

Mindeststandards Risikomanagement zahnärztliche Versorgung

1. Grundsätze

1.1. Zahnärztliche Versorgung, Patientensicherheit, Sicherheitskultur

Der Patient und seine Zufriedenheit stehen im Mittelpunkt des zahnärztlichen Handelns. Die Zahnarztpraxis hat zum Ziel,

- die Mund-, Zahn- und Kiefergesundheit sicherzustellen
- die Patientenversorgung nach den Regeln der zahnärztlichen Kunst zu gewährleisten,
- das Vertrauen der Patienten in die zahnärztliche Leistung zu fördern
- den Patienten vor Risiken zu schützen.

Zu diesem Zweck betreibt die Praxis ein internes Qualitäts- und Risikomanagement. Es hilft uns, die obigen Ziele zu erreichen, unsere Tätigkeiten in hoher Qualität zu erbringen und die Anforderungen von Gesetzen und zahnmedizinischen Standards zu erfüllen.

1.2. Gesetzlicher Auftrag und Umsetzungsrichtlinie

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat in seinen Sitzungen am 17. Dezember 2015 und 15. September 2016 die „Richtlinie über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für Vertragsärztinnen und Vertragsärzte, Vertragspsychotherapeutinnen und Vertragspsychotherapeuten, medizinische Versorgungszentren, Vertragszahnärztinnen und Vertragszahnärzte sowie zugelassene Krankenhäuser (Qualitätsmanagement-Richtlinie/QM-RL)“ beschlossen.

Die Qualitätsmanagement-Richtlinie verlangt, dass das Qualitäts- und Risikomanagement eine zentrale Aufgabe der Praxisleitung darstellt. Dies bedeutet u. a., dass ein Risikoprofil zu erstellen ist, dass potentielle Risiken zu bewerten sind und dass eine Risikostrategie festzulegen ist, die alle Beteiligten – auch den Patienten – einbezieht. Dabei sind Empfehlungen zur Erkennung, Überwachung, Bewältigung von potentiellen Risiken zu formulieren, zu kommunizieren und die Verantwortlichkeiten festzulegen.

1.3. Führungsaufgabe Qualitäts- und Risikomanagement

Die Verantwortung für die konkrete, praxisinterne Ausgestaltung, Umsetzung und Wirksamkeit des Qualitäts- und Risikomanagements liegt bei der Praxisführung.

Dabei wird die Praxisführung von der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg durch das Qualitätsmanagement im Rahmen des PRAXIS-Handbuchs & Navigators sowie durch das Handbuch der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg unterstützt.

1.4. Einbezug von Patienten und Mitarbeitern

Durch die im praxisinternen Qualitätsmanagement-System implementierten Massnahmen, beispielhaft das Beschwerdewesen, Teambesprechungen usw., werden die Patienten und Mitarbeiter mit einbezogen und beteiligt.

1.5. Anwendungsbereiche und Schnittstellen

Diese Mindestanforderungen gelten für das Risikomanagement im Rahmen der vertragszahnärztlichen Versorgung für die gesamte Praxisorganisation. Dabei sind auch die Schnittstellen im technischen, im zahnmedizinischen und im betrieblichen Bereich zu berücksichtigen.

2. Qualitäts- und Risikostrategie

2.1. Praxisorganisation und Praxishandbuch

Grundlage des Qualitäts- und Risikomanagement ist das PRAXIS-Handbuch der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg sowie das Handbuch der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg.

Das Notfall- und das Hygienemanagement sind u. a. Inhalte des bestehenden PRAXIS-Handbuchs.

Die bestehenden Kapitel werden nunmehr durch das gesetzlich geforderte Risikomanagement ergänzt. Im Besonderen werden folgende Punkte berücksichtigt.

2.2. Risikoprofil

Beispielhaft werden Risiken für die Patientensicherheit, die in der Zahnarztpraxis auftreten können, im PRAXIS-Handbuch dargestellt. Diese stellen lediglich Muster dar und sind an die Praxisbesonderheiten anzupassen.

Die relevanten Praxisrisiken sind zu bewerten und durch geeignete Massnahmen der Risikobewältigung zu beseitigen bzw. zu vermindern.

2.3. Fehlermanagement

Fehlermanagement wird durch das bestehende Beschwerdemanagement-System in den individuellen Qualitätsmanagement-Systemen der Zahnarztpraxen abgebildet.

Als Fehlermeldesystem wird das von der Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung favorisierte „CIRS Dent - Jeder Zahn zählt“ eingesetzt. Es erfüllt die Mindestanforderungen in Bezug auf Anonymität, Vertraulichkeit, Sanktionsfreiheit, Freiwilligkeit, Unabhängigkeit und niedrig-schwelligem Zugang. In diesem internet-basierten System werden die gemeldeten Fehler analysiert, ausgewertet und den Interessierten zur Verfügung gestellt.

Über folgenden Link können weitere Informationen erhalten werden:

www.jeder-zahn-zaehlt.de

3. Integration und Kommunikation

3.1. Qualitäts- und Risikomanagement

Durch die Integration von Qualitäts- und Risikomanagement wird die Auflage eines unbürokratischen und nutzbringenden Qualitätsmanagement-Systems erfüllt. Dadurch soll den Zahnarztpraxen kein dauernder Mehraufwand entstehen.

3.2. Kommunikation

Die Kommunikation über Aspekte der Patientensicherheit soll in den Teambesprechungen zu einem regelmässigen Thema werden.



3.3. Review und ständige Verbesserung

Das Qualitäts- und Risikomanagement bedarf der ständigen Überprüfung und Verbesserung durch die Praxisführung. Dabei ist der Umsetzung der Massnahmen, die für die Patientensicherheit wichtig sind, besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

Erstellt: Februar 2014 / Herr Prof. Dr. Bruno Brühwiler und Herr Dr. Norbert Engel, QM-Referent der LZK BW

Aktualisiert im: März 2017