

Leitfaden „Kriterien zum Erhalt des Qualitätssiegels“ für Zahnarztpraxen

Version 3.0, Stand: Januar 2021

Hinweis:

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Folgenden auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Hintergrund

Der vorliegende **Leitfaden** richtet sich an **Zahnarztpraxen**, die EPA eingeführt haben und umsetzen. Er gibt Auskunft darüber, welche Kriterien Praxen zum Erhalt eines Qualitätssiegels erfüllen müssen und welche Art der Nachweispflicht erforderlich ist. Das begleitende Dokument „**Qualifizierungskriterien für Zahnarztpraxen**“ enthält grundsätzliche Informationen zur Vergabe des Qualitätssiegels inklusive Geltungsdauer. Im Anhang dieses Leitfadens findet sich die ausführliche Checkliste zu allen Kriterien.

Das Qualitätssiegel von Stiftung Praxissiegel e.V. erhalten Praxen, die ein Qualitätsmanagement (QM)-System erfolgreich einführen bzw. eingeführt haben und definierte Anforderungen erfüllen. Zum QM-Verfahren „Europäisches Praxisassessment (EPA)“ gehören verschiedene Instrumente, wie ein strukturiertes Selbstassessment, die Mitarbeiter- und Patientenbefragungen, eine Begehung der Räumlichkeiten (Visitation) sowie ein Interview mit dem ärztlichen Ansprechpartner und durch einen Visitor moderierte Feedbackgespräche im Team.

Um den spezifischen Anforderungen verschiedener Fachdisziplinen gerecht zu werden, wurde das EPA-System für Hausärzte als Basis genommen, für die Facharztgruppen modifiziert und um entsprechende Anwendungsinstrumente und Qualitätsindikatoren erweitert. Es werden bei EPA folgende Fachgruppen bzw. Versorgungsstrukturen unterschieden:

- EPA für Hausärzte
- EPA für Fachärzte (z.B. Augenheilkunde, Gynäkologie, Neurologie, Orthopädie)
- EPA für Zahnärzte
- EPA für Medizinische Versorgungszentren (MVZ)

Welches der genannten EPA-Systeme verwendet wird, entscheidet der Schwerpunkt der Praxis bzw. die Versorgungsstruktur. Die Auswahl erfolgt in Absprache mit dem QM-Systemanbieter (hier: das aQua-Institut). Bei den einzelnen fachgruppenspezifischen Systemen gibt es Unterschiede: So ist für Facharztpraxen zusätzlich eine Zuweiserbefragung Bestandteil bei der ordnungsgemäßen Durchführung des EPA-Assessments.

Entschließt sich eine Praxis, ein Qualitätssiegel nach dem EPA-Assessment erhalten zu wollen, müssen zunächst alle oben genannten Instrumente wie vorgegeben durchgeführt werden. Weiterhin muss die Praxis einen prozentualen Mindestgrad der im Assessment angewandten Indikatoren erfüllen und insbesondere sicherheitsrelevante Indikatoren sind zwingend zu erfüllen.

Anforderungen

Um ein Qualitätssiegel durch Stiftung Praxissiegel e.V. zu erhalten, werden die folgenden Aspekte geprüft und gefordert (untergliedert in Bereiche nach Buchstaben):

- A: Ordnungsgemäße Durchführung/Mitarbeit im Rahmen des Assessments
- B: Mindestgrad der Zielerreichung von 60% bei einem Erst-Assessment bzw. 70 % bei einem Re-Assessment über alle Indikatoren
- C: Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Indikatoren
- D: Zusätzliche Anforderungen im Rahmen des Re-Assessments

Bereich A: Ordnungsgemäße Durchführung/Mitarbeit im Rahmen des Assessments

Der Bereich A umfasst die **ordnungsgemäße Durchführung aller Bestandteile von EPA** sowie die Sicherstellung ausreichender Rücklaufquoten der Befragungen. Ausreichende Rücklaufquoten sind bereits vor der Visitation sichergestellt. Zur ordnungsgemäßen Durchführung gehört auch, dass alle Fragen wahrheitsgemäß beantwortet werden und die Materialien und Instrumente korrekt eingesetzt werden sowie die Arbeit der Visitoren im Rahmen der Begehung unterstützt wird.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung von EPA gehören folgende Bestandteile:

Bewertungen und Befragungen

- Schriftliche Selbstbewertung der Praxis durch den zahnärztlichen Ansprechpartner mittels vorgegebenem Fragebogen
- Schriftliche Befragung der Patienten mittels vorgegebener Fragebögen
- Schriftliche Befragung der Praxisinhaber und der angestellten Mitarbeiter mittels vorgegebener Fragebögen

Visitationen

- Begehung der Praxis durch einen qualifizierten Visitor¹.

