BUNDESZAHNÄRZTEKAMMER

Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg, Bayerische Landeszahnärztekammer, Zahnärztekammer Berlin, Landeszahnärztekammer Brandenburg, Zahnärztekammer Bremen, Zahnärztekammer Hamburg, Landeszahnärztekammer Hessen, Zahnärztekammer Mecklenburg-Vorpommern, Zahnärztekammer Niedersachsen, Zahnärztekammer Nordrhein, Landeszahnärztekammer Rheinland-Pfalz, Ärztekammer des Saarlandes - Abteilung Zahnärzte, Landeszahnärztekammer Sachsen, Zahnärztekammer Sachsen-Anhalt, Zahnärztekammer Schleswig-Holstein, Landeszahnärztekammer Thüringen, Zahnärztekammer Westfalen-Lippe

Qualitätsinitiativen der (Landes-)Zahnärztekammern und der Bundeszahnärztekammer

BUNDESZAHNÄRZTEKAMMER

LANDESZAHNÄRZTEKAMMER BADEN-WÜRTTEMBERG
Körperschaft des öffentlichen Rechts

BLZK
Bayerische LandesZahnärzte Kammer

ZAHNÄRZTEKAMMER BERLIN

LANDES-ZAHNÄRZTEKAMMER BRANDENBURG
Körperschaft des öffentlichen Rechts

Zahnärzte kammer Bremen

Zahnärztekammer HH

LZK Hessen

ZÄK Mecklenburg-Vorpommern

ZKN
Zahnärztekammer Niedersachsen

ZAHNÄRZTEKAMMER NORDRHEIN

Landeszahnärztekammer Rheinland-Pfalz
Körperschaft des öffentlichen Rechts
LZK

Ärzte kammer des Saarlandes Abt. Zahnärzte

Landeszahnärztekammer Sachsen
Körperschaft des öffentlichen Rechts
LZKS

ZAHNÄRZTEKAMMER SACHSEN-ANHALT
KÖRPERSCHAFT DES ÖFFENTLICHEN RECHTS

Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

Landeszahnärztekammer Thüringen

Zahnärztekammer Westfalen-Lippe

Qualität in der Zahnmedizin

Qualitätsinitiativen der (Landes-)Zahnärztekammern und der Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Alle reden über Qualität.
Wir sichern sie.
Lesen Sie, wie!

Qualität = Zahnarzt + Patient

Das Wohl und die Sicherheit der Patienten stehen im Mittelpunkt zahnärztlichen Handelns. Deshalb ist die Sicherung der Qualität ihrer erbrachten Leistungen für die Zahnärzte in Deutschland zentral. Es entspricht ihrem Selbstverständnis und ist Selbstverpflichtung, Patienten tagtäglich in bestmöglicher Qualität zu versorgen. Patient und Behandler agieren dabei in einem gegenseitigen Vertrauensverhältnis, das nur ohne Fremdeinflüsse den maximalen Behandlungserfolg für den Patienten verspricht.

Die Bundeszahnärztekammer – als Arbeitsgemeinschaft der deutschen (Landes-)Zahnärztekammern – möchte hiermit einen strukturierten Überblick zu den umfassenden Qualitätsinitiativen in Deutschland geben.

Qualität ist unteilbar

Die (Landes-)Zahnärztekammern, die alle ca. 69.200 aktiv tätigen Zahnärzte zur ihren Mitgliedern zählen, und ihr Spitzenverband auf Bundesebene, die Bundeszahnärztekammer (BZÄK), haben eine klare Position: Die Qualität der zahnärztlichen Leistungen ist unteilbar. Sie muss **gesetzlich** wie **privat** versicherten Patienten in gleichem Maße zugutekommen. Die Qualitätsinitiativen der Kammern und der BZÄK gelten für den gesamten zahnärztlichen Berufsstand. Sie dienen dem Schutz und der Sicherheit **aller** Patienten. Diese vertrauen mit Recht darauf, durch ihren Zahnarzt nach dem aktuellen Stand der zahnärztlichen Wissenschaft behandelt zu werden.

