept

Beispiel: Vorbehandlung – Parodontitistherapie

Die Vorgaben sind in den allgemeinen Behandlungsrichtlinien des Bundes-



Abb. 2



Abb. 3



Abb. 4

Abb. 2: Die grazile Schallspitze SF1 führt zu einer effektiven ermüdungsfreien Entfernung von supra- und subgingivalen Zahnstein und Belägen (bis 2 mm Tiefe). – Abb. 3 und 4: Die HM-Finierer H135Q.314.014 dienen der Formgebung, die Composite Polierer 9524UF.204.050 der Politur.

Ablauf der 1. PAR-Vorbehandlung

Behandlungsplanung

Befundaufnahme	ZA ZÄ	Aktueller Anamnesebogen Zahnärztliches Tray ggf. Spezialsonden
		01 – Schema (Kartei oder EDV)
Vitalitätsprüfung		Kältespray, Wattepellet
Röntgenaufnahme		Röntgengerät (digital oder autolog)
Diagnosegespräch		
PSI, API, PBI, SPI	ZMP ZMF DH	Anamnesebogen PÄT (Präventive Erhaltungstherapie) Indize (Kartei oder EDV) Intraorale Kamera Namja Wipe – Neuholl – Patiententücher
		WHO-Sonde, PAR-Sonde ggf. Druckkalibrierte Sonde ggf. Spezialsonde – Implantat – Patienten
		ggf. Mira Ton

Behandlungslenkung

Aufklärung

Rauchen, Diabetes, Parodontitis etc.?
Ursachen einer Parodontitis?
Warum braucht der Patient Prophylaxe?
Was ist die Präventive Erhaltungstherapie?
Risikoaufklärung
Behandlungsziel und Strategieplanung
Instruktion Mundhygiene und Motivation
Wie kann die Mundhygiene optimiert werden?

ZMP PAR – Demonstrationsmodell
ZMF iPads mit Demonstrationsbildern
DH iPhone Apps – Zahn
Oberflächenstrukturen zum Tasten
(z.B. Glattflächenpolitur)

Pflegeprodukte zur häuslichen Anleitung
im Vergleich – Warum, Wann, Was, Wie

Individuelle Patienten-Broschüren
auf die Situation bezogen mit Infos zu
allgemeinen Gesundheitsrisiken, Rauchen,
Parodontitis etc.
Praxisindividuelles Marketingkonzept
www.charismatika.de

Behandlungsstrategie

Patientenvorbereitung –
1. Minute Spülung

ZMP z.B. CHX 0,2 %
ZMF Patientenschutzbrille
DH CEM-WA
Customers Experience Management
*Wellness Angebote – Patientenspezifisch wie: Musik, Handkomresse,
Lippenpflege, Gesichtskomresse*

Entfernung supragingivaler Zahnbeläge

z.B. Air-Scaler (SoniFlex)
Schallspitzen z.B. SF1-3 und das Schallhandstück SF1LM aus der SonicLine (Komet)

Weiterführung der Behandlungslenkung
auf der Folgeseite ...

Gracey Satz
5/6, 7/8, 11/12, 13/14, 17/18

www.zwzp-online.info

ZWP online

FINDEN STATT SUCHEN.

SCAN MICH



Video

Einscannen
und ZWP online
entdecken!



Auch in Österreich und der Schweiz!



www.zwzp-online.at

www.zwzp-online.ch

... Behandlungslenkung	
Interdentalreinigung	Proxoshape Eva System Diamantierte Finierstreifen (Komet) TePe Interdentalbürstchen im Ständer
Zungenreinigung	z.B. Defogrip Zungenschaber z.B. Meriodol oder auch CHX 0,2% oder Tonic Clin Gel Hager & Werken
ggf. professionelle Reinigung heraus- nehmbarer Zahnersatz	z.B. Dentasnic Carrera DENTALY Noplak N Trioblanc Spezial-Prothesenbürste
Politur	z.B. CCS Politurpasten GC Mi Paste Plus z.B. Cleanic PET Politur Set von Komet
Füllungspolituren	z.B. Finierdiamanten (Komet) Brownies, Greenies, Supergreenies Flexi Discs
Fluoridierung	z.B. Cervitec Gel/Plus Fluor Protector Gluma
Instruktion zur häuslichen Mitarbeit	Individuell – je Patient und Werte
Verabschiedung mit ggf. PAR-Pflegeaus- stattung sowie kleinem Kosmetik-Kit für eine kleine Auffrischung nach der Behandlung, ggf. Behandlungsbewer- tungsbogen Scala 1 bis 6	Ganz individuell <i>Weitere Ideen gern</i>
Material- und Instrumentenaufbereitung <i>Auflistungen würde an dieser Stelle den Rahmen sprengen</i>	MA z.B. DC1 Komet



Abb. 5: DC1 ist ein kombiniertes Reinigungs- und Desinfektionsmittel, das eine viruzide, bakterizide und fungizide Wirkung in 1%iger Konzentration nach 60 Minuten zeigt.

rapie sind circa sieben bis 14 Tage. Die sich mit folgenden Schlagworten zusammenfassen lässt: Kontrolle und Dokumentation API, SBI, Mundhygieneberatung und Motivation, Nachreinigung, Politur und Fluoridierung, ggf. entsprechend der Werte-Speicheldiagnostik z.B. www.lcl-biokey.de, erneute Instruktion. Terminabstand sieben bis 14 Tage. Erst dann folgt der nächste Abgleich, je nach Mitarbeit und entsprechender Werte wird auch der PA-Plan erstellt, evtl. Modellerstellung, Besprechung weiterer Behandlungsablauf. Nach der Genehmigung beim GKV-Patienten erfolgt die Parodontitis-therapie.