Interview

- Der zahnärztliche Ansprechpartner wird vom Visitor im Rahmen des Assessments interviewt

Teambesprechung

- Moderierte Teambesprechung durch den Visitor inkl. Feedback und Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen und Qualitätszielen.

Bereich B: Mindestgrad der Zielerreichung über alle Indikatoren

Um davon ausgehen zu können, dass die Praxis wesentliche Qualitätsanforderungen erfüllt, die den Erhalt des Qualitätssiegels rechtfertigen, muss gewährleistet sein, dass die Praxis ein Mindestmaß über alle zugrundeliegenden Qualitätsindikatoren erfüllt. Der Mindestzielerreichungsgrad bei einem Erst-Assessment liegt bei 60%, bei einem Re-Assessment bei 70 %. Eine Aussage, ob dieses Ziel erreicht wurde, trifft der Visitor nach der vollständigen Eingabe aller erhobenen Daten in die unterstützende Datenbank VISOTOOL® (internetbasiertes Verwaltungs- und Auswertungstool) am Tag der Visitation.

Bereich C: Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Kriterien

Es gibt einige Qualitätsaspekte, die als zentral und sicherheitsrelevant erachtet werden. Um ein Qualitätssiegel zu erhalten, dürfen aus diesem Grund bei bestimmten Kriterien keine Mängel in der Praxis festgestellt werden. Für das EPA-Zahnarztssystem gibt es neun besonders sicherheitsrelevante Kriterien. Diese Kriterien werden im Rahmen der Visitation überprüft.

Bereich D: Zusätzliche Anforderungen beim Re-Assessment

Ein erneuter Erhalt des Qualitätssiegels ist möglich, wenn fortlaufend die oben genannten Anforderungen (A bis C) erfüllt werden. Hierfür ist eine erneute Durchführung eines Assessments nach Ablauf von drei Jahren erforderlich. Beim Re-Assessment wird zudem geprüft, ob die Praxis während der letzten drei Jahre das eigene Qualitätsmanagement kontinuierlich weiterentwickelt hat. Dazu ist es erforderlich, dass sich die Einrichtung konkrete Qualitätsziele gesetzt hat. Die Formulierung der Ziele sollte nach Möglichkeit auf der Grundlage noch nicht-erfüllter Indikatoren erfolgen. Beim Re-Assessment wird geprüft, ob das erwünschte Ergebnis erreicht wurde. Die Praxis muss schriftlich darlegen, dass mindestens drei aus den Zielen abgeleitete, konkret durchgeführte Qualitätsentwicklungsprojekte mit Maßnahmen und deren Ergebnissen erfolgt sind.

¹ Bei Re-Assessments wird ein Visitor maximal nur dreimal in ein und derselben Praxis eingesetzt. Danach findet in der Regel ein Visitenwechsel statt. Dadurch kann gewährleistet werden, dass die Praxis von den Erfahrungen verschiedener Visiten profitiert.

Schritte zum Erhalt des Qualitätssiegels „Stiftung Praxissiegel“

1. Mit der Entscheidung das Europäische Praxisassessment durchzuführen, sollte möglichst gleichzeitig die Überlegung stattfinden, ob der Erhalt eines Qualitätssiegels angestrebt wird. In diesem Fall ist es sinnvoll schon während der Einführung des QM-Systems mit EPA die Bearbeitung noch nicht-erfüllter Qualitätskriterien Kriterien zu starten.
2. Am Tag der Visitation wird sich der Visitor vor Ort ein Bild von der Praxis machen, Nachweise, die Rückschlüsse auf die Qualifikationskriterien zulassen, überprüfen und Fragen zu den Arbeitsabläufen stellen. Der Visitor kann darüber hinaus auch in Gesprächen mit Mitarbeitern die „gelebte Umsetzung“ der Kriterien prüfen. Sofern schriftliche Nachweise gefordert sind, sollten diese am Tage der Visitation gesammelt vorliegen. Sind alle Kriterien erfüllt, erhält die Praxis die erforderlichen Unterlagen zur Beantragung des Qualitätssiegels vom QM-Anbieter (aQua-Institut) bzw. dem jeweiligen Visitor (Bescheinigung über die ordnungsgemäße Durchführung des Assessments und das Erfüllen der Qualifikationskriterien, Bescheinigung über die ordnungsgemäße Durchführung der Visitation).
3. Erfüllt eine Praxis die Voraussetzungen, die zum Erhalt eines Qualitätssiegels nötig sind, zunächst nicht, so erhält die Praxis eine Frist von sechs Wochen ab Visitationsdatum innerhalb derer sie glaubhaft darlegen muss, Änderungen initiiert zu haben. Die Nachweise der Nachbesserung (z.B. Belege, Anmeldeunterlagen, Verfahrensanweisungen und -erläuterungen) werden an den QM-Anbieter (aQua-Institut) gesendet. Um einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, wird dringend empfohlen, die Nachweise der Nachbesserung gesammelt an das aQua-Institut zu senden. Es bietet sich an, dass die Praxis hierfür einen Ansprechpartner benennt, der für die Koordination der Nachweise verantwortlich ist. Es entstehen mit der Nachbesserung keine zusätzlichen Gebühren und es erfolgt auch keine erneute Visitation.
4. Sofern alle Kriterien abschließend erfüllt sind, erhält die Praxis das Antragsformular zum Erhalt des Qualitätssiegels. Der Antrag muss schriftlich bei der Stiftung Praxissiegel e.V. gestellt werden. Die Zusendung des Qualitätssiegels erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Wochen nach Posteingang. Das Qualitätssiegel ist drei Jahre gültig.

