

Michael Logies
Zahnarzt
Grosse Strasse 28
D-49134 Wallenhorst
Tel.: +49 5407 39090
Fax: +49 1212513047072
Logies@web.de
<http://www.logies.de>



Qualitätshandbuch Zahnarztpraxis Michael Logies

Version 8¹
Freigegeben und signiert am
Zuletzt bearbeitet am 5.7.06 von Michael Logies

1 Das Handbuch wurde mit Openoffice 1.1.5 geschrieben. In der PDF-Version sind die Bilder und Screenshots in der Regel vergrößerbar und damit lesbarer. Die PDF-Version wurde letztlich nicht, obwohl das möglich ist, mit Openoffice 1.1.5 erzeugt, sondern mit „Fineprint“ (<http://www.fineprint.com/>) und „FreePDF XP“ (<http://freepdfxp.de/fpxp.htm>). Haupttext und Anhang wurden mit „FreePDF Join“ (Bestandteil von „FreePDF XP“) zusammengesetzt. Nur so ergab sich eine PDF-Datei, die weiterhin von X1 (<http://www.x1.com/>, s. u.) im Volltext indexiert werden konnte.

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	3
Softwarelösung.....	4
Benutzeroberfläche.....	4
Technische Details der Softwareeinrichtung.....	6
Weitere Hinweise zu einzelnen Programmen.....	10
Praxisziele.....	12
Faustregeln zur Konkretisierung der Praxisziele und der Prozeßplanung.....	13
Aufgabenverteilung in der Praxis, Prozeßbeschreibungen.....	15
Anhang: Ausdrucke aus Outlook, Checklisten.....	16

Einführung

Nach der Sichtung verschiedener Qualitätsmanagementsysteme² habe ich mich aus Kosten- und Praktikabilitätsgründen zu einer Zertifizierung nach KPQM³ entschlossen, dem Praxisqualitätsmanagementsystem der KVWL (Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe).

Die Praxis ist im April 1996 neu eröffnet worden. Allen längerfristigen Praxismitarbeitern (Angestellte und Auszubildene, aber nicht Aushilfen) wurde seitdem für die berufliche und private Selbstorganisation, Zielfindung und Aufgabendelegation das Zeitplansystem⁴ nach Prof. Löhn zur Verfügung gestellt und praxisintern genutzt⁵.

Dies hätte sich systemintern auch zu einem zertifizierungsfähigen System ausbauen lassen. Allerdings erschien es als papierbasiertes System nicht mehr zeitgemäß, so daß seit Oktober 2005 allen Mitarbeitern auf einem Terminalserver jeweils ein eigener Benutzeraccount mit einem eigenen Outlook 2002 zur Verfügung gestellt wird. In einem ersten Schritt wurden die Zeitplanbücher nach Outlook übertragen. Grundsätzliche Prinzipien der Methode nach Prof. Löhn sind damit nach wie vor in Kraft.

Outlook ermöglicht in seinen privaten Ordnern im Praxisalltag vor allem die Verwaltung eigener Aufgaben und Aufgabendelegationen sowie praxisinterne Email an einzelne oder auch an alle Mitarbeiter (Verteiler „Praxismitglieder“). Zusätzlich wurde Public Sharefolder in Betrieb genommen, eine Software, die allen Mitarbeitern gemeinsame Aufgabenlisten zur Verfügung stellt, indem sie in Outlook zusätzlich zum vorhandenen privaten Ordner öffentliche Ordner einblendet, wobei die Zugriffs- und Schreibrechte in diesen öffentlichen Ordnern mitarbeitabhängig eingerichtet werden können.

Für jeden Mitarbeiter gibt es einen öffentlichen Ordner unter seinem Namenskürzel, der für alle Mitarbeiter einsehbar ist, aber nur für den jeweiligen Mitarbeiter selbst veränderbar (vom Systemadministrator abgesehen). In diesem öffentlichen Ordner werden alle regelmäßigen Aufgaben des Mitarbeiters festgehalten, nach Erledigung abgehakt und von Outlook automatisch neu terminiert.

Zusätzlich gibt es die öffentlichen Aufgabenordner „Zuständig bei Anwesenheit“ und „Checklisten“.

Aus den Aufgaben in den Ordnern heraus wird oft über eine anklickbare, gespeicherte Suchanfrage auf externe Dokumente, also vor allem Checklisten, verwiesen. Als Ergebnis einer Dokumentensuche werden dann alle einschlägigen Dokumente (und ihre Signaturdateien, s. u.) in allen historischen Versionen, geordnet nach Erstellungsdatum, angezeigt.

Die Mitarbeiter können Dokumente immer nur eine Kalenderwoche lang bearbeiten. Am Wochenende werden alle Dokumente in ihrem Zustand eingefroren (nur noch Leserechte im NTFS-Dateisystem), so daß neue Dokumente per Kopie aus alten Do-

2 Dieter Knon, Hans Ibel: Qualitätsmanagement in der Arztpraxis, Carl Hanser Verlag München, Wien 2005

3 KPQM=KV Praxis-Qualitätsmanagement, s. Druckschrift „KV Praxis-Qualitätsmanagement KPQM Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe“, Prinarium GmbH, Revision 3.4 2004, http://www.kvwl.de/arzt/q_sicherung/qm/index.htm

4 Die Auswahl erfolgte damals auf der Basis von: Werner Roth: Zeitmanagement-Methoden auf dem Prüfstand. Management mit Zeitplanbuch, PC und PDA, 4. überarb. u. aktualis. Aufl., Roth, Springe 1996, ISBN: 388115003X, s. a. <http://www.amazon.de/gp/product/388115003X/028-4397519-0434953?v=glance&n=299956>. Das Buch gibt auch einen interessanten Einblick in die internationale, geschichtliche Entwicklung verschiedener Zeitplansysteme.

5 s. <http://www.loehnmethode.de/>

kumenten hervorgehen müssen und erst dann weiter bearbeitet werden können. Abschließend erfolgt die Freigabe von wichtigen Dokumenten durch den Praxisinhaber mittels einer elektronischen Unterschrift (mit Pretty Good Privacy, PGP) in einer separaten Signaturdatei. Nach der Information der Angestellten über eine neue Dokumentenfreigabe bestätigen diese das Lesen des Dokuments ihrerseits durch eine elektronische Unterschrift mit PGP.

Die Gesamtheit aller Tätigkeiten der Praxis ergibt sich so im wesentlichen aus der Gesamtheit der definierten Tätigkeiten aller Mitarbeiter incl. der oben erwähnten Dokumente. Es wird angestrebt, ca. 90% aller Praxistätigkeiten auf die beschriebene Weise zu dokumentieren.

Softwarelösung

Benutzeroberfläche

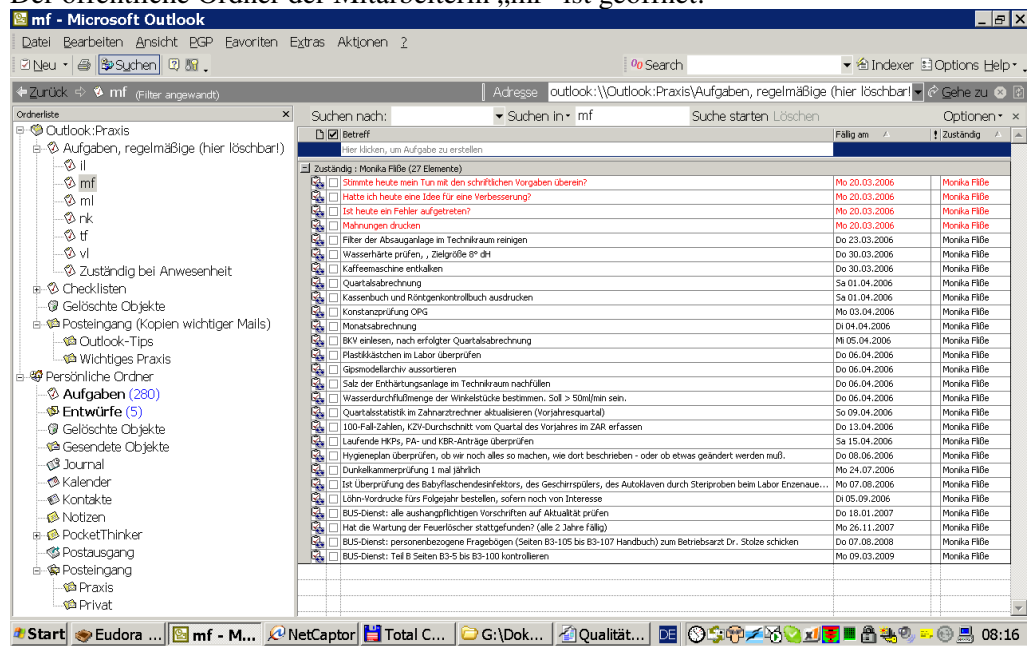
Die praxisspezifischen Anwendungen werden aus folgendem Fenster⁶ auf den Terminals⁷ gestartet:



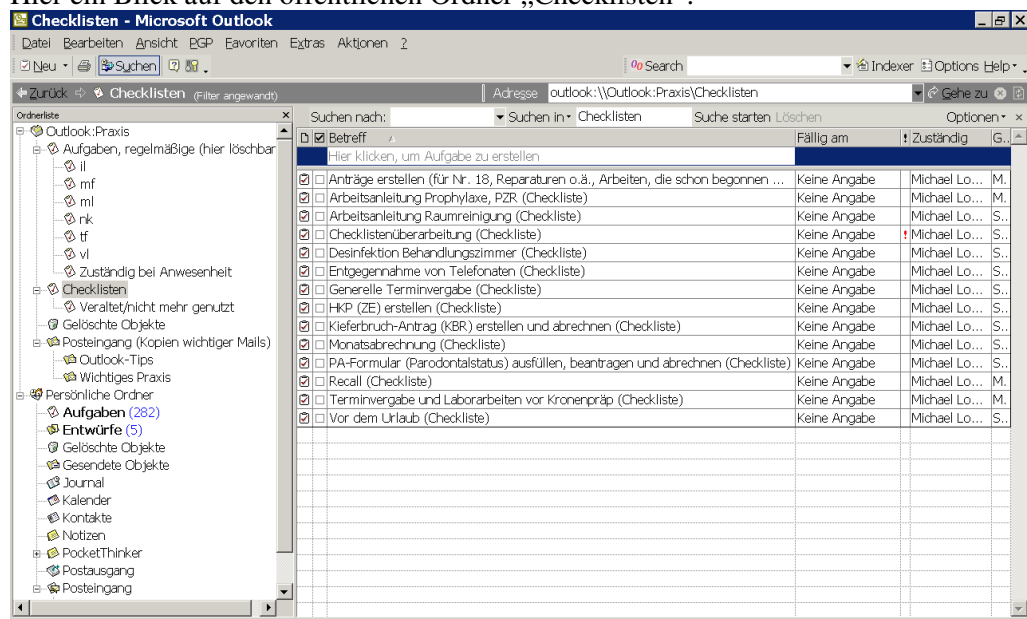
6 Dies Handbuch wird laufend aktualisiert, die Bildschirmausschnitte, wie man an den Daten erkennt, wegen des redaktionellen Aufwandes aber nicht.

7 Es handelt sich z. Zt. um normale Windows XP-PCs mit dem mitgelieferten RDP-client. Thin clients wären aber auch möglich.

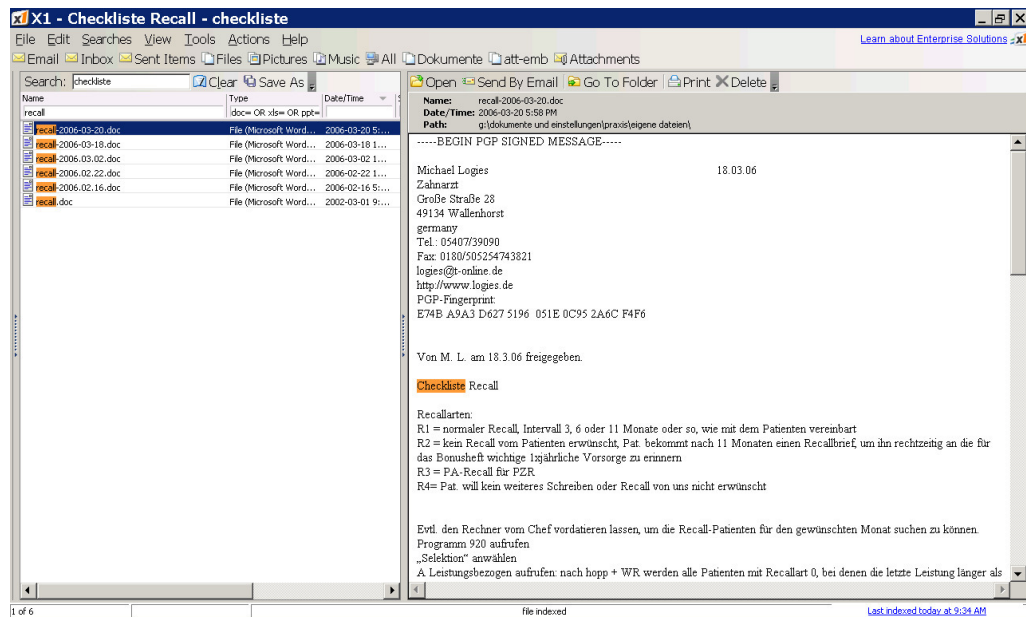
Screenshot von Outlook, der die Struktur der öffentlichen und privaten Ordner zeigt. Der öffentliche Ordner der Mitarbeiterin „mf“ ist geöffnet:



Hier ein Blick auf den öffentlichen Ordner „Checklisten“:



Hier das Ergebnis der aus der dortigen Aufgabe „Recall (Checkliste)“ heraus gestarteten Suchanfrage:



Technische Details der Softwareeinrichtung

Die Anleitung, wie der Terminalserver⁸ mit Outlook aufgesetzt wurde, wurde u. a. im Usenet von mir veröffentlicht:

<http://tinyurl.com/87rwh>

(...)

(Stand: 9.10.2005):

0. Externe Firewall einrichten (z. B. von Draytek), alle Ports dicht.
Überprüfung:

<http://www.grc.com/x/ne.dll?rh1dkyd2>

1. Liste der Mitarbeiter mit ihren Emailadressen zusammentragen.
Eventuell vorher eine neue Domain bei einem Internetprovider registrieren lassen u. dann mit dem Domainnamen Emailadresse bilden.
Typische Namenskonvention: Vorname.Nachname@domainname.de

2. Auf einem Windows XP-Rechner für jeden Mitarbeiter ein Benutzerkonto (mit eingeschränkten Rechten) anlegen. Namensvorschlag fürs Benutzerkonto und auch das erste Paßwort: vn (also erster Buchstabe des Vornamen u. Nachnamen). Vorzugsweise Win XP Professional, Home geht aber mit etwas eingeschränkter Funktionalität des späteren Terminalservers auch. Die Paßwortvergabe ist für den Gebrauch der Remote Desktop-Verbindung bzw. des Terminalservers zwingend. Der Administrator kann bei Win XP danach eine Paßwortänderung erzwingen:
<http://www.microsoft.com/germany/kleinunternehmen/aufgaben/sicherheit/artikel/erzwingen-sicherer-kennwoerter.msp>

3. Outlook 2002/XP oder Outlook 2003 (als Administrator) installieren.
Ausprobieren, ob einem Outlook liegt. Die Delegation kann man schon ausprobieren, wenn man zwei Benutzern je ein Emailkonto in Outlook

- 8 Zum verwendeten Terminalserver „WinConnect Server XP“ von Thinsoft, http://www.thinsoftinc.com/product_thin_client_winconnect_server_xp.html, gibt es mittlerweile Alternativen. Deutlich kostengünstiger ist „XP Unlimited“, <http://www.xpunlimited.com/demo.html>, das ich noch nicht ausprobieren konnte. Ich wäre für Rückmeldungen dankbar. Weitere Alternative, teurer, ist „2X“, <http://www.heise.de/newsticker/meldung/74856>, <http://www.2xsoftware.de/>. Kostenlos ist der „Terminal Server Patch“, http://sala.pri.ee/?page_id=11, <http://sig9.com/articles/concurrent-remote-desktop>

einrichtet (Emailadressen vom Provider), damit diese sich gegenseitig Emails bzw. Aufgaben schicken können.