Qualitätsförderung ist zentrale Kammeraufgabe

Qualität ist ein weites Feld. Kammern und BZÄK verfolgen ein **umfassendes Konzept** zur Qualitätsförderung. Zahnärztliche **Expertise** und das Prinzip der **Eigenverantwortung und Unabhängigkeit** tragen es. Dies zeigt sich in unzähligen freiwilligen Qualitätsinitiativen von Zahnärztinnen und Zahnärzten. Beispielhaft seien die bundesweit ca. **500 Qualitätszirkel** genannt, in denen sich Zahnärzte regelmäßig kollegial zu aktuellen Qualitätsfragen austauschen.

Die Kammern beraten und unterstützen Patienten und ihre Mitglieder. Sie nehmen dabei auch hoheitliche Aufgaben war und sind die Brücke zwischen staatlicher Aufsicht und Praxis. Die Kammern übernehmen auf einem hohen fachlichen Niveau Verantwortung für die Patienten und das Gemeinwohl. Sie sind damit **weit mehr**, als eine Selbstverwaltung der Zahnärzte.

Gemeinsam mit der BZÄK arbeiten die Kammern kontinuierlich an ihrem umfassenden „Konzept zur zahnärztlichen Qualitätsförderung“ und setzen dabei erfolgreich auf das Prinzip **„Aus der Praxis für die Praxis“**. Bestehende und neue rechtliche Vorgaben werden fachgerecht einbezogen, auf praxisgerechte Umsetzung geprüft und vermittelt. Es sind gerade die Berufserfahrung und das Selbstverständnis des Berufsstandes, die die Kompetenz der Zahnärzteschaft im Bereich der Qualität ausmachen und schließlich für die Mundgesundheit ihrer Patienten sorgen.

Angebote für Patienten:

Beratung und Unterstützung auf hohem fachlichen Niveau.

Seit vielen Jahren besteht das Angebot einer qualitätsgesicherten Patientenberatung – bundesweit. Damit helfen die Kammern den Patienten, sich innerhalb des komplexen Gesundheitssystems zurechtzufinden.

- Patienten, die vor einer geplanten Behandlung stehen, haben das Recht, sich bei einem Zahnarzt ihrer Wahl eine zweite Meinung einzuholen.
- Patienten werden zu allen Fragen der zahnärztlichen Diagnostik und Therapie mündlich und schriftlich beraten.
- Patienten werden zu Fragen der Rechnungslegung und deren Grundsätzen mündlich und schriftlich beraten.
- Patienten, die Leistungen in Anspruch genommen haben und Behandlungsfehler vermuten, können bei den Kammern ein Gutachten (sogen. Privatgutachten) über die durchgeführte Behandlung beauftragen. Hierzu benennen die Kammern unter strikten Auflagen zur Unabhängigkeit Gutachter und schulen diese regelmäßig.
- Kann eine einvernehmliche Lösung zwischen Patient und Zahnarzt nicht auf andere Weise erzielt werden, bieten die Kammern für Patienten außergerichtliche Möglichkeiten der Streitbeilegung, z. B. in Form der Schlichtung, oder vergleichbare Konfliktlösungsverfahren an.

Leitlinien und Patienteninformationen:

Medizinische Leitlinien und Patienteninformationen gelten international und national als anerkannte Instrumente der Qualitätsförderung.

- Leitlinien dienen als Entscheidungshilfen, indem sie den Stand der Forschung zusammenfassen und Empfehlungen für die Praxis formulieren. Unter Beteiligung der BZÄK arbeiten Wissenschaft und Praxis gemeinsam an der Realisierung eines strukturierten zahnärztlichen Leitlinienprogramms.
- Sobald eine Leitlinie erlassen oder aktualisiert wurde, wird hieraus eine verständliche Patienteninformation abgeleitet und veröffentlicht.

Praxisführung, -organisation und Personalmanagement:

Nur wenn Prozesse und Strukturen in den Praxen optimal ineinandergreifen und ständig fortentwickelt werden, stimmt das Ergebnis.