Hinweis:

Im Rahmen des EPA-Assessments werden unter anderem Teilaspekte zum Datenschutz und zur Datensicherheit sowie zur Arbeitsstättenverordnung behandelt. Neben diesen Themen umfasst die EPA-Visitation eine Vielzahl anderer praxisrelevanter Bereiche. Das EPA-Assessment und die anschließende Qualifizierung zum Erhalt des Qualitätssiegels „Stiftung Praxissiegel“ sind daher nicht darauf ausgerichtet, eine speziell auf die Überprüfung von Datenschutz, Datensicherheit oder der Arbeitsstättenverordnung bezogene Begehung oder eine Begehung durch Arbeitsschutzfachexperten zu ersetzen.

Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Kriterien (Bereich C)

Qualitätskriterium C1		
Jedem Mitarbeiter der Praxis (einschließlich des Reinigungspersonals) wurde eine Impfung gegen Hepatitis B angeboten.		
Erläuterung	<p>Die in einer Zahnarztpraxis tätigen Personen unterliegen einer erhöhten gesundheitlichen Gefährdung durch Nadelstichverletzungen und haben damit ein erhöhtes Infektionsrisiko beispielsweise in Bezug auf eine Hepatitis B-Infektion. Durch eine Impfung kann dieses Risiko wirksam verringert werden.</p> <p>Der Zahnarzt ist als Arbeitgeber verpflichtet sicherzustellen, dass die Beschäftigten, insbesondere auch die Auszubildenden, bei Aufnahme der Tätigkeit über die für sie in Frage kommenden Immunisierungsmaßnahmen in verständlicher Form unterrichtet werden. Im Einvernehmen mit dem Arzt, der die arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen durchführt, ist festzulegen, welche Impfungen im Einzelfall geboten sind. Bei gegebener Indikation (Personenkreis, Expositionssituation) sind die Impfungen kostenlos anzubieten. Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 6 Absatz (2) der Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge (ArbMedVV).</p>	
Erhebungsinstrument	Interviewleitfaden für den Visitor	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz
	Indikator	Allen Mitarbeitern der Praxis wurde eine Hepatitis B-Impfung angeboten.
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn allen Mitarbeitern der Praxis eine Hepatitis B Impfung angeboten worden ist.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweis muss eine Dokumentation der Unterweisung (mit Unterschriften der Unterwiesenen) beim aQua-Institut eingereicht werden, die darlegt, dass allen Mitarbeitern eine Impfung gegen Hepatitis B angeboten worden ist.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>	

