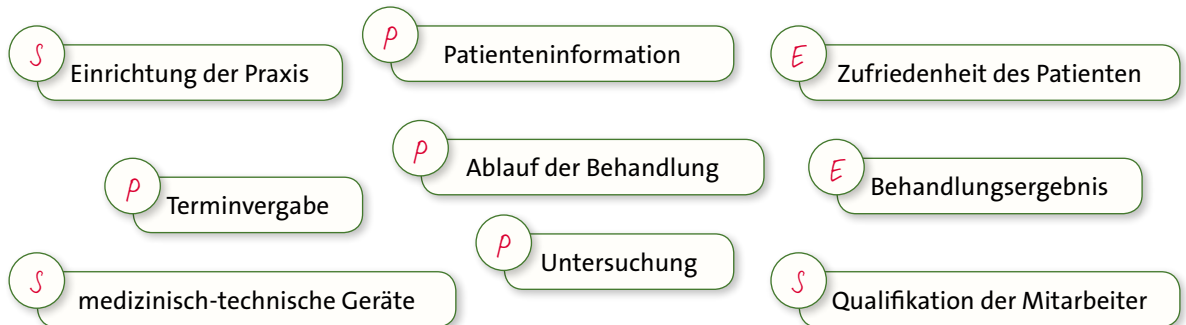


1

1. Die Qualität einer zahnmedizinischen Praxis misst sich an der Struktur, den Prozessen und dem Ergebnis. Was gehört zu welcher Qualitätskategorie? Tragen Sie für Strukturqualität ein **S** in den Kreis ein, für Prozessqualität ein **P** und für Ergebnisqualität ein **E**.



2. Einige kassenzahnmedizinische Praxen lassen sich ihre Bemühungen um die Qualität ihrer Arbeit zertifizieren.

a. Was bedeutet das?

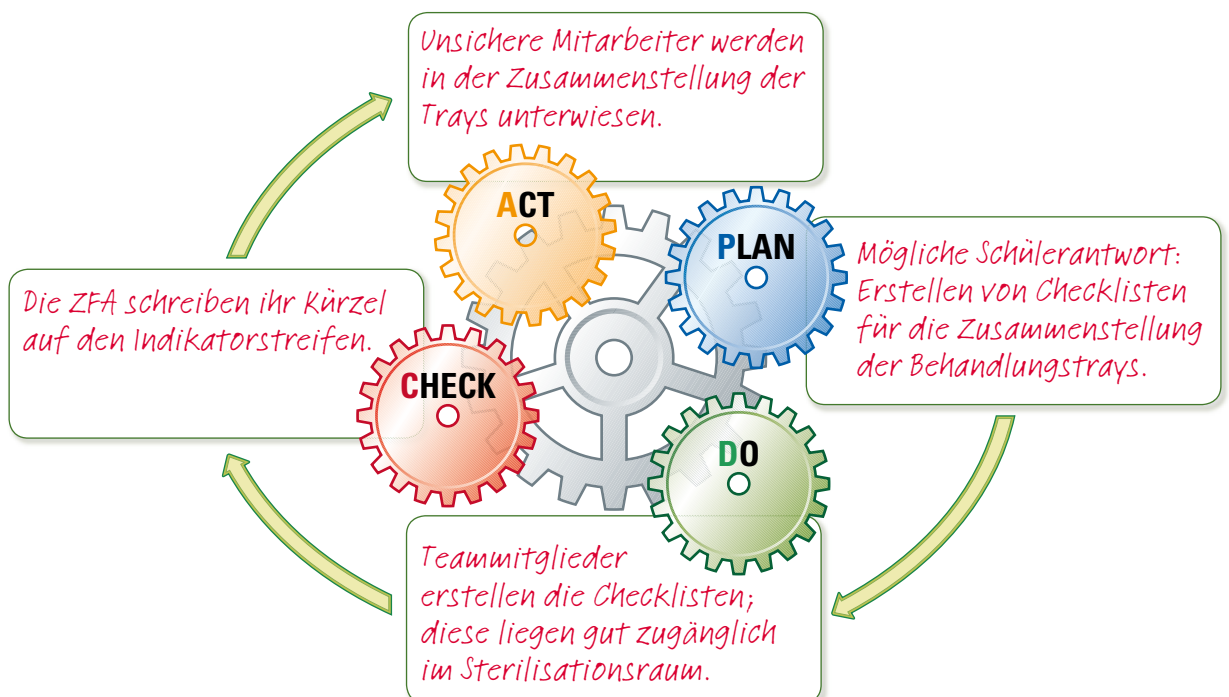
*Eine unabhängige Stelle prüft und bestätigt, dass in der Praxis bestimmte Anforderungen hinsichtlich des Qualitätsmanagements erfüllt sind und stellt eine Urkunde (Zertifikat) aus.*