Die Kammern bieten den Praxen Unterstützung bei Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement, beispielsweise mit einem Praxishandbuch und/oder spezifischen Qualitätsmanagement-Systemen. In der Regel ist dies kostenlos und wird von regelmäßigen Schulungen und Fortbildungen begleitet. Die Kammerangebote beinhalten

- umfassende Anleitungen zur Praxisorganisation und Personalführung (z. B. Teambesprechungen) bis hin zu Musterverträgen,
- Leitfäden zu praxisrelevanten Themen (z. B. Arbeitsschutz, Hygiene, Vereinbarkeit von Beruf und Familie),
- Unterstützung bei der Definition und Formulierung von Qualitätszielen (z. B. nach dem Plan-Do-Check-Act-Zyklus) und Risikoprofilen der Praxis,
- Materialien zur Patientenkommunikation wie Patienteninformationsbroschüren (mehrsprachig) und Musteranamnesebögen (mehrsprachig),
- Aufklärungsbögen, Mustereinwilligungsformulare, Schweigepflicht-Entbindung,
- Musterbehandlungsabläufe, Standardarbeitsanweisungen zur praxisindividuellen Anwendung und Organisationshinweise zur Materialbeschaffung/Lagerhaltung sowie Musterverfahrensabläufe zur Zusammenarbeit mit zahntechnischen Laboren,
- Dokumentationshilfen nach dem Patientenrechtegesetz,
- Anleitungen für das medizinische Notfallmanagement einschließlich Notfallschulungen,
- Unterstützung beim ordnungsgemäßen Betrieb der überwachungsbedürftigen Röntgenanlagen,
- Unterstützung bei der Umsetzung der Anforderungen an die fachgerechte Entsorgung von Gefahrgut und die Abscheidung amalgamhaltigen Abwassers.

Die BZÄK wirkt an fachlichen Stellungnahmen zu aktuellen Fragen der Berufsausübung mit und publiziert diese. Sie verfasst und aktualisiert gemeinsam mit der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) einen Leitfaden zum Datenschutz und zur Datensicherheit in der Zahnarztpraxis-EDV. Sie koordiniert die Kammeraktivitäten über Ausschüsse sowie regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

Praxishygiene und Hygienemanagement:

Bei der Hygiene darf es keine Abstriche geben.

Die unterstützenden Angebote der Kammern berücksichtigen die Besonderheiten bei der Umsetzung der Hygienevorschriften in den Ländern für das eigene Hygienemanagement durch

- Hygieneleitfäden für die Zahnarztpraxis umfassende Arbeitsanweisungen, Hilfestellungen (z. B. Standardarbeitsanweisungen) zur praxisindividuellen Umsetzung der Empfehlungen des Robert Koch-Instituts, des Infektionsschutzgesetzes und anderer gesetzlicher Vorgaben,
- Checklisten für Praxisbetreiber mit Erläuterungen zur Umsetzung der Anforderungen,
- Beratung in den Kammern zur praxisgerechten Umsetzung der Anforderungen bis hin zur individuellen Hygieneberatung in den Zahnarztpraxen,
- die Unterstützung der Zahnärzte bei der Umsetzung der Vorgaben für Validierungsprozesse,
- die Unterstützung und Beratung vor und bei Begehungen durch Behörden/Gesundheitsämter,
- Hygieneschulungen für das Team oder Fortbildungen zum Themenkomplex Hygiene und Medizinprodukte mit aktuellen Hinweisen für den Praxisalltag.

Die BZÄK erstellt zusammen mit dem Deutschen Arbeitskreis Hygiene in der Zahnmedizin (DAHZ) einen Musterhygieneplan und koordiniert die Kammeraktivitäten über einen Ausschuss Hygiene sowie regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

CIRS dent

Jeder Zahn zählt

Risiko-, Fehler- und Verbesserungsmanagement:

Jeder Fehler ist einer zu viel.

Kammern und BZÄK bieten Hilfestellung für die Umsetzung des Fehlermanagements in den Praxen. Die Vermeidung von Fehlern wird gefördert:

- Mit dem gemeinsamen Berichts- und Lernsystem „CIRS dent - Jeder Zahn zählt!“ von BZÄK und KZBV können Zahnärzte unerwünschte Ereignisse aus dem Praxisalltag anonym ans System melden, damit vergleichbare Ereignisse durch Kollegen vermieden werden können.
- Im Bereich des Beschwerdemanagements werden Vorlagen für Patientenbefragungen, sowie Muster für Beschwerdeprotokolle bzw. Verbesserungsvorschläge zur Verfügung gestellt.
- Es existieren Handlungsanleitungen für das Risikomanagement in der Zahnarztpraxis.
- Die Kammern beraten nicht nur Patienten, sondern auch ihre Mitglieder zu Fragen der Berufsausübung und zum Schadensmanagement.