Qualitätskriterium C2		
Die Behandlungszimmer und der Sterilisationsraum sind mit Entsorgungsbehältern für spitze und scharfe Gegenstände ausgestattet. Die Praxis hat die Entsorgung von gefährlichem Abfall und Rückständen geregelt.		
Erläuterung	Abfälle sollten so eingesammelt und befördert werden, dass Personen vor Schnitt und Stichverletzungen sowie vor Kontakt mit Krankheitserregern geschützt sind (z.B. flüssige Abfälle nicht in Abfallsäcken sammeln) (Vgl. Bund/Länder-Arbeitsgemeinschaft Abfall (LAGA): Richtlinie über die ordnungsgemäße Entsorgung von Abfällen aus Einrichtungen des Gesundheitsdienstes, www.laga-online.de). Die größte Verletzungsgefahr geht vom Zurückstecken benutzter Kanülen in ihre Schutzhüllen (Recapping) aus, weshalb dies in jedem Fall unterbleiben muss (vgl. Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege, www.bgw-online.de).	
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor Selbstbewertung durch den zahnärztlichen Ansprechpartner (Fragebogen für den hauptverantwortlichen Zahnarzt)	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz
	Indikatoren	Die Behandlungszimmer sind mit Entsorgungsbehältern für spitze und scharfe Gegenstände ausgestattet Die Praxis hat die Entsorgung von gefährlichem Abfall und Rückständen geregelt Der Sterilisationsraum ist mit einem Entsorgungsbehälter für spitze und scharfe Gegenstände ausgestattet
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn auslaufsichere (z.B. Treteimer) und stichsichere Entsorgungsbehälter (z.B. Kanülensammler) zur Entsorgung von infektiösem Material und benutzten Einmalinstrumenten/spitzen und scharfen Gegenständen benutzt und bereitgehalten werden. Ein Behälter je Behandlungsraum, in denen Injektionen etc. vorgenommen werden. Räume, in denen nicht regulär Injektionen o.Ä. vorgenommen werden, in denen Patienten jedoch behandelt werden, sind ebenfalls gemeint. Die Entsorgung von gefährlichem Abfall und Rückständen muss geregelt sein.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	Als Nachweis muss eine Kopie des Kaufbelegs der auslaufsicheren bzw. stichsicheren Behälter und/oder eine Erläuterung zur Regelung der Entsorgung von gefährlichem Abfall und Rückständen (z.B. im Hygieneplan) beim aQua-Institut eingereicht werden. Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).	

Qualitätskriterium C3		
Die Mitarbeiter der Praxis nehmen regelmäßig an Schulungen für den akuten medizinischen Notfall teil.		
Erläuterung	Alle Mitarbeiter der Praxis (außer Reinigungspersonal) sollten in den letzten drei Jahren einen Erste-Hilfe-Kurs bzw. ein Kurs in Wiederbelebensmaßnahmen/ Kollapsmanagement für Angestellte im ambulanten Gesundheitswesen (z.B. Kurs einer Akademie für ärztliche Fortbildung, Ärztekammern, Bund der Arzt-/Zahnarzt-/Tierärzthelferinnen) absolviert haben. Optimal ist es, wenn das gesamte Team der Praxis eine Schulung zum Notfallmanagement durchgeführt hat.	
Erhebungsinstrument	Mitarbeiterbefragungen, Befragung der/des Praxisinhaber(s)	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Notfallmanagement
	Indikator	Die Mitglieder der Praxis haben in den letzten drei Jahren an einer Fortbildung für den akuten medizinischen Notfall teilgenommen
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn nachgewiesen werden kann, dass alle angestellten Mitarbeiter an einer internen oder externen Schulung in Wiederbelebensmaßnahmen/ Kollapsmanagement teilgenommen haben bzw. eine Terminvereinbarung zu einem geplanten Kurs. vorliegt.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	Als Nachweis muss eine Kopie einer Teilnahmebescheinigung eines Kurses, eine Kopie der Anmeldung zu einem Kurs in Wiederbelebensmaßnahmen/Kollapsmanagement oder eine Bestätigung einer intern durchgeführten Schulung durch einen Arzt beim aQua-Institut eingereicht werden. Es ist nicht notwendig, dass der Kurs bereits innerhalb der Nachbesserungsfrist von sechs Wochen stattgefunden hat. Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).	