4. Die Benutzergruppe für die Remote-Desktop-Verbindung freigeben. Terminalserver installieren u. so einrichten, daß jeder Benutzer sich nur einmal einloggen kann. Das führt automatisch dazu, daß Sitzungen von einem PC zum anderen mitgenommen werden können. Ebenso so einrichten, daß sich nur Leute einloggen können, die in der freigegebenen Benutzergruppe sind. Terminalserver:
http://www.thinsoftinc.com/product_thin_client_winconnect_server_xp.html

Die Dockingstation des PDAs für die Outlook-Synchronisation muß am Terminalserver angeschlossen sein. ActiveSync funktioniert nicht über Remote Desktop. Unterstützt wird über Remote Desktop nur die serielle Schnittstelle, nicht USB.

Über Remote Desktop könnte man auch vom Internet her auf den Terminalserver zugreifen, wenn man dafür den Port 3389 an der externen Firewall öffnet und diesen dann an den Terminalserver weiterleiten würde:

<http://www.microsoft.com/windowsxp/using/mobility/rdfaq.msp#x>

Aus Sicherheitsgründen halte ich aber diesen Port an der externen Firewall geschlossen und nehme stattdessen GoToMyPc, eine Lösung von Citrix, die auch Einmal-Paßwörter bietet und plattformübergreifend verfügbar ist (www.gotomypc.com). Mit GoToMyPc läßt sich vom Internet aus der Terminalserver komplett übernehmen. Der Gebrauch des Terminalservers im LAN von den Terminals aus wird dadurch aber nicht gestört.

5. Auf den Terminals den Remote Desktop Client installieren, sofern nötig. Ist bei Windows XP schon dabei. Für ältere Windows-Versionen kostenlos im Download bei Microsoft. Meines Wissens die aktuellste Version derzeit, ältere gibt es auch bei Microsoft:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=de&FamilyID=80111f21-d48d-426e-96c2-08aa2b-d23a49>

Clients für Mac (von Microsoft kostenlos) u. für Unix/Linux (kostenlos) gibt es auch.

6. SMTP/POP-Server (Mail Enable Standard Edition, freeware) auf dem Terminalserver einrichten:

<http://www.mailenable.com/>

Die Domain einrichten u. jeweils für jeden Mitarbeiter seine obige Emailadresse einrichten (Vorname.Nachname@domainname.de). Relaying abschalten, wenn die Mitarbeiter nicht nach draußen emailen können sollen.

Im Mailkonto in Outlook dann für jeden Benutzer localhost für SMTP u. POP-Server eintragen. Kontoname in MailEnable ist dann Vorname.Nachname@domainname. Das Mailkonto kann jede Minute abgefragt werden.

Mit TweakUI die Anzeige der meisten Benutzernamen auf der Oberfläche des Terminalservers unterdrücken - der Terminalserver läuft am besten, wenn sich nur per Remote Desktop eingewählt wird, nicht gleichzeitig per Remote Desktop und lokal an der Konsole (Outlook kann ohnehin nur einmal gestartet werden). Tweakui:

<http://www.microsoft.com/windowsxp/downloads/power toys/xppowertoys.msp#x>

7. Die für 4 Wochen kostenlose Version der Tune UP Utilities installieren u. ein wenig aufräumen:

<http://www.tuneup.de/>

<http://www.tune-up.com/products/tuneup-utilities/>

Es scheint mir einen Performancegewinn des Terminalservers zu geben, wenn man diesen mit den Tune UP Utilities auf "Web Server" konfiguriert.

8. Wenn man einen Gruppenkalender, eine Gruppenaufgabenliste, eine Kontaktliste für die Gruppe innerhalb von Outlook möchte, dann Public Sharefolder als "Service", also "Dienst" auf dem Terminalserver installieren:

<http://www.publicshareware.de/>

Hierfür muß man noch einen weiteren Benutzer auf dem Terminalserver anlegen und dessen Outlook mindestens einmal gestartet haben. Die PST-Datei dieses Benutzers läßt sich dann mittels Public Sharefolder allen Benutzern des Terminalservers, aber auch anderen PCs im LAN, auf denen Outlook installiert ist, zur Verfügung stellen.

9. Wenn man dann über alle Outlook-Ordner die "Erinnerungen" aufspüren u. übersichtlich darstellen lassen will, dann den Reminder Manager⁹ installieren:

<http://www.slovaktech.com/remindermanager.htm>

10. Ein Terminalserver wird ziemlich belastet. Es hat sich bewährt, ihn ab und dann neu zu starten. Nachdem, was ich gelesen habe, mindestens wöchentlich.

11. Die "Yahoo Desktop Search" hat sich bei nur wenigen Benutzern auf dem Terminalserver bewährt, sofern der Benutzer, der sie beim Einloggen automatisch startet, nur eine Sitzung auf dem Terminalserver hat. Ansonsten zerschießt die 2. Sitzung den Index. Bei mehr Benutzern sollte man eine Lösung wählen, bei der nicht für jeden Benutzer ein eigener Index angelegt wird, dessen Erstellung und regelmäßige Aktualisierung den Server stark belastet.

12. Openoffice 1.1.5 läuft ohne Probleme auf dem Terminalserver. Ebenso der PDFCreator als PDF-Drucker:

<http://sourceforge.net/projects/pdfcreator/>

(Mittlerweile durch Free PDF XP abgelöst, s. Fußnote 1)

12. Last but not least: Backup. Outlook speichert alle wesentlichen Daten in den *.pst-Dateien. Also müssen diese Dateien, für jeden Benutzer mindestens eine, regelmäßig gesichert werden.

Microsoft bietet für Outlook ein PlugIn ("Personal Folders Backup"), das von dem Benutzer aus, der es nutzen will, installiert werden muß. Leider läßt es sich nur für einen Benutzer des Rechners installieren, bei weiteren Installationsversuchen bricht die Installationsroutine mit der Bemerkung, daß es schon installiert sei, ab. Wenn die Installation erfolgreich war, findet sich im "Dateimenü" von Outlook ein neuer Punkt "Sicherungskopie", die sich zeitgesteuert erstellen läßt:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=8B081F3A-B7D0-4B16-B8AF-5A6322F4FD01&displaylang=de>

Die Dateien des Emailservers könnte man auch häufig sichern, aber wenn Outlook jede Minute die Emails automatisch abholt, liegen da im Normalfall kaum Daten, von den Konfigurationsdateien abgesehen. Außerdem wäre ein Emailverlust bei Aufgabenreports nicht sonderlich tragisch, weil damit ja nur die Aktualisierung zwischen 2 Benutzern verloren geht (die sich manuell leicht nachholen läßt), nicht aber die Aufgabendaten selbst. Für andere Emails gilt das gleiche - auch von denen gibt es Kopien in der PST-Datei des Absenders.

Outlook ist etwas eigen in der Blockade seiner PST-Datei. U. U. läßt sich diese Datei auch nach Beenden von Outlook noch nicht kopieren. Dann muß man sich aus dem Benutzer abmelden, dann wieder anmelden und kann dann die Datei kopieren. Aus diesem Grund starte ich den Terminalserver jeden Abend automatisch neu. Dafür kann man das Programm "Geplante Tasks" nehmen, das Windows als Zubehör mitbringt u. dort dann einen Task mit "%windir%\system32\shutdown.exe -r -f" einrichten, der den PC neu startet (-r = reboot, -s = shutdown), nachdem alle Dateien (-f = files) geschlossen worden sind. Danach beginnt meine nächtliche Backuproutine (eine alte Version von Suresync (2.1a) als "Service" installiert, d. h. es muß kein Nutzer eingeloggt sein):

<http://www.spursuits.com/suresync/suresync.htm>

Und zur Softwareeinrichtung zum QM mit Outlook:

<http://tinyurl.com/8p5mv>

Zusammen mit Outlook und X1 (bzw. der Yahoo Desktop Search) ergibt sich folgende Möglichkeit, die ich jetzt für die Organisation nutze:

In X1 lassen sich Dokumentensuchen abspeichern. Also z. B.