Zur Therapiesicherstellung erfolgen vier bis sechs Reevaluationen. Im Anschluss daran erfolgt die Aufnahme im Recallsystem. STI 3 und weniger: alle drei Monate PZR.

Bei mehr als 3 STI und BOP erfolgt ein Keimtest, falls nicht schon vorher erfolgt.

Darauf dann die erneute PA unter Antibiose. Anschließend wieder Nachkontrollen und engmaschiges Recall.

Die Abrechnungsmodalitäten der neuen GOZ haben sich geändert. Für die professionelle Zahnreinigung gibt es eine neue Position. Die Gebührennummer 104 0 je Zahn, Implantat und Brückenglied mit 28 Punkten (siehe Seite 63, Tabelle 1).

Die Position 104 0 ist nicht in Kombination mit: 102 0, 405 0, 405 5, 406 0, 407 0, 407 5, 409 0 und 410 0 abrechenbar (siehe Seite 63, Tabelle 2).

ausschusses der Zahnärzte und Krankenkassen für Kassenpatienten klar definiert (siehe Seite 60 PAR-Checkliste).

ANZEIGE

Praxen und Jobs
Die Praxis- und Jobbörse für Zahnärzte
ZAHNÄRZTESCOUT
gibt's bei
www.zahnaerzte-scout.de

Viele andere Leitlinien z.B. von der KZBV, BZÄK, DGZMK und DGZ legen die Behandlungsabläufe fest. Tatsächlich aber divergieren die Unterschiede der Leistungen von Praxis A im Vergleich zu Praxis B oder C auch heute noch sehr.

In der Gesundheitsbranche wird der Fokus immer mehr auf die Wirtschaftlichkeit gelenkt. Letztlich muss aber beides passen: Wirtschaftlichkeit und die Kernaufgabe, Gesundheit zu erhalten und zu fördern. Dass es den Praxen nicht immer einfach gemacht wird, zeigt sich aktuell an der GOZ Novellierung. Gott sei Dank zahlt sich Qualität und der Wille zur steten Verbesserung früher oder später immer wieder aus. Eine Arbeitsanweisung einer PAR-Vorbehandlung könnte wie auf Seite 61 beginnend sein.

Terminabstand zur 2. PAR-Vorbehandlung oder Präventiven Erhaltungsthe-

1

Leistung	Regio	Anzahl	GOZ Pos.	Punkte	Faktor	Euro
PZR	18-48	28 x	104 0	28	2,3	101,11 Euro

2

GOZ 88	GOZ 12	
100	100 0	Keine Änderungen
101	101 0	Keine Änderungen
102	102 0	Änderungen im Leistungstext
	103 0	Neue Leistungsbeschreibung
	104 0	Neue Leistungsbeschreibung
200	200 0	Änderungen im Leistungstext
201	201 0	Keine Änderungen
	213 0	Neue Leistungsbeschreibung
400	400 0	Änderungen im Leistungstext
	400 5	Neue Leistungsbeschreibung
402	402 0	Änderungen im Leistungstext
	402 5	Neue Leistungsbeschreibung
403	403 0	Keine Änderungen
404	404 0	Keine Änderungen
405	405 0	Änderungen im Leistungstext
	405 5	Neue Leistungsbeschreibung
406	406 0	Änderungen im Leistungstext
407	407 0	Änderungen im Leistungstext
	407 5	Neue Leistungsbeschreibung
408	408 0	Keine Änderungen
409	409 0	Keine Änderungen
410	410 0	Keine Änderungen
411	411 0	Änderungen im Leistungstext
412	412 0	Keine Änderungen
413	413 0	Völlig neuer Leistungstext
	413 3	Neue Leistungsbeschreibung
	413 6	Neue Leistungsbeschreibung
	413 8	Neue Leistungsbeschreibung
415	415 0	Änderungen im Leistungstext

Auf dem aktuellen Stand bleiben

Zur Klärung delegierbarer Leistungen in einer Zahnarztpraxis kann der Delegationsrahmen für Zahnmedizinische Fachangestellte von der Bundeszahnärztekammer abgerufen werden. Von größter Wichtigkeit sind ständige Fort- und Weiterbildungen in allen Bereichen, um die Mitarbeiter zu motivieren und um den Anschluss an die aktuellen Entwicklungen sicherzustellen. Abgerechnet wird die Präventive Erhaltungstherapie als reine Privatleistung nach GOZ.

Checklisten zu

- PA Kasse oder Privat oder
 - Terminierung – Ablauf einer PAR
 - Recall – Anschreiben
- finden Sie als Download im Internet unter www.dent-sp.de

kontakt.

Susanne Prinzhorn

Hinter dem Heiligen Geist 24
32657 Lemgo
Tel.: 0 52 61/66 78 68
www.dent-sp.de