Qualitätskriterium C4							
Die medizinische und elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach den gesetzlichen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.							
Erläuterung	<p>Gemäß § 11 der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) haben die „Betreiber von Medizinprodukten, für die in der Anlage 1 aufgeführten Medizinprodukte sicherheitstechnische Kontrollen den allgemein anerkannten Regeln der Technik und nach Satz 2 oder Satz 3 durchzuführen oder durchführen zu lassen (...)“. Ziel ist, dass der Erfolg dieser Verfahren nachvollziehbar gewährleistet und die Sicherheit und Gesundheit von Patienten, Anwendern oder Dritten nicht gefährdet wird. Nach § 12 ist „Für die in den Anlagen 1 und 2 aufgeführten Medizinprodukte der Betreiber ein Medizinproduktebuch (...) zu führen.“</p> <p>Die Grundlage der Überprüfung elektrischer Geräte ist eine Vorschrift der deutschen gesetzlichen Unfallversicherung, die DGUV Vorschrift 3. Alle elektrischen Geräte in der Praxis müssen regelmäßig von einer Elektrofachkraft geprüft werden. Der Gesetzgeber unterscheidet zwischen ortsfesten elektrischen Anlagen bzw. Betriebsmitteln und ortsveränderlichen Betriebsmitteln (E-Check).</p>						
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor						
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Domäne</td> <td>Qualität und Sicherheit</td> </tr> <tr> <td>Dimensionen</td> <td>Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz; Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln</td> </tr> <tr> <td>Indikatoren</td> <td>Die Funktionstüchtigkeit der hygienischen Geräte (Sterilisatoren) wird überprüft Die medizinische Ausstattung (Medizinprodukte) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft Die elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft</td> </tr> </table>	Domäne	Qualität und Sicherheit	Dimensionen	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz; Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln	Indikatoren	Die Funktionstüchtigkeit der hygienischen Geräte (Sterilisatoren) wird überprüft Die medizinische Ausstattung (Medizinprodukte) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft Die elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft
Domäne	Qualität und Sicherheit						
Dimensionen	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz; Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln						
Indikatoren	Die Funktionstüchtigkeit der hygienischen Geräte (Sterilisatoren) wird überprüft Die medizinische Ausstattung (Medizinprodukte) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft Die elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft						
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	<p>Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn folgende Nachweise erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein Medizinproduktebuch (MPB-Sammelordner) liegt vor • Wartung aller Medizinprodukte/ Geräte nach Herstellervorgabe, i.d.R. alle 2 Jahre • Prüfprotokoll für ortsveränderliche elektrische Anlagen: z.B. Kaffeemaschine, Schreibtischlampen usw. (DGUV Vorschrift 3=E-Check) • Prüfprotokoll für ortsfeste elektrische Anlagen: z.B. Röntgenanlage, Reinigungs- und Desinfektionsgerät, Spül- und Waschmaschine, EDV-Anlage usw. 						
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweismuss ein schriftlicher Beleg des sicherheitstechnischen Dienstes über die durchgeführte Prüfung der medizinischen bzw. elektrischen Ausstattung oder eine schriftliche Terminvereinbarung für die geplante Kontrolle beim aQua-Institut eingereicht werden.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>						

Qualitätskriterium C5		
<p>Alle Computer der Praxis sind gegen unberechtigten Zugriff geschützt (Benutzername und Kennwort). Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Antiviren-Software mit täglicher und automatischer Aktualisierung geschützt.</p>		
Erläuterung	<p>Alle Computer in der Einrichtung sollten gegen unerlaubten Zugriff auf Daten/Datenverlust mit einem Benutzernamen und Kennwort geschützt sein. Die Computer, die über einen Internetzugang verfügen, sollten außerdem einen Schutz durch eine Anti-Viren-Software aufweisen. Die Bundeszahnärztekammer und die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung haben sehr hilfreiche Empfehlungen zur ärztlichen Schweigepflicht, zum Datenschutz und zu Datenverarbeitung in der ärztlichen Praxis herausgegeben (siehe www.kzbbv.de).</p>	
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Infrastruktur
	Dimension	IT-Sicherheit
	Indikatoren	<p>Alle Computer der Praxis sind gegen unberechtigten Zugriff geschützt (Benutzername und Kennwort)</p> <p>Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch einen Virens Scanner geschützt</p> <p>Die Antiviren-Software wird automatisch und täglich aktualisiert</p>
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	<p>Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn Authentisierungen (Zugangsberechtigungen) für die in der Praxis benutzten Computer eingerichtet worden sind und ein Virens Scanner für alle am Internet angeschlossenen Computer installiert wurde, der sich täglich automatisch aktualisiert.</p>	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweis muss eine Kopie des Kaufbelegs einer Anti-Viren-Software oder eine schriftliche Bestätigung der Installation beim aQua-Institut eingereicht werden. Ein Nachweis muss darlegen, dass Zugangsberechtigungen für die genutzten Computer eingerichtet worden sind.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>	

Qualitätskriterium C6		
Bei einem Anruf des Visitors außerhalb der Sprechstunde hat dieser einen Ansagetext auf dem Anrufbeantworter gehört, der über Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Praxis außerhalb der Sprechzeiten bzw. über die Rufnummer des Notdienstes informiert		
Erläuterung	Die Ansage auf dem Anrufbeantworter sollte verständlich ausgesprochen sein und über die medizinische Versorgung außerhalb der Sprechzeiten informieren. Dazu gehört auch, auf Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Praxis oder den medizinischen Notdienst durch Angabe der jeweiligen Rufnummer hinzuweisen. Alternativ kann eine direkte Weiterleitung an den Arzt oder den Notdienst erfolgen.	
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor Prüfung durch den Visitor durch Anruf außerhalb der Sprechstunde	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Infrastruktur
	Dimension	Erreichbarkeit/Zugang und Verfügbarkeit
	Indikator	Die Ansage auf dem Anrufbeantworter ist verständlich und informiert über die Versorgung außerhalb der Sprechzeiten
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn eine Vorlage zur Besprechung des Anrufbeantworters (an regulären Werktagen mit Ganztagsbetrieb, an Werktagen mit Halbtagsbetrieb und am Wochenende) entwickelt worden ist und der Anrufbeantworter mit dem jeweiligen Ansagetext besprochen worden ist.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	Es muss eine Textvorlage, welche zur Besprechung des Anrufbeantworters verwendet wird, beim aQua-Institut eingereicht werden. Der Ansagetext informiert über: <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der medizinischen Versorgung außerhalb der Sprechzeiten, • bzw. über die Rufnummer des Notdienstes. Das aQua-Institut behält sich vor, die Ansage des Anrufbeantworters bei einem Kontrollanruf zu überprüfen. Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).	