"Hygieneplan-2" als Suchwort für alle Hygieneplanvarianten im 3.

Jahrtausend (Namenskonvention: Name-JJJJMMTT) ergibt als Suchergebnis

9 Der Reminder Manager verlangsamt den Start von Outlook deutlich, weil erst alle Ordner, öffentliche wie private, auf Erinnerungen durchsucht werden. In meiner Praxis wird das Programm praktisch nicht genutzt.

alle bisherigen Versionen des Hygieneplanes seit 2000.
Diese gespeicherten Dokumentensuchen (*.x1) lassen sich dann in Outlook als Verknüpfung in einer Aufgabe einfügen. Die Aufgabe für die Helferin könnte sein: "Alle 2 Monate am 1. Donnerstag überprüfen, ob Hygieneplan noch der Realität entspricht". Die Helferin klickt dann in der Outlook-Aufgabe den Such-Link an, X1 öffnet sich, zeigt alle Dokumentenversionen sortiert nach Datum, die Helferin kann die oberste, neueste anklicken, die Textverarbeitung (Openoffice) öffnet sich (wenn das Dokument älter als 1 Woche ist, nur zum Lesen, nicht mehr zum Bearbeiten). Der Text kann bearbeitet werden, wird unter dem neuen Namen gespeichert u. ist dann, wenn die X1-Indexierung das nächste Mal gelaufen ist, wieder über den Link der Outlook-Aufgabe erreichbar.

Weil die Outlook-Aufgabe im öffentlichen Ordner der Helferin (durch Public Sharefolder) angezeigt wird, kann ich leicht verfolgen, was passiert ist.

Natürlich kann man in Outlook-Aufgaben auch direkt mit bestimmten Dateien verknüpfen, aber hier hatte ich das Problem zu lösen, wie ich die Versionsstände berücksichtigen kann. Bei einem festen Link auf eine Datei müßte ich den Link ständig manuell nachführen. Ich denke, daß ich jetzt softwareseitig alles zusammenhabe, um ein Qualitätsmanagement (QM), das auf die Dokumentation verschiedener Versionsstände angewiesen ist, einigermaßen glatt in Outlook abzubilden.

Grüße

M.

At 11:13 13.11.2005 +0100, Michael Logies wrote:
>Im Zusammenhang mit MPG, Hygieneplänen etc. ist es erwünscht, rückwirkend
>nachvollziehen zu können, was wann in Kraft war. Alte Dateiversionen
>sollten also erhalten bleiben.
>Ich habe das jetzt über das Dateisystem von Win XP (NTFS) gelöst: Am
>Wochenende setze ich alle alten Dokumente für die Helferinnen auf "nur
>Lesen" - damit können sie nicht mehr verändert oder gelöscht werden. Neue
>Dokumente sollen dann aus alten erstellt werden, indem das alte Dokument
>geöffnet u. unter dem alten Namen plus Datum abgelegt und bearbeitet wird -
>was dann wieder nur für eine Woche möglich ist.
>Z. B.:
>Hygieneplan.sxw
>Hygieneplan-2005-10-20.sxw
>Hygieneplan-2005-11-13.sxw
>(Meine Textverarbeitung ist Openoffice 1.1.5.)

>Meine Helferinnen suchen mittlerweile Dokumente übrigens fast
>ausschließlich über die kostenlose Yahoo Desktop Search, die ich empfehlen
>kann:
><http://desktop.yahoo.com/>

Die Dokumentenfreigabe erfolgt mittlerweile durch Signierung mit PGP, s. www.pgpi.com, in der Version „PGPfreeware 6.5.8“ für Windows. Das Lesen wichtiger Dokumente muß von den Praxismitarbeitern ebenfalls durch die eigene PGP-Signatur bestätigt werden. In den zu den Checklisten gehörigen Outlookaufgaben wird festgelegt, wer welche Checkliste lesen und signieren muß. An einem Beispiel sei die Namenskonvention erläutert. Wenn die Datei Prophylaxe-2006-06-26.sxw heißt, heißt die Signatur des Erstsignierenden (Freigabesignatur) Prophylaxe-2006-06-26.sxw.sig, die Signaturdatei der Mitarbeiterin Natalia Kaiser muß dann Prophylaxe-2006-06-26-nk.sxw.sig heißen.

Das Patientenbestellbuch wird nach wie vor auf Papier geführt. Allerdings vergeben Praxismitarbeiter gelegentlich Termine für den Praxischef außerhalb der Praxiszeiten und brauchen dafür Einblick in dessen privaten Outlook-Terminkalender. Dies ist mittlerweile mit der Free/Busy-Funktion bzw. mit „Internet Frei/Gebucht“ in Outlook 2002 gelöst. Die Funktion erlaubt allen Praxismitarbeitern die gegenseitige Einsicht in ihre privaten Terminkalender dahingehend, daß zu sehen ist, ob Zeiten frei bzw. schon gebucht sind. Ausführliche Anleitung:

<http://support.microsoft.com/?kbid=291621>

Kurzform:

Voraussetzung: Auf das unterhalb des Verzeichnisses \Dokumente und Einstellen\All Users\Dokumente\ eingerichteten Verzeichnisse "Freebusy" müssen alle Beteiligten Lese- u. Schreibrechte haben.

In Outlook 2002 jedes Mitarbeiters den Menüpunkt Extras/Optionen/Kalenderoptionen/Frei-Gebucht-Optionen aufsuchen. Die lokalen Dateipfade, die dort einzustellen sind:

„Abspeichern unter“:

<file://g:/Dokumente%20und%20Einstellungen/All%20Users/Dokumente/Freebusy/%Name%.vfb>

„Nachschauen unter“:

<file://g:/Dokumente%20und%20Einstellungen/All%20Users/Dokumente/Freebusy/%Name%.vfb>

Schreiben der Datei auf alle 5 min konfigurieren.

Um wichtige, historische Emails auch neuen Mitarbeitern zur Verfügung stellen zu können, gibt es einen Benutzer „Emil Mustermann“ („em“), der im Emailverteiler „Praxismitglieder“ enthalten ist. Wenn ein neuer Mitarbeiter eintritt, muß Emil Mustermann die aufgelaufene Email abholen, dann kann das gesamte Benutzerkonto auf das „default“-Konto von Windows XP kopiert werden. Danach wird der neue Mitarbeiter in Windows XP als „Benutzer“ eingerichtet. Vom Konto dieses Benutzers aus wird dann die registry durchsucht u. Verweise auf „em“ werden durch das Kürzel des neuen Mitarbeiters ersetzt. Danach wird im Mailserver „MailEnable“ das neue Emailkonto eingerichtet, dann erfolgt die Anpassung des Mailkontos in Outlook. Weiter wird PGP für den Mitarbeiter neu eingerichtet (neuer privater und öffentlicher Schlüssel im PGP-Datenverzeichnis des Benutzers) und werden die öffentlichen Schlüssel aller Mitarbeiter in den öffentlichen Schlüsselbund des neuen Mitarbeiters importiert. Schließlich muß eine neue Batchdatei für das Starten der DOS-Anwendung „Zahnarztrechner“ mittels der Software „Tame“¹⁰ unter dem Kürzel des neuen Benutzers erstellt werden, damit die Programmverknüpfung mit der Umgebungsvariablen „%username%“ auf dem Terminalserver nichts ins Leere geht.

Weiterhin werden im laufenden Betrieb vom Praxisinhaber einzelne Emails aus dem Verteiler „Praxismitglieder“ in die öffentlichen Ordner „Outlook-Tips“ und „Wichtiges Praxis“ kopiert.

Der Praxisinhaber sorgt auch für eine einheitliche Ausgangsarbeitsoberfläche alle Mitarbeiter in Windows XP. Konfigurationsveränderungen der verwendeten Programme werden an allen Mitarbeiterkonten einzeln vorgenommen sowie an „Emil Mustermann“.