Die mit Experten besetzte gemeinsame Arzneimittelkommission Zahnärzte (AKZ) von BZÄK und KZBV trägt wesentlich zur Verbesserung der Patientensicherheit bei. Jeder praktizierende Zahnarzt ist verpflichtet, bekannte und nicht bekannte Nebenwirkungen aller von ihm eingesetzten Arzneimittel und Medizinprodukte an die Kommission zu melden. Diese Meldungen werden ausgewertet und an das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte geleitet. Die Auswertungen werden jährlich online und in den Zahnärztlichen Mitteilungen (zm), die jeder Zahnarzt erhält, veröffentlicht.

Arbeitsschutz, -sicherheit und betriebsärztliche Anforderungen:

Der Arbeitsschutz sichert das gesamte Praxisteam und damit auch den Patienten.

Neben der betriebsärztlichen und sicherheitstechnischen Beratung (BuS) oder der Hilfestellung über Rahmenverträge mit Drittanbietern bieten die Kammern

- umfassende Information über gesetzliche Vorgaben (z. B. Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften),
- sowie Hilfestellung bei Praxisbegehungen durch Behörden.

Die BZÄK koordiniert die Kammeraktivitäten über einen Ausschuss Praxisführung und regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

Röntgen und Strahlenschutz:

Ein wirksamer Strahlenschutz ist für das Praxisteam wichtig, ebenso für die Patientensicherheit.

Die Kammern sind zuständig für

- die Aktualisierung der Fachkunde bzw. Kenntnisse im Strahlenschutz,
- die Ausstellung von Fachkundebescheinigungen,
- die Anerkennung ausländischer Qualifikationen,
- die Qualitätssicherung nach bundeseinheitlichem Bewertungssystem und beratende Maßnahmen durch die Zahnärztliche Röntgenstelle nach § 17a RöV, einschließlich Röntgenstelle der BZÄK
- sowie die Durchführung von Röntgen-Konstanzprüfungen.

Die BZÄK koordiniert die Kammeraktivitäten über ihre Röntgenstelle, einen Ausschuss Röntgen und regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

Fortbildung:

Die kontinuierliche, an Patientenwohl und medizinischem Fortschritt orientierte Fortbildung ist Voraussetzung für die gleichbleibend hohe Versorgungsqualität.

Die Kammern erstellen

- curriculare/strukturierte Fortbildungsangebote (z. B. für Tätigkeitsschwerpunkte),
- umfassende fachlich/wissenschaftliche sowie organisatorische Fortbildungsangebote, u. a. in kammerangegliederten Fortbildungsinstituten, für Zahnärzte und die Mitarbeiter in den Praxen
- und unterbreiten freiwillige Angebote von Kammerfortbildungssiegeln/-zertifikaten.

Die BZÄK hat gemeinsam mit der KZBV und der Wissenschaft – der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde (DGZMK) – verbindliche Leitsätze zur Fortbildung erlassen. Zudem koordiniert die BZÄK die Kammeraktivitäten über einen Fortbildungsausschuss und regelmäßige Konferenzen zum gegenseitigen Austausch.

Weiterbildung:

Die dreijährige, qualitätsgesicherte Weiterbildung unter Kammeraufsicht garantiert eine vorbildliche Versorgung der Patienten.

Die Kammern stellen über ihre Weiterbildungsordnungen sicher, dass die fachspezifische dreijährige, qualitätsgesicherte Weiterbildung nach mindestens einem allgemeinzahnärztlichen Jahr unter ihrer Aufsicht stattfindet.

- Hierzu lassen die Kammern Weiterbildungspraxen zu.
- Die Fachzahnarztprüfung findet durch die Weiterbildungs- oder Prüfungsausschüsse der Kammern statt.
- Die Kammern sind für die Anerkennung außerhalb der EU erworbener Weiterbildungen zuständig.

Die BZÄK hat eine Musterweiterbildungsordnung erlassen und organisiert zusammen mit den Kammern einen regelmäßigen Austausch mit den Hochschulen zur Sicherung der Weiterbildung auf aktuellem wissenschaftlichen Stand. Ferner koordiniert sie die Kammeraktivitäten über Weiterbildungsausschüsse sowie regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

Praxisteam:

Die duale Ausbildung in Deutschland gilt wegen ihrer Qualität und der Verknüpfung aus Praxisnähe und schulischer Bildung als weltweit einzigartig.