Qualitätskriterium C7

Die Feuerlöscher in der Praxis werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.

Erläuterung	<p>Die Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) sieht vor, dass Arbeitsstätten, die zur Nutzung für Arbeitsplätze vorgesehen sind, mit einer ausreichenden Anzahl geeigneter Feuerlöscheinrichtungen und erforderlichenfalls Brandmeldern und Alarmanlagen ausgestattet sind (§ 4 Absatz (3)). Im Anhang zu den Anforderungen und Maßnahmen für Arbeitsstätten nach § 3 Absatz 1 sind unter Ziffer 2.2 sind die geforderten Maßnahmen gegen Brände einzeln aufgelistet.</p> <p>Damit ein Brand frühzeitig gelöscht werden kann, müssen die Arbeitsstätten je nach Brandgefährdung und Anzahl anwesender Personen mit einer ausreichenden Zahl geeigneter Feuerlöscheinrichtungen und erforderlichen Brandmeldern sowie Alarmanlagen ausgestattet sein (Anhang der <u>Arbeitsstättenverordnung</u> mit Anhang Ziffer 2.2 in Verbindung mit der Technischen Regel für Arbeitsstätten <u>ASR A2.2</u>). Zudem müssen Feuerlöscher mindestens alle zwei Jahre durch Sachkundige auf ihre Funktionsfähigkeit geprüft werden.</p> <p>In der Unfallverhütungsvorschrift 1 Grundsätze zur Prävention (DGUV Vorschrift 1) heißt es in § 22:</p> <p>„Der Unternehmer hat entsprechend § 10 Arbeitsschutzgesetz die Maßnahmen zu planen, zu treffen und zu überwachen, die insbesondere für den Fall des Entstehens von Bränden, von Explosionen, des unkontrollierten Austretens von Stoffen und von sonstigen gefährlichen Störungen des Betriebsablaufs geboten sind. Der Unternehmer hat eine ausreichende Anzahl von Versicherten durch Unterweisung und Übung im Umgang mit Feuerlöscheinrichtungen zur Bekämpfung von Entstehungsbränden vertraut zu machen.“</p>	
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Aufspüren von Qualitäts- und Sicherheitsproblemen/-mängeln
	Indikator	Die Feuerlöscher werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn eine Prüfung der Feuerlöscher mindestens alle zwei Jahre durch einen sachkundigen Kundendienst stattgefunden hat.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweis der Nachbesserung gilt eine Kopie einer Terminvereinbarung mit einem sicherheitstechnischen Dienst, ein Protokoll der sicherheitstechnischen Kontrolle oder ein Beleg zur Vereinbarung mit einem sicherheitstechnischen Dienst (z.B. Feuerlöscherprüfdienst oder örtlichen Feuerlöschervertreiber) für die regelmäßige Kontrolle der Sicherheitsausrüstung. Der Nachweis muss beim aQua-Institut eingereicht werden.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>	

Qualitätskriterium C8**Die Praxis verfügt über einen schriftlichen, praxisspezifischen Hygieneplan mit geregelten Verantwortlichkeiten.**