Weitere Hinweise zu einzelnen Programmen

Outlook 2002 ist zunächst einmal nicht optimal konfiguriert. Konfigurationshinweise:

<http://www.gwdg.de/service/netze/mailler/client/outlookxp.html>

E-Mail-Format: Verfassen im Nachrichtenformat: Nur-Text

Internetformat:

Kopie von HTML-Bilder: nein

¹⁰ Tame ist eine Software, die den Ressourcen hunger (die Prozessorlast) von DOS-Programmen und alten 16bit-Windowsprogrammen unter Windows XP begrenzt. Ohne Tame wären manche Programme gar nicht auf einem Terminalserver einsetzbar, <http://www.tame-dos.com/>. Ebenfalls empfehlenswert ist Priority Master, mit dem sich die Prozeßpriorität von Programmen bleibend festlegen läßt, so daß unwichtige Programme wichtige nicht mehr ausbremsen können, außerdem bekommt das jeweilige Vordergrundfenster eine höhere Priorität zugewiesen, <http://www.prioritymaster.com/>.

Outlook Rich-Text-Optionen: In Nur-Text-Format konvertieren
Automatischer Textumbruch bei 72 Zeichen
Anlagen von Nur-Text-Nachrichten mit UUENCODE codieren: nein
Internationale Optionen...
Nachrichtenkennzeichnung in Englisch: ja
Kopfzeilen von Antworten und Weiterleitung in Englisch: ja
(wirkt professioneller, falls man mit dem englisch-sprachigen Ausland kommuniziert)
Codierung ausgehender Nachrichten automatisch wählen: ja
Bevorzugte Codierung für ausgehende Nachrichten: US-ASCII
(liefert die kleinsten Dateien!)
Briefpapier und Schriftarten: nein!
Signatur: möglichst nicht mehr als 4-5 Zeilen

Aber selbst danach kann Outlook noch nicht richtig quoten, also richtig zitieren. Es gibt aber die kostenlose Software QuoteFix, mit der sich das Problem beheben läßt (funktioniert nicht bei HTML-E-mails):

<http://home.in.tum.de/~jain/software/outlook-quotefix/>

Die Installation ist einfach, zur Konfiguration aus: /Programme/Outlook-QuoteFix/docs/usage.html:

Outlook should be configured correctly before using Outlook-QuoteFix:

- * You must not use Microsoft Word for editing your messages, i.e. uncheck [Tools -> Options -> Mail Format -> use Microsoft Word to edit e-mail messages].
- * You will receive the best results when not letting Outlook indent the original message with a prefix such as '>'. Instead, pick [Tools -> Options -> Settings -> Email Options -> Include original message text] - deutsch: "Text der ursprünglichen Nachricht beifügen" in den "E-Mail-Optionen" unter "Extras/Optionen/Einstellungen", M. L.
- * The wrap column in Outlook must not be lower than the one in Outlook-QuoteFix (see below). 72 Zeichen waren bei mir in Outlook wie in QuoteFix voreingestellt, also denke ich nicht, daß man da manuell etwas ändern muß. Für den "Quote Header Style", den man nach Installation über das neue Symbol im Systray konfigurieren kann, würde ich "custom" empfehlen und wie folgt einkürzen: %n schrieb am %t:\n

Outlook 2002 (wie auch Outlook 2003) hat durch verschiedene Sicherheitsupdates an Funktionalität eingebüßt. Insbesondere ist der Umgang mit Dateiverknüpfungen umständlicher geworden, weil in Emails durch Drag und Drop eingefügte Dateiverknüpfungen mit lokalen Dateien (was nur auf einem Terminalserver bzw. bei Dateien auf einen freigegebenen Netzlaufwerk sinnvoll ist) beim Empfänger nicht mehr funktionieren. Dieser Mechanismus ist allerdings für Aufgaben nach wie vor intakt, so daß Mitteilungen mit vielen Dateiverknüpfungen schneller als Aufgabe erstellt sind. In Emails muß also für Verknüpfungen die URL-Schreibweise gewählt werden, z. B.: file://G:\Dokumente%20und%20Einstellungen\Praxis\Eigene%20Dateien\Qualität_Hygiene\RKI\Zahn_Rili_2006.pdf

Ebenso funktioniert nicht mehr, Emails als „Verknüpfung“ in eine aus der Email per Drag und Drop auf den Aufgabenordner erzeugte Aufgabe einzufügen. Stattdessen muß „Kopie“ gewählt werden, was zur Folge hat, daß der Emailtext unnötigerweise in Outlook gedoppelt wird.

Es ist wichtig darauf zu achten, daß soweit wie irgendmöglich mit Dateiverknüpfungen auf Text, Checklisten oder Suchanfragen (für X1)gearbeitet wird, denen nur eine Orginaldatei zu Grunde liegt. Sonst ist die Gefahr groß, inhaltsähnliche Dateien an verschiedenen Stellen zu hinterlegen (die sich auseinander entwickeln), wo doch auf die gleiche Datei verwiesen werden soll.

Die „Kontakte“ aus Outlook 2002/2003 lassen sich in Openoffice als in Briefe und Serienbriefe automatisch eingefügte Adreßdaten nutzen¹¹.

Checklisten bzw. Ablaufpläne werden vor allem in Openoffice geschrieben. Für Checklisten, die im Praxisalltag zwecks besserer Übersicht regelmäßig interaktiv abgehakt werden sollen (s. Anhang), ist allerdings PocketThinker im Einsatz (<http://www.pocketthinker.com/>). Die gespeicherte Checkliste ist ein gewöhnliches Dokument, das indirekt über X1, wie beschrieben, mit einer Outlook-Aufgabe verknüpft ist. Die Checkliste wird durch das Ankreuzen, da es ein geschütztes Dokument ist, nicht verändert.

Für das Dokumentenversionsmanagement ist wichtig, daß die Desktop-Suchmaschine X1, über deren gespeicherte Suchanfragen die meisten Dokumente aufgerufen werden, so konfiguriert ist, daß die Indexierung häufig genug erfolgt (z. B. alle 10 min), damit nicht fehlerhafterweise alte Versionsstände aufgerufen werden. X1 speichert Suchanfragen etwas unglücklich als versteckte Dateien in einem Unterverzeichnis der „Eigenen Dateien“ des jeweiligen Benutzers. Durch eine Suche nach *.x1 mit dem mir unentbehrlichen Total Commander (<http://www.ghisler.com/>) lassen sich die Suchen aber leicht finden (sofern man auch nach „versteckten Dateien“ sucht). Die gespeicherte Suche wird dann in das Verzeichnis der Praxisdokumente verschoben¹². Durch einen Rechtsklick mit der Maustaste auf die Aufgabe und dann Ziehen (bei gedrückter Maustaste) derselben auf den persönlichen Aufgabenordner in Outlook wird eine neue Aufgabe generiert, in der die Suche (wie jede andere Datei) als „Verknüpfung“ eingefügt wird. Diese Aufgabe läßt sich dann weiter bearbeiten bzw. die Verknüpfung läßt sich kopieren und in eine schon bestehende Aufgabe einfügen, auch in einem öffentlichen Ordner.

Die in Outlook 2002 eingebaute Suchfunktion erfaßt keine öffentlichen Ordner. X1 (Version 5.2.3) ist nicht in der Lage, öffentliche Ordner, die von Public Sharefolder zur Verfügung gestellt werden, zu indexieren. Deshalb wurde in X1 die Indexierung von Outlook inaktiviert. Stattdessen wird für die Suche innerhalb von Outlook auf das kostenlose „Lookout“, <http://www.lookoutsoft.com/Lookout/download.html>, zurückgegriffen.

Für Aufgaben, die die Komplexität eines Projektes annehmen, hat sich die Planung und Darstellung als Gantt-Diagramm bewährt¹³.

