

QM in letzter Minute

Chance oder notwendiges Übel?

Glaubt man vielen Presseberichten, ist Qualitätsmanagement (QM) immer eine Chance und zwar branchenübergreifend, unabhängig vom Gesundheitswesen und losgelöst von der derzeitigen Gesetzeslage für Zahnarztpraxen. Unternehmen haben offensichtlich Langeweile oder wie ist es sonst zu erklären, dass es sogar Firmen gibt, die freiwillig ein QM einführen und sich sogar noch zertifizieren lassen? Offenbar versprechen sich diese Unternehmen – durchaus auch Zahnarztpraxen – Wettbewerbsvorteile von so proaktivem Vorgehen.

Doch bevor ich das vertiefe, die Frage: Wo stehen Sie heute? Sind Sie ein unternehmerisch denkender Praxisinhaber? Sie haben QM schon lange eingeführt? In Ihrer Praxis wird QM gelebt? Ihre Wertschöpfung hat sich bereits deutlich verbessert? Dann blättern Sie bitte weiter. Für Sie ist das Folgende nicht relevant.

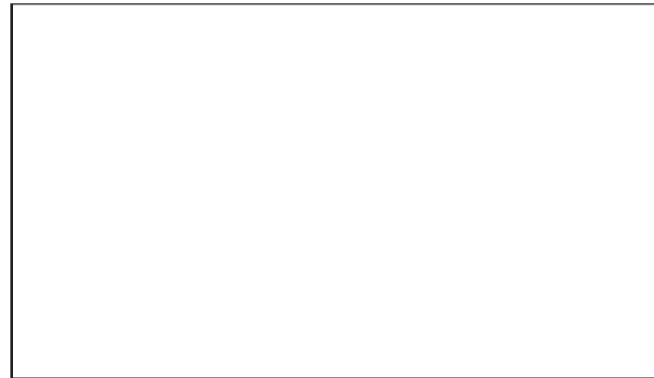
Oder gehören Sie zu den Zahnärzten, die der Meinung sind, Ihre Leistungen profitieren nicht von einem QM? Die Qualität ist vor der Einführung so gut wie danach? Und was ist mit dem Management? Natürlich führen Sie Ihr Team schon jetzt prima, Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Abläufe, alles läuft reibungslos, Sie sehen QM als ein lästiges Übel, das möglichst wenig kosten darf, und stellen am liebsten ein fertiges Handbuch in den Schrank, nehmen kleine Anpassungen vor und schreiben Dr. Müller drauf?

Wahrscheinlich bewegen Sie sich zwischen diesen beiden Polen. Haben Sie mit QM noch nicht angefangen? Oder haben Sie gerade angefangen und versuchen es mit viel Aufwand alleine? Möglicherweise stehen Sie dann dem im vorigen Absatz beschriebenen Zahnarzt etwas näher als dem Praxisinhaber aus dem vorletzten Absatz.

Beleuchten wir das ganze einmal von einer anderen Seite. Angenommen, keiner zwänge Sie,

bis zum Jahresende ein QM einzuführen. Welche Fragen in Ihrer Praxis beschäftigen Sie? Könnten es Fragen sein wie: Wie soll ich in den nächsten Jahren weitermachen? Wie führe ich eine optimale Prophylaxe ein oder wie optimiere ich diese? Wie vermindere ich das Konfliktpotenzial zwischen meinen Mitarbeitern? Wie optimiere ich Abläufe, die nicht so richtig funktionieren? Wie bekomme ich mehr Wunschklienten?, Wie können Patienten optimal beraten werden? Wie erreiche ich eine bessere Work-Life-Balance?

Anzeige



Sie meinen, das habe nichts mit QM zu tun, Sie brauchen eher eine Strategieberatung? Dann sprechen Sie doch mal mit Praxisinhabern, die QM als Chance begriffen haben, welche dieser Fragen sie durch einen positiven Umgang mit der QM-Einführung abdecken konnten und wie viel Spaß es macht, nicht im Unternehmen, sondern am Unternehmen zu arbeiten.

Nun zum Praktischen. Wie kann eine QM-Einführung bis zum Jahresende für Sie zum Erfolg werden?

Über den richtigen Startzeitpunkt müssen wir nicht mehr reden. Der ist schon vorbei oder ist spätestens jetzt. Als nächstes beantworten Sie sich selbst bitte folgende Fragen:

Haben ich und mein Team genügend Ressourcen und Kompetenzen, ein QM selbstständig, mit ei-

nem Musterhandbuch oder einer Software einzuführen? Weiß ich, wie viel Zeit und Energie nötig sind? Hat die von mir beauftragte „QMB“ die Ressourcen, oft mehr als hundert, manchmal deutlich mehr Arbeitsstunden zu investieren? Schaffen ich oder meine QMB es, alle anderen Mitarbeiterinnen zu motivieren, den Input aus ihrem jeweiligen Bereich zu liefern, auf den die QMB angewiesen ist? Ist mir bewusst, dass es wesentliche Bereiche des QM gibt, über die ich mir als Inhaber selbst Gedanken machen muss?

Wenn es eher so ist, dass Ihre Arbeitswoche ausgefüllt ist, Behandler und Team gut ausgelastet sind, woher wollen Sie dann noch die Energie nehmen, nebenbei ein Qualitätsmanagement einzu-

führen? Die Alternative könnten Berater sein, die eine Ausbildung als Total Quality Manager haben. Das hat den Vorteil, dass strukturiert und zeitsparend gearbeitet wird. „Das kostet Geld, das ich gar nicht ausgeben möchte“, werden Sie einwenden.

