



QM-REFRESHER

Stellschraube QM – die unterschätzte Chance für den Praxiserfolg

von Jutta Oischinger, Qualitätsmanagement für Zahnarztpraxen, Dachau, qm-oischinger.de

Ein schlagkräftiges Qualitätsmanagement (QM) trägt in jeder Zahnarztpraxis enorm zu reibungslosen Abläufen und einer gesteigerten Empfehlungsrate bei. Aber kann QM auch die harten Wirtschaftlichkeitsfaktoren einer Praxis optimieren? Zweifelsohne! Denn gerade die weichen Faktoren produzieren die harte Währung, also den Gewinn. Es sind die Mitarbeiter, die maßgeblich zur Wirtschaftlichkeit beitragen. Möchten Sie also langfristig Erfolg haben, legen Sie den Fokus auf die folgenden drei Schwerpunkte: die Mitarbeiter, die Patienten und die Sicherheit der beiden sowie auf die Praxis. |

QM-Beitragsserie und Webinarreihe für mehr Erfolg

ZP Zahnarztpraxis professionell startet mit diesem Beitrag eine neue Serie von Beiträgen mit wertvollen Praxistipps, wie Sie die Anforderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RiLi) des G-BA in Ihrer Zahnarztpraxis einfach und strukturiert umsetzen können. Das Besondere: Pro Quartal können Sie Ihr Wissen in einem interaktiven Webinar vertiefen und der Autorin direkt Ihre Frage stellen. Alle Informationen zur Webinarreihe und zu den Anmeldemodalitäten finden Sie hier: iww.de/webinar/qualitaetsmanagement

Sind Sie willens, 2 Stunden pro Woche in QM zu investieren?

Meine langjährige Erfahrung zeigt: Ohne ein klares „Ja, ich will“ wird Ihr QM scheitern. Auch wenn geplante Ressourcen kurzfristig wieder abgezogen werden. Dies kann passieren, darf aber nicht zur Regel werden. Es demotiviert und zieht den Prozess in die Länge, bis er im Worst Case im Sand verläuft und das Fazit lautet: „Ich wusste es ja gleich! Das ganze QM bringt nichts!“

Lebendiges QM – oder nennen wir es lieber Praxismanagement – bedeutet konkretes Engagement. Wer bereit ist, dieses zu investieren und verstanden hat, worum es im Kern geht (um viel mehr als Dokumenten-Management), hat enorm viel gewonnen. Er hat den fruchtbarsten Boden für Wachstum und Erfolg gelegt und kann sich entspannt auf sein Kern- und Tagesgeschäft konzentrieren.

Fokus Mitarbeiter

Sie gewinnen neue Mitarbeiter, weil Sie interessante Aufgaben bei ansprechender Vergütung und maximaler Life-Balance bieten. Was Mitarbeiter oft zum Gehen bewegt, sind Probleme mit dem Chef oder den Kollegen. Doch Fluktuation reduziert den Gewinn immens. Rechnen wir drei Monate vor Ausscheiden und drei Monate nach Einstellung eines neuen Mitarbeiters mit

WEBINAR



Hier direkt
anmelden



In einer Praxis mit
Fluktuation sinkt
unweigerlich die
Produktivität

50 Prozent der möglichen Leistung, plus der Akquise-Kosten eines Personalvermittlers, plus der durch das Teambuilding verursachten Unruhe und Mehrbelastung beim Stammpersonal. Und hat ein Mitarbeiter innerlich gekündigt, fährt er auf Sparflamme und zieht im schlimmsten Fall seine Kollegen in die Negativspirale hinein. In einer Praxis mit Fluktuation sinkt also unweigerlich auch die Produktivität, was wiederum den Gewinn schmälert.

Deshalb sind in dieser Zeit klare Strukturen und ein konstruktives Miteinander so wichtig. Der Mitarbeiter soll sich von Beginn an gut aufgehoben fühlen, authentisch agieren und seine Stärken einbringen können. Sich zu verbiegen, kostet Kraft, Stärken einzubringen, setzt hingegen Energie frei. Legen Sie im Team daher den Fokus auf folgende Punkte:

- Wie kommt man vom „Zusammen arbeiten“ zum „Zusammenarbeiten“?
- Wie werden optimal abgestimmte Behandlungsabläufe erfolgreich etabliert?
- Wie gelingt ein konstruktives Miteinander in wertschätzender Atmosphäre?

