

15. Deutscher Kongress für Versorgungsforschung

Deutsches Netzwerk Versorgungsforschung e. V.

5. - 7. Oktober 2016, Berlin

Meeting Abstract

Entwicklung einer webbasierten Dokumentationssoftware für die Qualitätssicherung der zahnärztlichen Patientenberatungsstellen

■ **Regine Chenot** - Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ), Berlin, Deutschland

■ **Nele Güntheroth** - Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ), Berlin, Deutschland

■ **Nele Kettler** - Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ), Köln, Deutschland

15. Deutscher Kongress für Versorgungsforschung. Berlin, 05.-07.10.2016. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2016. DocP089

doi: 10.3205/16dkvf167 , urn:nbn:de:0183-16dkvf1675

Published: September 28, 2016

© 2016 Chenot et al

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 License. See license information at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Text

Hintergrund: Der Informationsbedarf von Patienten wächst mit dem wissenschaftlichen Fortschritt und der Zunahme an zahnmedizinischen Therapiemöglichkeiten. Das angestrebte Behandlungsmodell einer patientenorientierten Zahnmedizin und die Befähigung des Patienten zur partizipativen Entscheidung im Behandlungsprozess sind von großer Bedeutung für das Gelingen der Therapie und damit den Behandlungserfolg. Die umfassende Aufklärung und Beratung der Patienten durch den Zahnarzt und das umfangreiche Informations- und Beratungsangebot sind elementare Bausteine der patientenorientierten Zahnmedizin. Die zahnärztlichen Körperschaften haben für Ratsuchende zahnärztliche Patientenberatungsstellen mit einem vielfältigen Beratungsangebot eingerichtet. Die zahnärztlichen Patientenberatungsstellen beraten und informieren zu Themen der Zahngesundheit, nehmen eine Lotsenfunktion wahr und unterstützen auch bei Konfliktsituationen. Die Dokumentation der erbrachten Leistungen der zahnärztlichen Patientenberatungen wurde bisher eigenverantwortlich und ohne einheitliche Anforderungen an Form und Inhalt durchgeführt. Aus diesem Grund gibt es bislang keine bundesweite einheitliche Dokumentation über das Beratungsgeschehen.

Fragestellung: Wie kann eine einheitliche und standardisierte Dokumentation anhand festgelegter Kriterien in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen erfolgen und somit eine grundlegende Voraussetzung für eine Evaluation geschaffen werden?

Methode: In einer konzertierten Aktion der zahnärztlichen Körperschaften wurde eine bundesweite einheitliche Erfassung, Evaluierung und Berichterstattung der in den zahnärztlichen Patientenberatungen erbrachten Leistungen vereinbart. Das gemeinsame Projekt von Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung ist modular aufgebaut. Es wurde ein didaktischer Leitfaden „Grundlagen der zahnärztlichen Patientenberatung“ als systematischer Anforderungskatalog für die Grundlagen der Patientenberatung in den zahnärztlichen Körperschaften erarbeitet. Dieser bietet eine Übersicht über die Abläufe im Beratungsgeschehen, die von den Beratern selbst als notwendig angesehen werden und bereits in vielen zahnärztlichen Patientenberatungsstellen in dieser Weise gelebt werden. Der Leitfaden wurde mit der sozialwissenschaftliche Methode der Gruppendiskussion erarbeitet.

Von einem Expertenkreis wurden die Inhalte der Falldokumentation in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen nach einheitlichen methodischen Standards erarbeitet und in einer Beschreibung der Datenfelder und Datenlisten festgehalten. Auf dieser Grundlage wurde eine webbasierte Dokumentationssoftware konzipiert. Eine erste Erprobung der standardisierten Falldokumentation ist durch eine dreimonatige Testphase für einen ausgewählten Themenbereich Excel-basiert erfolgt. Bei der Evaluation dieser Testphase standen die Programm- und Prozessevaluation im Vordergrund. Die Erkenntnisse aus der dreimonatigen Testphase sind bei der Umsetzung der webbasierten Dokumentationssoftware berücksichtigt worden.

Neben der Falldokumentation werden mit der webbasierten Dokumentationssoftware weitere Daten der zahnärztlichen Patientenberatung erfasst. Einmal je Betrachtungszeitraum werden organisatorische und personelle Voraussetzungen in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen erfasst. Für einen Zeitraum von sechs Wochen werden Daten zur Arbeitsbelastung der Berater dokumentiert.

Ergebnisse: Die Erkenntnisse aus der dreimonatigen Testphase für einen thematischen Teilbereich sind bei der Entwicklung der Dokumentationssoftware berücksichtigt worden. Nach technischer Fertigstellung der Dokumentationssoftware wurde zunächst in einigen zahnärztlichen Patientenberatungsstellen die Funktionalität in einem mehrwöchigem Probetrieb überprüft. Nach diesem Probetrieb wurde eine mehrwöchige Testphase der Dokumentationssoftware durchgeführt. An dieser Testphase konnten sich alle zahnärztlichen Patientenberatungsstellen beteiligen. Die Dokumentationssoftware steht seit Jahresbeginn allen zahnärztlichen Patientenberatungsstellen zur Verfügung.

Diskussion: Erstmals kann auf Grundlage der einheitlichen und standardisierten Datenerfassung in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen ein Überblick zum Leistungsspektrum gewonnen werden. Die Voraussetzungen für eine Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung sind ebenfalls geschaffen. Die Evaluation kann Rückschlüsse zum Leistungsspektrum, den Beratungsbedarf und zur Qualität des Beratungsangebotes der zahnärztlichen Patientenberatung geben und so zur Qualitätsförderung und Weiterentwicklung beitragen.

Praktische Implikationen: Patientenorientierte Weiterentwicklung der zahnärztlichen Patientenberatungsstellen auf Grundlage der Evaluationsergebnisse.