b. Was ist für ein Zertifikat erforderlich?

- *Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.*
- *Eine Begutachtung (Audit) durch einen unabhängigen Sachverständigen.*

3. Beschreiben Sie für folgendes Problem einen möglichen PDCA-Zyklus (Qualitätszyklus):

In einer sehr großen zahnmedizinischen Praxis kommt es bei der Zusammenstellung von vollständigen Behandlungstrays immer wieder zu Fehlern. Dringend benötigte Instrumente müssen während der laufenden Behandlung gesucht werden, was zu Verzögerungen in den Behandlungen führt.



#### 4. Wo finden Sie alle Dokumente des Qualitätsmanagements?

*Im Praxishandbuch der Praxis*

#### 5. Hier sind die Vokale verloren gegangen. Schreiben Sie die möglichen Maßnahmen des Qualitätsmanagements komplett auf.

knkrt Prxszi	→	<i>konkrete Praxisziele</i>
rglmßg Tmbsprchn	→	<i>regelmäßige Teambesprechungen</i>
blfbschrbngn	→	<i>Ablaufbeschreibungen</i>
Chcklstn	→	<i>Checklisten</i>
Dkmnttn dr Bhndlng	→	<i>Dokumentation der Behandlung</i>
Ntflmngmnt	→	<i>Notfallmanagement</i>
Bschwrdmngmnt	→	<i>Beschwerdemanagement</i>
Ptntnbfrgng	→	<i>Patientenbefragung</i>
Fhler zm Lrnn ntzn	→	<i>Fehler zum Lernen nutzen</i>

#### 6. Aus Fehlern lernen – um diese Chance nicht zu vertun ist es wichtig, den Fehler zu erfassen und genau zu analysieren. Auf der Internetseite [www.jeder-fehler-zaehlt.de](http://www.jeder-fehler-zaehlt.de) beschreiben Mediziner und Zahnmediziner ihre Fehler mithilfe eines Fragerasters (s. Beispiel). Wenden Sie dieses Raster auf einen Fehler an, der Ihnen unterlaufen ist bzw. beinahe unterlaufen wäre.

##### Missglückte Wurzelfüllung?

###### Was ist passiert?

Wurzelfüllung an 34 3 mm überstopft, Wert der elektronischen Längenmessung exakt eingehalten. Patient aufgeklärt.

###### Was war das Ergebnis?

Nach einer Woche Schmerzen und leichtes Taubheitsgefühl der Unterlippe links. Entzündliche Reaktion auf überstopftes Material. Therapie: Antibiose mit Amoxicillin und direkte Überweisung für WSR. Im OPG Abstand zum foramen mentale ca. 4 mm.

###### Mögliche Gründe

Keine Röntgenmessaufnahme, da elektronische Längenmessung klar und reproduzierbar war. Gerät etwas älter, evtl. Messung fehlerhaft.

###### Wie hätte man das Ereignis verhindern können?

Immer Röntgenmessaufnahme, trotz der ansonsten immer zuverlässigen Werte der elektronischen Längenmessung.

###### Welche Faktoren trugen Ihrer Meinung nach zu dem Fehler bei?

Arbeit und Umwelt, Ausrüstung.

###### Was ist passiert?

*individuelles Schülerergebnis*

###### Was war das Ergebnis?

###### Mögliche Gründe

###### Wie hätte das Ergebnis vermieden werden können?

###### Welche Faktoren trugen Ihrer Meinung nach zu dem Fehler bei?