Eine hohe Produktivität bei niedriger Fluktuation erhöht den Gewinn. Doch wie lässt sich diese erfolgreich steigern? In meinem Artikel „Führung leicht gemacht – fünf Wege zu hoher Leistung“ (ZP 06/2022) lege ich dar, dass Mitarbeiter nicht von extern motivierbar sind, da Motivation stets intrinsisch, also vom Mitarbeiter selbst ausgeht. Die richtige Fragestellung lautet folglich: „Wie kann ich die Leistung meiner Mitarbeiter erhöhen?“ Denn Leistung wird durch drei Faktoren beeinflusst und zwei davon – Leistungsfähigkeit und Leistungsmöglichkeit – sind mit einem effizienten QM enorm steigerbar und als Stellschrauben nutzbar:

- Leistungsbereitschaft (intrinsisch)
- Leistungsfähigkeit (Stellschraube)
- Leistungsmöglichkeit (Stellschraube)

Fokus Patient

Der Patient ist der Existenzgrund jeder Praxis. Er sollte im Zentrum allen Handelns stehen. Das Team sollte sich daher folgende Frage stellen: „Welches gemeinsame Ziel möchten wir in der Praxis erreichen?“ Klar: die optimale Behandlung des Patienten. Hier geht jedoch oft unter, dass Ablaufpläne, Checklisten, Vertretungsregelungen etc. kein Selbstzweck sind, sondern Tools, um die Bedürfnisse des Patienten optimal zu erfüllen. Denken Sie deshalb immer vom Patienten ausgehend: Welche Wünsche und Bedürfnisse hat er? Schaffen Sie ein Bewusstsein dafür, dass alle im Team gleichermaßen am Erfolg der Praxis beteiligt sind: Von der „Direktorin des ersten Eindrucks“ am Empfang, der Assistenz am Behandlungsstuhl, vom Zahnarzt bis zum Dentallabor. Wer seine Schlüsselmomente kennt und perfektioniert, wird seine Patienten nicht nur zufriedenstellen, sondern regelrecht begeistern und zum Weiterempfehlen anregen.

MERKE | Ihrem Patienten ist es übrigens egal, wie Ihr Fehlermanagement strukturiert ist oder wie die Schnittstelle zum Labor funktioniert. Er möchte seine individuellen Bedürfnisse professionell erfüllt sehen. Deshalb gilt es, sich dieser bewusst zu werden und alle Prozesse – konsequent durch die Patientenbrille – darauf auszurichten.

**Stärken
einzubringen,
setzt Energie frei**



ARCHIV

Hier mobil
weiterlesen



**Der Patient sollte
im Zentrum allen
Handelns stehen**

Die Grundelemente der QM-RiLi des G-BA

Fokus Sicherheit

Ein ganz wesentlicher Aspekt des QM ist, die Sicherheit aller Beteiligten zu gewährleisten. Fragen Sie sich daher gleich zu Beginn: Was gefährdet ...

- ... die Sicherheit der Patienten?
- ... die Sicherheit der Mitarbeiter?
- ... den Betrieb der Praxis? Was sind die Showstopper?

Der Gesetzgeber fordert darüber hinaus eine Umsetzung der QM-RiLi des G-BA für die an der vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden Einrichtungen innerhalb von drei Jahren nach Gründung. Die vorgeschriebenen Grundelemente lauten:

- Patientenorientierung inkl. Patientensicherheit
- Mitarbeiterorientierung inkl. Mitarbeitersicherheit
- Prozessorientierung
- Kommunikation und Kooperation
- Informationssicherheit und Datenschutz
- Verantwortung und Führung

Instrumente und Methoden des QM

Folgende Instrumente und Methoden unterstützen die Umsetzung dieser Grundelemente in der Praxis:

- Messen und Bewerten von Qualitätszielen
- Erhebung des Ist-Zustands und der Selbstbewertung
- Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- Prozess und Ablaufbeschreibungen
- Schnittstellenmanagement
- Checklisten
- Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen
- Patientenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen
- Beschwerdemanagement
- Patienteninformation und Aufklärung
- Risikomanagement
- Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme
- Notfallmanagement
- Hygienemanagement
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Schmerzmanagement
- Vertragszahnärztliches Gutachterwesen
- Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen und Sturzfolgen
- Prävention und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt
- Dokumentation

Bevor ein QM-System jedoch für spürbare Entlastung sorgt, erfordert es zeitliches und fachliches Engagement von allen Beteiligten sowie ein klares Bekenntnis aller Beteiligten zum QM, eine Verpflichtung auf das QM und eine eindeutige Entscheidung pro QM!

Diese Ziele erreichen Sie nur im Team, weshalb es im nächsten Beitrag um Teamwork geht, denn Erfolg gelingt nur gemeinsam!

INFORMATION

Folgebeitrag in
ZP 02/2023