Praxisziele

Die Praxisziele werden sowohl intern im öffentlichen Ordner jedes Mitarbeiter als regelmäßige Aufgabe veröffentlicht, um regelmäßig an sie zu erinnern, als auch extern auf der Website der Praxis¹⁴, wobei dort noch weitere Verzeigungen ins WWW erfolgen, um Begriffe zu erläutern:

Praxisziele ("Mission Statement"):

11 Anleitung und Software für Outlook: <http://www.heise.de/ct/ftp/06/05/204/>. Erfolgreich von mir getestet mit Openoffice 2.0.2 und Openoffice 1.1.5.

12 Kleinere Korrekturen in vorhandenen, andernorts gespeicherten X1-Suchen nimmt man wegen dieses umständlichen Aufsuchens neuer X1-Suchen daher am einfachsten mit einem Editor in der vorhandenen X1-Suche vor.

13 Relativ einfach zu bedienen und kostenlos ist GanttProject, <http://ganttproject.sourceforge.net/>

14 s. <http://www.logies.de/Praxis.htm>

Die Zahnarztpraxis Michael Logies soll der richtige Anlaufpunkt für alle Patienten sein, die ihre Zähne lebenslang erhalten wollen. Wir denken in Jahrzehnten, nicht in Jahren. Die Zahnästhetik, gutes Aussehen sind uns wichtig, aber wir opfern Gesundheit, also Körpersubstanz des Patienten, nicht für nur vorübergehende Schönheit.

Wir begegnen unseren Patienten mit Respekt und Einfühlungsvermögen. Wir beraten den Patienten über verschiedene Möglichkeiten und begrüßen Nachfragen. Was wir anbieten und tun, muß einen Nutzen für beide, also für Patient und Praxis haben - wir denken "win/win" oder "no deal".

Wir sind der wissenschaftlichen, d. h. der evidenzbasierten Medizin verpflichtet ("Evidence Based Dentistry", EBD) und bilden uns kontinuierlich fort. Wir sind zurückhaltend gegenüber oft nur modischen Neuerungen, solange es nicht gute Wissenschaft gibt, die Neuerungen begründet erscheinen läßt. Wir informieren uns international und streben eine Zahnmedizin auf aktuellem, internationalem Standard an. Wir verweigern uns nationalen Merkwürdigkeiten wie der Amalgamhysterie und der Überbetonung von Zahnersatz gegenüber Zahnerhaltung.

Wir sagen klar, was wir und die wissenschaftliche Medizin wissen und was wir nicht wissen. Wir sind keine Halbgötter. Wir konzentrieren uns auf das, was wir besonders gut können und was wir häufig tun und überweisen Patienten für Maßnahmen, die wir nicht gut können oder selten tun, an den Spezialisten.

Wir fordern und fördern unsere Mitarbeiter. Wir setzen auf zeitgemäßen, betriebswirtschaftlich sinnvollen Einsatz von EDV und Qualitätsmanagement.

Außerhalb eines "mission statement" haben wir manchmal sogar Humor. ;-)

Faustregeln zur Konkretisierung der Praxisziele und der Prozeßplanung

Kiss-Prinzip:

(<http://de.wikipedia.org/wiki/KISS-Prinzip>):

Keep it simple, stupid. (deutsch: „Gestalte es einfach, Dummkopf!“)

Keep it small and simple. („Gestalte es klein und einfach“)

Keep it sweet and simple. („gefällig und einfach“)

Keep it simple and straightforward. („...einfach und überschaubar“)

Keep it short and simple. („...kurz und einfach“, aus dem Bereich Marketing)

Keep it simple and smart. (Mach es clever und einfach)

(<http://de.wikipedia.org/wiki/Vereinfachung>)

Aber:

Everything should be made as simple as possible, but not simpler. (Albert Einstein, so einfach wie möglich, aber nicht einfacher)

So gibt es in der Praxis nur einen Qualitätsstandard, der gleichermaßen für die Behandlung von Privat- und Kassenpatienten gilt. Das vereinfacht Behandlungsplanungen und Abläufe. Dieser Standard wird vom Praxisinhaber nach den Kriterien der Evidence Based Dentistry definiert. Aus diesem Qualitätsstandard ergibt sich ein bestimmter Material- und vor allem Zeit- und damit Kostenaufwand. Insofern der Qualitätsstandard mit den Erstattungsregeln der privaten oder gesetzlichen Krankenversicherungen betriebswirtschaftlich kollidiert, muß der Patient die nicht erstatteten Kosten selbst tragen, was ihm vor Behandlungsbeginn auch erläutert werden muß. Der Praxisinhaber verzichtet lieber auf Behandlungen, als vom definierten Qualitätsniveau abzuweichen. In der Regel sollten sich aber heute bezahlbare Lösungen für jeden Pati-

enten finden lassen, weil wir noch nie so viel verschiedene zahnmedizinische Möglichkeiten hatten.

– Offenheit, Vertrauen

<http://de.wikipedia.org/wiki/Vertrauen>

Offenheit und Vertrauen reduzieren Komplexität, führen also zu mehr Einfachheit. Die Absichten und Prozesse der Praxis sollen für alle Mitarbeiter, Geschäftspartner und Patienten offen liegen und klar sein. Dafür sorgt u. a. ein Informationsfluß, der alle Mitarbeiter erreicht, indem wichtige Unterlagen durch das Eingangsfach jedes Mitarbeiters laufen bzw. per Email über den Verteiler „Praxismitglieder“. Begrenzt wird diese prinzipielle Offenheit durch die Verpflichtung zum Datenschutz insbesondere von Patientendaten und durch die notwendige Wahrung von Geschäftsgeheimnissen. So sind etwa die Tagesstatistiken mit den Umsätzen des Vortages für jeden Mitarbeiter einsehbar, aber nicht für den Gebrauch außerhalb der Praxis bestimmt.

– Visuelles Management¹⁵

<http://www.ebz-beratungszentrum.de/organisation/gps.html>

„Unter Visuellem Management oder Management by View ist die Nutzung optischer Hilfsmittel zur Steuerung der Produktionsabläufe und Tätigkeiten der Mitarbeiter zu verstehen. Wesentliches Element ist die Gestaltung aller Abläufe dergestalt, daß man Unregelmäßigkeiten bereits durch den Augenschein erkennt.“

Letzteres war bereits Leitbild bei der Praxisgründung und Praxiseinrichtung. Es spiegelt sich in der Aufteilung der Arbeitsmittel auf die Arbeitsplätze bis in die Schubladenaufteilung und ihre gelegentliche, innere Beschriftung hinein. Die Büroarbeitsplätze wie die klinischen Arbeitsplätze sollen so aufgeräumt wie möglich sein und arbeitstäglich von Überflüssigem befreit werden.

Gleiches gilt für die Materialvorräte. Der Vorratsraum soll so übersichtlich und aufgeräumt wie möglich sein, um die Entnahme von Material und das Nachbestellen zu beschleunigen und Verschwendung durch übersehene oder abgelaufene Vorräte zu vermeiden. Es gilt „first in, first out“. Die Materialien sind bei Anlieferung so einzusortieren, daß bei Entnahme das dann älteste Material als erstes entnommen wird. Wenn ein Material zuende geht, ist derjenige, der das bemerkt, für einen entsprechenden Hinweis an die Materialverantwortliche zuständig.

– Make it once and make it right

Mit komplexen Planungssystemen wie Outlook lassen sich beliebig viele Aufgaben erzeugen und verwalten. Im Praxisalltag können gleichzeitig verschiedenste Anforderungen auf einen Mitarbeiter einströmen. Dabei kann aus dem Blick geraten, **daß für jede einzelne Handlung das bestmögliche Ergebnis angestrebt werden muß**. Gefordert ist die Konzentration auf die aktuelle Handlung. Verschiedene Dinge sollten nacheinander, nicht nebeneinander bewältigt werden, weil sonst die angestrebte, dauernde Fehlerfreiheit nicht erreichbar ist. Dem dient auch die geforderte Verschriftlichung aller Aufgaben, die nicht unmittelbar erledigt werden können. Sie sollten auf einem Zettel oder besser gleich in Outlook festgehalten werden, um den Kopf frei für die aktuelle Aufgabe zu haben. Wenn Aufgaben nicht vollständig zu erledigen sind, z. B. wegen Überlastung, ist das dem Praxisinhaber mitzuteilen, damit organisatorische Änderungen vorgenommen werden können.