Die Kammern übernehmen zentrale hoheitliche Aufgaben durch

- die Organisation der dualen Ausbildung einschließlich Prüfungen zur/zum Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) einschließlich der Ausbildungsberatung zum Berufsbild der Zahnmedizinischen Fachangestellten und die Anerkennung ausländischer Abschlüsse,
- umfassende fachlich/wissenschaftliche sowie organisatorische Fortbildungsangebote für Praxismitarbeiter auf Grundlage von Fortbildungs- und Fortbildungsprüfungsordnungen, u. a. in kammerangegliederten Fortbildungsinstituten,
- das Angebot von Aufstiegsfortbildungen, Qualifikation und Prüfung zur Zahnmedizinischen Fachassistentin, Zahnmedizinischen Verwaltungsassistentin, Zahnmedizinischen Prophylaxeassistentin, Dentalhygienikerin.

Die BZÄK hat einen Delegationsrahmen für Zahnmedizinische Fachangestellte auf Grundlage des Zahnheilkundegesetzes erarbeitet. Sie koordiniert die Kammeraktivitäten über einen ZFA-Ausschuss und regelmäßige Koordinierungskonferenzen.

Prüfungen ausländischer Abschlüsse:

Ausländische Zahnärzte sind in Deutschland willkommen, müssen aber über hinreichende fachliche und sprachliche Kenntnisse verfügen.

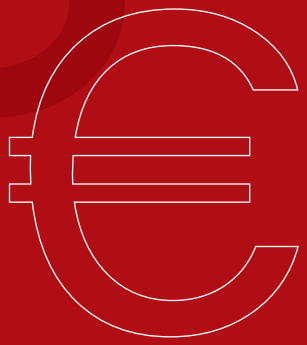
Die Kammern unterstützen die Approbationsbehörden der Länder bei der Überprüfung der Sprachkompetenz und der Feststellung der Qualifikation von Zahnärzten, die ihren Abschluss außerhalb der Europäischen Union erworben haben und übernehmen hierbei hoheitliche Aufgaben.

Privatzahnärztliche Rechnungsstellung:

Die Private Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) schafft einen festen und transparenten Rahmen.

- Die Kammern bieten eine umfassende GOZ-Beratung für Patienten und Zahnärzte an, bis hin zur Prüfung von GOZ-Rechnungen.
- Die BZÄK hat eine beratende Funktion bei der Erstellung, Fortschreibung und Evaluation der GOZ. Sie veröffentlicht einen verbindlichen, vom gebührenrechtlichen und zahnmedizinischen Sachverstand aller Kammern getragenen GOZ-Kommentar.

Zudem publiziert die BZÄK zusammen mit den Länderkammern Informationsmaterialien zur GOZ für Patienten. Sie koordiniert die GOZ-Themen in einem eigenen Ausschuss sowie regelmäßige Koordinierungskonferenzen.



Zahnärztliches Berufsrecht:

Mit der Überwachung der Berufspflichten stellen die Kammern die Qualität der zahnärztlichen Tätigkeit im Interesse der Patienten sicher.

Für Zahnärzte gilt die Berufsordnung. Sie regelt das Verhalten von Zahnärzten. In § 6 der Musterberufsordnung der Zahnärzte heißt es: „Im Rahmen seiner Berufsausübung übernimmt der Zahnarzt für die Qualität seiner Leistungen persönlich die Verantwortung. Er hat Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchzuführen.“ Die Aufsicht über diese Pflichten haben die Kammern.

Diese Schlagworte, rund um ein strukturiertes Konzept sowie unzählige Maßnahmen und Instrumente der Qualitätssicherung und Qualitätsförderung zeigen: Bund und Länder ziehen an einem Strang. Denn es gilt, die hohe Qualität der zahnmedizinischen Versorgung dauerhaft für alle Patienten zu gewährleisten. Die Zahnärztekammern sind die tragenden Einrichtungen der Qualitätssicherung.

Impressum

Herausgeber:
Die (Landes-)Zahnärztekammern,
Bundeszahnärztekammer - Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13, 10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
Fax: +49 30 40005-200
E-Mail: info@bzaek.de
www.bzaek.de

Gestaltung: tobedesign
Herstellung: Bosch-Druck GmbH
November 2014