Arbeitspapier zum Lernfeld 6

Thema: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Informieren Sie sich bitte mit Hilfe Ihres Wirtschaftslehrebuches über Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement (unter 4.3 Qualitätssicherung) und lösen Sie bitte schriftlich die folgenden Praxisfälle:

## **Fall 1:**

## **In der Zahnarztpraxis Dr. Helga Herbst wird am 20.04.20 eine Teambesprechung zur Qualitätssicherung durchgeführt, um den momentanen Stand der Qualität der Pati-entenversorgung zu überdenken und eventuell verbessern zu können.**

1. Nennen Sie bitte die Hauptaufgabe eines Qualitätsmanagements.
2. Beurteilen Sie bitte, wodurch die Eigeninitiative und das verstärkte Verantwortungsbewusst-sein einer ZFA unterstützt werden können.
3. Schildern Sie bitte die drei Ebenen eines medizinischen Qualitätsmanagementsystems.
4. Nennen Sie bitte vier Maßnahmen der Patientenorientierung.
5. Nennen Sie bitte Maßnahmen, die im Rahmen von Qualitätssicherung in der Praxis Dr. Herbst durchgeführt werden sollten.
6. Nennen Sie bitte die gesetzlichen Quellen, aus denen sich die Pflicht zur Qualitätssicherung für die Praxis Dr. Herbst ergibt.
7. Schildern Sie bitte die fünf Punkte, die sich bei der vertragsärztlichen Versorgung im Hinblick auf die grundsätzliche Verpflichtung zur Qualitätssicherung in der Zahnarztpraxis ergeben.
8. Nennen Sie bitte die vier Ziele, die bei der Durchführung eines gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsmanagements angestrebt werden. Erklären Sie bitte a) die Bedeutung und b) den Inhalt einer Patientenbefragung.
9. Nenne Sie bitte die Institution, die stichprobenartig die Einführung und Gestaltung des Qualitätsmanagements überprüft.

**Fall 2:**

**Nachdem bei der Privatpatientin Frau Carmen Stein eine Zahnextraktion durchgeführt wurde, beschwert sich die Patientin bei der ZFA Michaela Müller über eine nicht richtig abgerechnete Leistung, auf die sie durch ihre private Krankenkasse hingewiesen wur-de. Außerdem kritisiert Frau Stein, dass sie vor der Behandlung eine Stunde im Warte-zimmer der Praxis zu warten hatte.**

1. Unterscheiden Sie bitte im Zusammenhang mit einem sinnvollen Beschwerdemanagement die Begriffe „Reklamation“ und „Beschwerde“.
2. Ordnen Sie bitte die beiden Begriffe den Handlungen der Privatpatientin Carmen Stein zu.

3 Nennen Sie bitte die Aufgaben des Beschwerdemanagements.

1. Erläutern Sie bitte, was Michaela beim Umgang mit Beschwerden und Reklamationen zu beachten hat.
2. Schildern Sie bitte die Aufgabe eines Organigramms.

- 2 -

**Fall 3:**

**Die ZFA Yeliz Özkara wird in der Praxis Dr. Manuela Schmidt damit beauftragt, eine Teambesprechung vorzubereiten.**

1. Überlegen und informieren Sie sich bitte darüber, was Yeliz bei der zeitlichen Planung einer Teambesprechung grundsätzlich beachten sollte.
2. Erklären Sie bitte die Bedeutung von Checklisten für das Gelingen einer Teambesprechung.
3. Unterbreiten Sie bitte einen Vorschlag, wie die Ergebnisse der Teambesprechung in der Praxis Dr. Schmidt dokumentiert werden sollten.
4. Informieren Sie sich bitte darüber, in welchen Zeitabständen eine Teambesprechung in einer Praxis stattfinden sollte.
5. In der Praxis Dr. Schmidt wurden in der Vergangenheit bereits Teambesprechungen einmal pro Quartal durchgeführt. Beurteilen Sie bitte diese Vorgehensweise.
6. Begründen Sie bitte, warum der Termin des nächsten Treffens bereits in der Teambespre-chung festgelegt werden sollte.