– Fehler passieren nur einmal, dann sollte aus ihnen gelernt worden sein

Fehler sind Gelegenheiten für den Mitarbeiter und/oder die Praxis, dazu zu lernen.

Wer Fehler vertuscht, verschenkt Lern- und Änderungsmöglichkeiten und schadet der

¹⁵ Visuelles Management, „Make it once and make in right“, auch Einfachheit, sind Anleihen aus der Automobilindustrie (Toyota).

Praxis. Der Umgang mit Fehlern ist deshalb als eine tägliche Aufgabe im öffentlichen Outlook-Ordner eines jeden Mitarbeiters festgehalten.

Aufgabenverteilung in der Praxis, Prozeßbeschreibungen

Wie oben erwähnt, werden alle regelmäßigen Aufgaben der Praxis einzelnen Mitarbeitern in öffentlichen Outlookordnern zugeordnet, sofern die Aufgaben nicht einfach an Anwesenheit gebunden sind – dann sind sie im öffentlichen Ordner „Zuständig bei Anwesenheit“ zu finden. Weiter gibt es Checklisten für spezielle Tätigkeiten. Die Druckausgaben dieser Aufgabenlisten und Checklisten (incl. des Hygieneplanes) finden sich aus technischen Gründen im Anhang.









Die Druckausgaben können nur eine Momentaufnahme sein, weil die Einträge im Planungsinstrument Outlook einem ständigen Wandel unterliegen. Dieser ständige Wandel und die schnelle, granulare Anpassungsfähigkeit an neue Anforderungen ist der große Vorteil der gewählten Softwarelösung. Unser Qualitätsmanagementhandbuch steht nicht im Schrank, sondern ist als Software tägliche Arbeitsmethode.

Anhang: Ausdrucke aus Outlook, Checklisten

(In der auf dem Webserver der Praxis liegenden Version dieses Dokumentes, <http://www.logies.de/qualitaetshandbuch.pdf>, folgen jetzt nur einige exemplarische Checklisten. Die vollständige Version ist nur praxisintern verfügbar.)

<input checked="" type="checkbox"/> Betreff		Fällig am	! Zustän...
Zuständig : Monika Fliße (28 Elemente)			
	<input type="checkbox"/> Quartalsabrechnung	Sa 01.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Kassenbuch und Röntgenkontrollbuch ausdrucken	Sa 01.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Stimmt heute mein Tun mit den schriftlichen Vorgaben überein?	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Hatte ich heute eine Idee für eine Verbesserung?	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Ist heute ein Fehler aufgetreten?	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Privatrechnungen drucken (Programm 42)	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Mahnungen drucken	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Konstanzprüfung OPG	Mo 03.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Monatsabrechnung	Di 04.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> BKV einlesen, nach erfolgter Quartalsabrechnung	Mi 05.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Plastikkästchen im Labor überprüfen	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Gipsmodellarchiv aussortieren	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Praxisziele diese Woche umgesetzt?	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Wasserhärte prüfen, , Zielgröße 8° dH	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Filter der Absauganlage im Technikraum reinigen	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Wasserdurchflußmenge der Winkelstücke bestimmen. Soll > 50ml/min sein.	Do 06.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> 100-Fall-Zahlen, KZV-Durchschnitt vom Quartal des Vorjahres im ZAR erfassen	Do 13.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Laufende HKPs, PA- und KBR-Anträge überprüfen	Sa 15.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Dunkelkammerprüfung 1 mal jährlich	Mo 24.07.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Ist Überprüfung des Babyflaschendesinfektors, des Geschirrspülers, des Autoklaven durch Steripr...	Mo 07.08.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Salz der Enthärtungsanlage im Technikraum nachfüllen (Wasserenthärtung). Salzbehälter soll nic...	Do 17.08.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Lohn-Vordrucke fürs Folgejahr bestellen, sofern noch von Interesse	Di 05.09.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Hygieneplan überprüfen, ob wir noch alles so machen, wie dort beschrieben - oder ob etwas geä...	Do 14.09.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Kaffeemaschine entkalken	Do 28.09.2006	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> BUS-Dienst: alle aushangpflichtigen Vorschriften auf Aktualität prüfen	Do 18.01.2007	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> Hat die Wartung der Feuerlöscher stattgefunden? (alle 2 Jahre fällig)	Mo 26.11.2007	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> BUS-Dienst: personenbezogene Fragebögen (Seiten B3-105 bis B3-107 Handbuch) zum Betriebsa...	Do 07.08.2008	Monika Fliße
	<input type="checkbox"/> BUS-Dienst: Teil B Seiten B3-5 bis B3-100 kontrollieren	Mo 09.03.2009	Monika Fliße

<input checked="" type="checkbox"/> Betreff	Fällig am	! Zuständig	G..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ablauf vor Endo in der Verwaltung (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Anträge erstellen (für Nr. 18, Reparaturen o.ä., Arbeiten, die schon begonnen wurden, keine...	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Arbeitsanleitung Prophylaxe, PZR (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Arbeitsanleitung Raumreinigung (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bestellung Aera-Online (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Checklistenüberarbeitung (Checkliste)	Keine Angabe	! Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desinfektion Behandlungszimmer (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Endoaufbau im Behandlungszimmer (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entgegennahme von Telefonaten (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entsorgung (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Generelle Terminvergabe (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> HKP (ZE) abrechnen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> HKP (ZE) erstellen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	D..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> HKP Privatpatienten (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	D..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hygieneplan Zahnarztpraxis Logies	Keine Angabe	Michael Logies	D..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Kieferbruch-Antrag (KBR) erstellen und abrechnen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Krankenversichertenkarte einlesen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Leistungserfassung (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mahnverfahren (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Monatsabrechnung (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Neupatienten aufnehmen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PA-Formular (Parodontalstatus) ausfüllen, beantragen und abrechnen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Recall (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Rezepte erstellen (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Terminvergabe und Laborarbeiten vor Kronenpräp (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vor dem Urlaub (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Webseiten, Website überarbeiten (Checkliste)	Keine Angabe	Michael Logies	M..

 <input checked="" type="checkbox"/> Betreff	Fällig am	! Zuständig	G..
 <input type="checkbox"/> Post hochholen	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..
 <input type="checkbox"/> Checkliste für Behandlungstagende abarbeiten, für den Vorletzten, der geht	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..
 <input type="checkbox"/> Checkliste für Behandlungstagende abarbeiten, für den Letzten, der geht	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..
 <input type="checkbox"/> Checkliste morgentliche Routinearbeiten (Steri) abarbeiten	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..
 <input type="checkbox"/> Checkliste mittägliche Routinearbeiten abarbeiten	Fr 30.06.2006	Michael Logies	M..
 <input type="checkbox"/> Checkliste morgentliche Routinearbeiten (Behandlungszimmer) abarbeiten	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..
 <input type="checkbox"/> Ein bis zwei Tage vorher Pat. anrufen, die einen Termin 45 min u. länger haben u. erinnern!	Fr 30.06.2006	Michael Logies	D..



Michael Logies
Zahnarzt
Grosse Strasse 28
49134 Wallenhorst
Tel.: +49 5407-39090
Fax: +49 1212-5-130-47-072
Logies@web.de
<http://www.logies.de>

Checklistenüberarbeitung (Checkliste), Lesebestätigungen für neue Checklisten
Version Nr. 3
Freigegeben am 26.6.2006 von Michael Logies
Überarbeitet von: Michael Logies

Beim Überarbeiten von Checklisten muß ab jetzt eine laufende Versionszählung erfolgen, s. o.
(Die jetzt erstmalige Versionsnummer erhalten Sie bei alten Dokumenten, wenn Sie die bisherigen Dateiversionen durchzählen und "1" addieren).

