

QM-REFRESHER

Erfolg gelingt nur gemeinsam – Teamwork makes the dream work

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

| Teamwork ist eine wichtige Stellschraube in der Arbeitskultur und im Qualitätsmanagement (QM). Richtig gelebtes Teamwork trägt maßgeblich zu einem positiven Arbeitsklima bei, schweißt ein Team zusammen und schafft eine Steigerung der Qualität. Sobald Sie Ihren Status quo kennen und definiert haben, was Sie mit Ihrem QM erreichen möchten, ist deshalb der richtige Zeitpunkt gekommen, Ihr Team ins Boot zu holen. |

Wo stehe ich ...

Ein QM-System hilft Ihnen, die die Anforderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie (QM-RiLi) des G-BA in Ihrer Zahnarztpraxis einfach und strukturiert umzusetzen und Risiken sowie „Showstopper“ zu identifizieren. Zudem können Sie sich mit einem schlagkräftigen QM-System von der Konkurrenz abheben und so positionieren, dass Sie auch in Zeiten des Personalmangels die richtigen Patienten und Mitarbeiter magnetisch anziehen.

Verschaffen Sie sich also zunächst einen Überblick darüber, wo Sie aktuell in Sachen QM stehen:

- **Schritt 1:** Welche gesetzlichen Vorgaben gelten überhaupt? Welche Anforderungen und Wünsche werden von den verschiedenen Seiten an Ihre Praxis gestellt?
- **Schritt 2:** Welche dieser Anforderungen sind für die Praxis relevant? Und welche müssen und können Sie umsetzen?

Zum Start dieser Analyse empfehle ich die von den (Landes-)Zahnärztekammern angebotenen Prüflisten. Sie stellen Hilfen und Empfehlungen für die Implementierung geeigneter Qualitätsmanagementsysteme in die zahnärztliche Praxis zur Verfügung. Bei der Bundeszahnärztekammer finden Sie unter bzaek.de/berufsausuebung/qualitaet/qualitaetsmanagement.html Links zu der für Sie zuständigen Landeszahnärztekammer.

... und wo will ich mit meinem Team hin?

Ihre Mitarbeiter frühzeitig einzubeziehen, ist ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Umsetzung des QM. Um Missverständnisse auszuschließen: Es muss nicht jeder Mitarbeiter eine Arbeitssicherheitsfachkraft oder Hygienebeauftragte sein. Es geht vielmehr darum, dass alle an einem Strang ziehen und gemeinsam die Zusammenarbeit und die Praxisorganisation verbessern. Es darf auf keinen Fall der Eindruck entstehen, dass sogenannte „QM-Aufgaben“ Zusatzaufgaben sind. Es sind Aufgaben, die notwendig sind. Zum einen, weil sie gesetzlich gefordert sind. Zum anderen, weil gute Strukturen und damit verbundene Routinen die Arbeit massiv erleichtern.



Risiken und
Showstopper
identifizieren



IHR PLUS IM NETZ

Hier mobil
weiterlesen



Alle im Team
müssen an einem
Strang ziehen

Nicht jede Aktivität
muss unmittelbar
zu Umsatz führen

Wer Teil eines stabilen
Netzwerks ist, kann
widrige Umstände
besser verkraften

Behalten Sie die Transaktionskosten im Blick

Alles, was nicht unmittelbar der Produktivität dient, verursacht sogenannte Transaktionskosten: die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, die Wartung der Geräte oder die Teambesprechungen. All dies fördert nicht unmittelbar die Produktivität. Doch ist dem wirklich so? Ich sage JEIN:

- **Wartung** muss sein. Daher ist es mehr als sinnvoll, den Prozess einmal ordentlich zu strukturieren, sich einen Überblick zu verschaffen und dann die wiederkehrenden Termine so aufzusetzen, dass sie zum einen wirtschaftlich organisiert, zum anderen aber auch so geplant werden können, dass möglichst wenig Behandlungszeit dabei verloren geht. „QM-Aufgabe“ ist es also: Den Aufwand für diesen immer wiederkehrenden Prozess künftig so gering wie möglich zu halten.
- Auch **Teambesprechungen** sind mit Transaktionskosten verbunden (während dieser erfolgt keine Behandlung), doch sie sind immens hilfreich, um die Produktivität mittel- und langfristig zu fördern.
- Auch **Mitarbeitergespräche** und **Teamevents** sind teuer und zeitaufwendig, jedoch extrem förderlich, wenn es darum geht, das WIR-Gefühl des Teams zu stärken. Denn nur ein Team, das sich kennt, vertraut und auch mal zusammen lacht, ist bereit, Wissen zu teilen. Geteiltes Wissen wiederum ist die Voraussetzung für förderliche Arbeitsbeziehungen. Diese wiederum bilden die Grundlage für ein belastbares und resilientes Team. Denn wer in ein stabiles Netzwerk eingebettet ist, kann auch mit widrigen Umständen wie Zeitdruck oder Stress souveräner umgehen.

PRAXISTIPP | Führen Sie zu Beginn der QM-Einführung eine Befragung im Team durch, um den aktuellen Status quo sowie konkrete Verbesserungsvorschläge abzufragen. Fragen Sie z. B. die aktuellen Aufgaben ab oder wie die Zusammenarbeit im Team / mit der Führungskraft wahrgenommen wird. Was wünscht sich Ihr Team von den Kollegen? Was erwartet es von Ihnen als Führungskraft?

Stellen Sie die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung in wertschätzender Weise vor und priorisieren Sie gemeinsam, welche drei oder vier Verbesserungsvorschläge zuerst umgesetzt werden. In der folgenden Teambesprechung werden die Vorschläge wieder dargestellt und Sie setzen die nächsten Themen um. Wenn Sie hier schnell und vor allem verbindlich agieren, wird eine spürbare Wandlung im Team erfolgen, beflügelt von Teamgeist, Motivation und Sinnfindung. Andernfalls wird Ihr Team nicht nur enttäuscht, sondern demotiviert. Denn Ihre Mitarbeiter haben wertvolle Zeit investiert und sich ernsthafte Gedanken darüber gemacht, was in Ihrer Praxis verbessert werden könnte. Wenn dann nichts passiert, regiert das Gefühl, dass hinter der angekündigten QM-Einführung kein ernsthaftes Interesse steckt und diese nur dazu dient, dass die Praxisorganisation das QM-Qualitätsetikett erhält. In dieser Weise demotivierte Mitarbeiter werden sich nicht proaktiv in die Verbesserung der Praxisorganisation einbringen – und nichts anderes bedeutet QM!

Planen Sie deshalb gleich nach der Befragung und zu Beginn des QM-Projekts eine Teambesprechung und informieren Sie Ihr Team über Ihre Pläne. Was möchten Sie mit der QM-Einführung erreichen? Wie soll das Team entlastet werden? Welchen Mehrwert haben Ihre Mitarbeiter, wenn sie sich aktiv mit Verbesserungsvorschlägen und persönlichem Einsatz einbringen? Erzählen Sie von Ihrer Vision und machen Sie klar, dass das Thema in den kommenden Monaten Priorität haben wird.

WEBINAR



Hier mobil
weiterlesen



➤ FORTSETZUNG FOLGT

- Im nächsten Beitrag stehen die Themen „Praxiswissen“ und „Praxisziele“ im Fokus. Und im März startet unsere **Webinarreihe zum QM** mit Anregungen und Tipps, wie Sie Ihre Praxis wirkungsvoll nach vorne bringen. Info & Anmeldung hier: www.de/s7482.