Richtig, es kostet mehr, als wenn Sie es selbst machen. Aber Sie können von Ihrer Investition die in Geld zu bewertende Arbeitszeit Ihrer QMB und Ihren kalkulatorischen Unternehmerlohn für die Zeit, die der Berater Ihnen einspart, sowie die Förderung des Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (Bafa) abziehen. Die Förderung beträgt im Westen Deutschlands 50 Prozent, im Osten sogar 75 Prozent der Beratungsrechnung, maximal 1.500 Euro.

Abschließend noch eine Frage: Glauben Sie, dass ein QM, das Sie

mit Ihrer QMB erarbeitet haben und das als fertiges Handbuch im Schrank steht, auch von Ihrem Team umgesetzt und gelebt wird?

Idealerweise beginnt so ein Projekt mit einem Kick-Off-Meeting für das gesamte Team, um Verständnis und Akzeptanz zu schaffen und Verantwortlichkeiten festzulegen. Ein Workshop für Praxisinhaber und Praxisleitung beschäftigt sich mit den Fragen, die die QMB nicht beantworten kann, etwa zum Firmenleitbild, zu Philosophie, Management- und Mitarbeiterbewertung, interner Kommunikation, Schulung und Fortbildung sowie Fragen zur Praxisorganisation. Bei der Erarbeitung des Handbuchs wird die QMB strukturiert geführt und so deutlich entlastet. Zusätzlich minimieren perfekte Vorlagen den Zeitaufwand. Am Ende steht immer ein Integrationsstraining, damit das Handbuch künftig nicht nur im Schrank steht.

Die Erfahrung zeigt, dass die Beschäftigung mit QM bei vielen Zahnärzten auch ein Umdenken bewirkt, denn eine aktive Beschäftigung mit unternehmerischen Fragestellungen bedeutet im Endeffekt auch mehr Erfolg – lassen wir offen, ob das mehr Geld, mehr Qualität oder Wettbewerbsvorteile, ein langfristig höherer Praxiswert oder ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Leben und Arbeit bedeutet.

Ulrich Bergmann, Ettenheim



Ulrich Bergmann ist Business-Coach für Arzt- und Zahnarztpraxen. Von der Existenzgründung bis zur Praxisabgabe begleitet er Praxisinhaber und -teilhaber bei der Entwicklung und Umsetzung geeigneter Strategien zur Gewinnoptimierung und Unternehmens-

wertsteigerung. Veränderungsprozesse werden durch Teamentwicklung, Chef-Coachings und Workshops zur Optimierung von Organisation, Management und Marketing der Praxis umgesetzt. Neben diesen praxisinternen Trainings bietet das Unternehmen Vorträge, offene Seminare und Workshops differenziert für Chefs oder Mitarbeiter zu den Themen Unternehmenssteuerung, Praxismanagement, Selbstmanagement, Kommunikation, Mitarbeiterführung und Marketing an.

Weiterführende Informationen finden Interessenten im Internet unter www.bbberatung.eu.

Desinfektionslösung für die Feuchttücher selbst wählen

Flexible Flächen-Schnelldesinfektion für Dentalpraxen

Das Feuchtwischtuch-Spendersystem *Wipes* des Hygienespezialisten Schülke & Mayr, Norderstedt, habe sich im Krankenhausbereich nach Herstellerangaben erfolgreich etabliert. Nach Presseinformationen sei dieses System auch für Dentalpraxen eine optimale Hygienemaßnahme: umfassend anwendbare Feuchttücher im Spender, mit dem Flächendesinfektion schnell und problemlos durchführbar ist.

Das *Wipes*-System besteht aus dem Spender, einer Rolle mit 90 Tüchern der Größe 30 mal 30 Zentimeter und 2,5 Liter gebrauchsfertiger Desinfektionslösung. Die Vliestücher werden in den Spender gegeben, Desinfektionslösung zugesetzt, dann 20 Minuten einwirken lassen, fertig. Die Tücher sind anschließend bis zu 28 Tage einsatzbereit. Die Vlies-Qualität der Schülke-Tücher sei nach Herstellerangaben hochwertiger als die bereits gebrauchsfertig getränkten Tücher, dadurch könnten mehr Flächen reinigend desinfiziert werden als mit herkömmlichen Vliestüchern.

Neben der unkomplizierten Handhabung bietet das System jeder Praxis die Möglichkeit, die Tücher direkt vor Ort mit einer

Desinfektionslösung ihrer Wahl zu tränken. Dadurch bestimme jeder Kunde selbst, welches mikrobiologische Wirkspektrum zum Einsatz kommt: alkoholverträgliche Flächen (*Mikrozid AF Liquid*) könnten damit ebenso vorschriftsmäßig desinfiziert werden wie alkoholempfindliche Oberflächen, zu denen beispielsweise Polster, Displays und Acrylglas (*Mikrozid Sensitive Liquid*) zählen. Das Unternehmen verweist auf Studien, die die ausgezeichnete Kompatibilität von Desinfektionslösung und Feuchttüchern belegen. Das System wird seit August im Dentalfachhandel angeboten. ■