Ferner muß festgehalten werden, wer die neue Version überarbeitet hat, also z. B.:
Überarbeitet von: Monika Fliße

Schließlich muß festgehalten werden, wer wann die Checkliste freigegeben hat. Das bin derzeit nur ich (Michael Logies). Also:
Freigegeben am 19.3.2006 von: Michael Logies

Im Rahmen des Qualitätsmanagements muß sichergestellt werden, daß die Dokumente auch tatsächlich von demjenigen freigegeben worden sind, der im Text angegeben worden ist. Deshalb muß ab jetzt nach der Freigabe das Dokument jeweils elektronisch signiert werden (=elektronische Unterschrift). Wir machen das mit PGP (Pretty Good Privacy Version 6.5.8, freeware, <http://www.pgpi.org/products/pgp/versions/freeware/win32/6.5.8/>).

Zum einen kann die Signierung direkt im Text erfolgen, zum anderen kann die gesamte Datei signiert werden, so daß eine zusätzliche Signierdatei entsteht. Wir signieren jetzt die gesamte Datei, weil beim Signieren im Text die Formatierungen zum Teil verloren gehen. Man kann die Signatur auch einfacher überprüfen, weil man die separate Signaturdatei nur anklicken muß.

Bitte ändern Sie die Passphrase (= das Paßwort) in PGP von Ihrem Namenskürzel (also mf, nk, ml etc.) auf eine Passphrase, die nur Sie kennen. Wenn Sie Ihre Passphrase vergessen, gibt es keine Möglichkeit, an sie wieder heranzukommen. Sie brauchen Ihre Passphrase bei jedem Signieren. Also bitte nicht vergessen! Sie können Ihre Passphrase jederzeit ändern. Das hat keine Auswirkungen auf von Ihnen verschlüsselte oder signierte Dokumente.

Wenn Sie überprüfen wollen, ob der Text entgegen der Signatur verändert worden ist, ist das jetzt leicht möglich. Bitte von mir zeigen lassen!

Derjenige, der ein signiertes Dokument ändert, muß wie gehabt ein neues Dokument erstellen (also Dateiname inklusive Datumsangabe). Danach bekomme ich von Ihnen eine Aufforderung, das neue Dokument freizugeben (und dafür mit einer neuen Signatur zu versehen).

Danach muß ich alle Praxismitglieder per Mail auf die Änderung hinweisen, damit die neue Checkliste gelesen wird.

Das Lesen der neuen Checkliste wird durch Signieren der Checkliste von jedem Praxismitglied bestätigt. Aus der Email vom 26.6.2006 an alle Praxismitglieder:

Wir haben jetzt mühsam erarbeitete Checklisten. Falls Sie sich also nicht sicher sind, wie etwas in dieser Praxis gehandhabt werden soll, schauen Sie bitte in die Checklisten! Wenn dort nicht steht, was Sie suchen, schicken Sie bitte einen Statusbericht aus der zur Checkliste gehörigen Aufgabe an mich, wo das Problem liegt oder was sonst zu verbessern ist. Es geht darum zu vermeiden, daß das, was Sie tun von den Checklisten abweicht, weil sonst jeder macht was er will und möglicherweise wichtige Dinge übersehen werden. Wenn Sie also zwi- schendurch Zeit haben, setzen Sie sich bitte vor den PC und lesen!

Ich möchte, daß Sie die Checklisten, die Sie lesen müssen, signieren. Ihre elektronische Signatur entspricht einer Unterschrift auf Papier. Ich fordere Sie hiermit nochmals auf, Ihr Paßwort für PGP zu individualisieren, damit nur Sie mit Ihrer elektronischen Unterschrift unterschreiben können. Sie bestätigen mit dieser Unterschrift, daß Sie die Checkliste gelesen haben und sich an Sie halten werden, sofern es keine vernünftigen Gründe gibt, von ihr abzuweichen. Der Gesetzgeber fordert mittlerweile ein Qualitätsmanagement (QM) mindestens für die Instrumentenaufbereitung. Zu einem QM gehört eine Dokumentensteuerung. Es muß jederzeit nachvollziehbar sein, wer wann was gelesen und unterschrieben hat.

Wer was lesen muß, steht jetzt in der Aufgabe zur Checkliste. Das ist das Minimalprogramm. Natürlich können Sie alle Checklisten lesen und, wenn Sie wollen, dann signieren, um selbst den Überblick zu behalten, wann Sie welche Checkliste gelesen haben. Leider sieht man der Signaturdatei von außen nicht an, von wem sie ist. Sie können auch keine Signaturdatei speichern, wenn bereits eine Signaturdatei unter gleichem Namen besteht. Deshalb müssen Sie während des Signierens den Dateinamen, unter dem die Signatur abgespeichert wird, ändern, d. h., um Ihr Namenskürzel erweitern. Bitte halten Sie sich strikt an die Namenskonvention, sonst können Sie und ich später nicht mehr oder nur schwer sehen, ob Sie gelesen/signiert haben:

Wenn die Datei Prophylaxe-2006-06-26.sxw heißt, heißt meine Signaturdatei
Prophylaxe-2006-06-26.sxw.sig, Natalia Kaisers Signaturdatei muß dann
Prophylaxe-2006-06-26-nk.sxw.sig heißen.

Entscheidend ist, daß Ihr Namenskürzel vor dem Dateityp (hier: sxw) steht. Also nicht am Anfang des Dateinamens und nicht am Ende.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob es geklappt hat, können Sie 10 min später wieder nachschauen. Spätestens dann hat X1 wieder einen neuen Indexierungslauf über alle Dateien vorgenommen und Ihre neue Signaturdatei wird Ihnen in X1 angezeigt. Sie können natürlich auch sofort im Ordner mit den "Praxisdateien" nachschauen. Wenn Sie gerade signiert haben, wird Ihre Datei die jüngste sein.

Bis vor dem Sommerurlaub sollten Sie alle die für Sie festgelegten Checklisten gelesen und signiert haben. Weiterer Signaturbedarf wird sich in Zukunft bei Überarbeitungen der Checklisten ergeben.

Danke

M. L.

(Noch kein weiterer Text.)

Morgenroutine Behandlungszimmer-2006-03-19

- Version Nr. 9
- 19.03.2006 freigegeben/signiert von: Michael Logies
- 19.03.2006 überarbeitet von: Michael Logies
- Morgenroutine - Linkes Kästchen 2mal anklicken, unerledigte Aufgaben anklicken, danach Edit/Purge Checked, dann "Strg A" drücken, dann kopieren ("Strg Einfg") u. in Mail für denjenigen einfügen ("Shift Einfg"), der den Rest erledigen soll.
 - Beide Hauptschalter der Praxis(neben dem Eingang) anschalten
 - Im 1. Zimmer ca. 10 Min. City-Wasser laufen lassen, dazu den Hydro-Schlauch in die grüne Öffnung (= Wasseranschluß für den Hydroschlauch) unterhalb des Speibeckens stecken, das andere Ende des Schlauchs in das Speibecken legen
 - Speibecken mit Tupfern und Spiritus
 - Im 1. Zimmer aus allen Schläuchen 1 Min. Wasser laufen lassen
 - Im 2. Zimmer alle Schläuche ebenfalls 1 Min. durchlaufen lassen, anschl. die Flasche komplett leeren und mit frischem City-Wasser aus dem 1. Zimmer auffüllen, nachdem dort auch schon Wasser durchgelaufen ist, s. o. Fürs Auffüllen den Stahlhahn auf den Wasseranschluß des Hydroschlauches stecken. Anschließend 3 bis 4 Tropfen Micropur Silberwasser in die gefüllte Flasche geben.
 - Nachdem mittwochs mit Cidex gespült wurde, am Donnerstag aus allen Schläuchen 2 Min. Wasser laufen lassen, den Mundspülbecherfüller ca. 10 x betätigen.
 - Beide Zimmer aufdecken,
 - Bestellbuchseite vom jeweiligen Behandlungstag kopieren und je eine Kopie in jedes Zimmer legen, dazu die passenden Akten ins Zimmer legen
 - Anrufbeantworter ausschalten ("R", dann "off")
 - Ab 8.00 Uhr beim Chef anrufen ("*17" von einem der analogen, schnurlosen Telefone), wenn der erste Pat. für das 1. Zimmer da ist.
 - Empty