Erläuterung	<p>Jede Praxis sollte aus Gründen des Eigen- und Fremdschutzes vor Infektionen sowie aus haftungsrechtlichen Gründen einen eigenen Hygieneplan erstellen. In diesem Plan müssen alle hygienerelevanten Tätigkeiten einschließlich des Umgangs mit Patienten enthalten sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalhygiene (Arbeits- und Schutzkleidung, Schutzmittel, Händehygiene) • Lagerung von Sterilgut und Medizinprodukten • Lagerung von Arzneimitteln • Wundverband (Vorbereitung, Ablauf, Entsorgung) • Abfallkonzept • Aufbereitung von Medizinprodukten und ggf. Sterilisation • Reinigungs- und Desinfektionsplan für die Flächen und Böden <p>Dabei sind die Erfordernisse des Arbeitsschutzes, der Biostoffverordnung, des Infektionsschutzgesetzes, des Medizinproduktegesetzes und der Medizinprodukte-Betreiberverordnung zu berücksichtigen.</p> <p>Der Hygieneplan muss jederzeit für alle Mitarbeiter einsehbar und aktuell sein sowie Angaben zu Verantwortlichkeiten enthalten.</p>	
Erhebungsinstrument	Checkliste für Praxisbegehung durch den Visitor	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz
	Indikator	Die Praxis verfügt über einen schriftlichen, praxisspezifischen Hygieneplan mit geregelten Verantwortlichkeiten
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	<p>Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn in der Praxis ein schriftlicher Hygieneplan verfügbar ist. Dieser regelt folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport der verpackten, sterilen Instrumente, sowie die saubere, trockene und staubgeschützte Lagerung • Entsorgung spitzer und scharfer Gegenstände und kontaminierten Materials • Desinfektion der medizinischen Ausstattung • Desinfektion der Arbeits- und Kontaktflächen in den Räumen • Desinfektion oder Sterilisation gebrauchter Instrumente • Reinigung und Desinfektion der Hände/Handhygiene • Reinigung von in der Praxis anfallender Wäsche sowie Arbeits- und Schutzkleidung • Gebrauch von Schutzmaterialien <ul style="list-style-type: none"> – bei der Durchführung von Desinfektionsarbeiten und der Medizinprodukteaufbereitung – bei Blutentnahmen, Injektionen, Infusionen, Punktionen und im Umgang mit biologischen Arbeitsstoffen – im Pandemiefall • Reinigung der Räume, Fußböden und Sanitäranlagen • Gebrauch der in der Praxis verwendeten Desinfektionsmittel auf Empfehlung der Listung des Verbunds für Angewandte Hygiene e.V. (VAH) oder der Bekanntmachung des Robert-Koch-Institutes • Umgang mit Medikamenten (Anbruchdatum, Aufbewahrung, kontaminationsfreie Entnahme) 	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweis der Nachbesserung gilt eine schriftliche Darlegung des Hygieneplans mit allen für die Praxis relevanten Inhalten und einschließlich der Dokumentation der Verantwortlichkeiten. Dies ist beim aQua-Institut einzureichen.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>	

Qualitätskriterium C9		
Die Praxis hat ein schriftliches Verfahren zum Umgang mit Risiken und sicherheitsrelevanten sowie unerwünschten Ereignissen		
Erläuterung	<p>Im Rahmen des praxisinternen Qualitätsmanagements ist ein strukturiertes Risiko- und Fehlermanagement zu führen. Die Qualitätsmanagementrichtlinie stellt dar, dass der systematische Umgang mit Fehlern („Fehlermanagement“) ein Teil des Risikomanagements ist.</p> <p>Das Ziel ist es, die eigene Fehler- und Sicherheitskultur zu betrachten und auszubauen. Dazu gehört es: Fehlerquellen und Risiken zu identifizieren, zu analysieren, zu bewerten, zu bewältigen und zu überwachen. Wichtig ist, dass die Wahrscheinlichkeit für Fehler und Risiken gesenkt und die Patientensicherheit erhöht wird.</p>	
Erhebungsinstrument	Interviewleitfaden für den Visitor	
Einordnung in EPA-Systematik in VISOTOOL®	Domäne	Qualität und Sicherheit
	Dimension	Fehler- und Risikomanagement
	Indikator	Die Praxis hat ein schriftliches Verfahren zum Umgang mit Risiken und sicherheitsrelevanten sowie unerwünschten Ereignissen
Was sind notwendige Maßnahmen zur Erfüllung des Kriteriums?	Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn in der Praxis ein praxisindividuelles, schriftliches Dokument zum Thema „Umgang mit Fehlern und Risiken“ vorliegt. Das Dokument soll darlegen, wie Fehler und Risiken in der Praxis identifiziert, analysiert, bewertet und wie Maßnahmen zur Vermeidung und Minderung getroffen bzw. ergriffen werden.	
Was gilt als Nachweis der Nachbesserung?	<p>Als Nachweis dient ein schriftliches Dokument. Das schriftliche Dokument kann eine Verfahrensanweisung, eine Prozessbeschreibung oder eine tabellarische Aufstellung zum Fehler-/Risikomanagement sein. Dies muss beim aQua-Institut eingereicht werden.</p> <p>Tipp: Tragen Sie die Veränderungsmaßnahme in die To-do-Liste von VISOTOOL® ein (Was? – Bis wann? – Wer? – Erledigt?).</p>	



