

ZUSATZDOKUMENT

Arbeitshilfe: Strukturierungshilfe für ein Praxis-Handbuch gemäß QM-Richtlinie des G-BA

| Die an der vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden Leistungserbringer sind nach § 135a Absatz 2 Nummer 2 des Fünften Buches Sozialgesetzbuch (SGB V) verpflichtet, ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Die folgende Gliederung fasst die Methoden und Instrumente der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA zusammen und dient als Strukturierungshilfe für ein Praxis-Handbuch. |

Leitbild und Ziele

1. Wesentliche Zielvorgaben zur Verbesserung der Patientenversorgung oder der Einrichtungsorganisation werden definiert, deren Erreichungsgrad erfasst, regelmäßig ausgewertet und gegebenenfalls Konsequenzen abgeleitet.
2. Wo möglich, sind Kennzahlen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu erheben, um die Zielerreichung intern messen und bewerten zu können.

Aufbau- und Ablauforganisation

1. Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten:
 - Organigramm
 - Stellenbeschreibungen
 - Arbeits-, Dienst-, Urlaubspläne
2. Prozessorientierung:
 - berücksichtigt wesentliche Prozesse der Patientenversorgung und Einrichtungsorganisation
 - definiert Verantwortlichkeiten besonders für sicherheitsrelevante Prozesse
 - berücksichtigt fachliche Standards
 - Checklisten, Ablaufbeschreibungen, Formblätter
 - Schnittstellenmanagement (besonders die Kommunikation und Kooperation entlang der gesamten Versorgungskette, um eine koordinierte Versorgung zu gewährleisten)
 - Regelung von Öffnungszeiten, Erreichbarkeit und Terminvergabe
 - Ablauf des vertragszahnärztlichen Gutachterwesens

Patientenorientierung und Patientensicherheit

1. Patienteninformation und Aufklärung
2. Sturzprävention
3. Arzneimitteltherapiesicherheit
4. Schmerzmanagement
5. Beschwerdemanagement (inkl. Umgang mit Mängelgutachten und
6. Ableitung von Maßnahmen)

Mitarbeiterorientierung und Mitarbeitersicherheit

1. Teambesprechungen
2. Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen inkl. Schulungskonzept
3. Mitarbeiterbefragungen

Verantwortung und Führung

1. Risikomanagement
2. Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme
3. Dokumentation (z. B. im Rahmen des Patientenrechtegesetzes, Erstellung eines Praxis-Handbuches)
4. Messen und Bewerten von Qualitätszielen (wesentliche Zielvorgaben zur Verbesserung der Patientenversorgung und Einrichtungsorganisation)
5. Erhebung des Ist-Zustandes und Selbstbewertung inkl. Dokumentation für interne Zwecke

Sicherheit

1. Notfallmanagement und Erste Hilfe
2. Arbeitssicherheit
3. Hygiene
4. Datenschutz und Datensicherheit
5. Aushangpflichtige Gesetze

Diese Übersicht dient als mögliche Strukturierungshilfe für ein Praxis-Handbuch und enthält keine Details. Die weiterführenden Inhalte der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA können unter folgendem Link nachgelesen werden: [g-ba.de/richtlinien/87/](https://www.g-ba.de/richtlinien/87/)