BEREICH A		
Ordnungsgemäße Durchführung/Mitarbeit im Assessment		
A 1	Wahrheitsgemäße Beantwortung aller Unterlagen und Befragungen	<input type="checkbox"/>
A 2	Vollständige Durchführung aller Bestandteile von EPA sowie ausreichende Rücklaufquoten der Befragungen (Prüfung und Bescheinigung durch den QM-Anbieter, hier: das aQua-Institut)	<input type="checkbox"/>
A 3	Die Praxis erlaubt die freie und unbeschränkte Verwendung pseudonymisierter Informationen für den Vergleich der EPA-Praxen untereinander (Benchmarking). [Hinweis: Für wissenschaftliche Publikationen werden die Daten anonymisiert und aggregiert, so dass ein Rückbezug auf einzelne Praxen ausgeschlossen ist.]	<input type="checkbox"/>
A 4	Korrektter Einsatz aller im Verfahren bereitgestellten Instrumente und Materialien	<input type="checkbox"/>
Dazu gehören folgende Bestandteile:		
	Schriftliche Selbstbewertung durch den zahnärztlichen Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>
	Schriftliche Befragung der Patienten mittels vorgegebener, validierter Fragebögen und Rücklauf von mindestens 50% gültiger und auswertbarer Fragebögen	<input type="checkbox"/>
	Schriftliche Befragung der Praxisinhaber und der angestellten Mitarbeiter, sowie Rücklauf von mindestens 50% gültiger und auswertbarer Fragebögen ²	<input type="checkbox"/>
	Begehung der Praxis durch einen qualifizierten Visitor (Bescheinigung über ordnungsgemäße Durchführung der Visitation, ausgestellt durch den Visitor)	<input type="checkbox"/>
	Interview des Visitors mit dem zahnärztlichen Ansprechpartner am Tag der Visitation	<input type="checkbox"/>
	Moderierte Teambesprechung durch den Visitor inkl. Feedback und Erarbeitung von Maßnahmen	<input type="checkbox"/>

BEREICH B		
Mindest-Zielerreichungsgrad		
B	60%-Zielerreichungsgrad der zugrundeliegenden Indikatoren bei einem Erst-Assessment, 70% Zielerreichungsgrad bei einem Re-Assessment. (Prüfung durch Visitor am Tag der Visitation)	<input type="checkbox"/>

² Aus datenschutzrechtlichen Gründen erfolgt keine Rückmeldung der Ergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung, wenn weniger als zwei Mitarbeiter in der Praxis tätig sind oder wenn weniger als zwei Fragebögen von Mitarbeitern zur Auswertung vorliegen. In diesen Fällen ist die Mitarbeiterbefragung keine zwingende Voraussetzung für die erfolgreiche Erfüllung des Assessments und Erhalt des Qualitätssiegels. Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig.



BEREICH C		
Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Kriterien		
C	Erfüllen von neun besonders sicherheitsrelevanten Indikatoren (Prüfung durch Visitor am Tag der Visitation)	<input type="checkbox"/>
C1	Jedem Mitarbeiter der Praxis (einschließlich des Reinigungspersonals) wurde eine Impfung gegen Hepatitis B angeboten.	<input type="checkbox"/>
C2	Die Behandlungszimmer und der Sterilisationsraum sind mit Entsorgungsbehältern für spitze und scharfe Gegenstände ausgestattet. Die Praxis hat die Entsorgung von gefährlichem Abfall und Rückständen geregelt.	<input type="checkbox"/>
C3	Die Mitarbeiter der Praxis nehmen regelmäßig an Schulungen für den akuten medizinischen Notfall teil.	<input type="checkbox"/>
C4	Die medizinische und elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach den gesetzlichen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.	<input type="checkbox"/>
C5	Alle Computer der Praxis sind gegen unberechtigten Zugriff geschützt (Benutzername und Kennwort). Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Antiviren-Software mit täglicher und automatischer Aktualisierung geschützt.	<input type="checkbox"/>
C6	Bei einem Anruf des Visitors außerhalb der Sprechstunde hat dieser einen Ansagetext auf dem Anrufbeantworter gehört, der über Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Praxis außerhalb der Sprechzeiten bzw. über die Rufnummer des Notdienstes informiert	<input type="checkbox"/>
C7	Die Feuerlöscher in der Praxis werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.	<input type="checkbox"/>
C8	Die Praxis verfügt über einen schriftlichen, praxisspezifischen Hygieneplan mit geregelten Verantwortlichkeiten.	<input type="checkbox"/>
C9	Die Praxis hat ein schriftliches Verfahren zum Umgang mit Risiken und sicherheitsrelevanten sowie unerwünschten Ereignissen	<input type="checkbox"/>

BEREICH D		
Zusätzliche Anforderungen beim Re-Assessment		
D	Schriftliche Darlegung von mindestens drei konkret durchgeführten Qualitätsentwicklungsprojekten (beginnend in der Vergangenheit), inklusive Maßnahmen und deren Ergebnisse	<input type="checkbox"/>