

# „Das Zielgerichtete begeistert uns“

*Die Zahnarztpraxis Dr. Bernhardt/Dr. Mrowietz in Berlin hat sich vor drei Jahren entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem (QM) einzuführen. Im vorigen Jahr hat sich die Praxis nach ISO 9001:2000 zertifizieren lassen. Welche Erfahrungen das Team beim Aufbau des QM und ein Jahr nach Einführung gemacht hat, schildert Herr Dr. Bernhardt im folgenden Interview.*

## Redaktion

**Herr Dr. Bernhardt, was war für Sie und Ihren Kollegen der Anlass, vor drei Jahren zu beschließen, ein Qualitätsmanagementsystem in Ihrer Praxis einzuführen?**

Es gab drei Gründe. Zum einen war die Praxis zuvor immer mehr gewachsen, wir sind mittlerweile etwa 15 Teammitglieder. Einige Mitarbeiter dachten und handelten aber noch wie früher, es fiel ihnen schwer, sich den neuen Gegebenheiten anzupassen. Es kam zu Gruppenbildungen und wir hatten keine gemeinsamen Leitlinien, nach denen wir handelten: es lief auseinander. Die schon nach Praxisgründung im Jahr 1985 von mir formulierten Leitlinien „verstaubten“ in der Schublade. Zum Zweiten wollten mein Kollege und ich, dass wir uns bezüglich des Praxismanagements und der Mitarbeiterführung stärker angleichen, eine gleichberechtigte und vor allem auch gemeinsame Linie entwickeln und uns in der Mitarbeiter- und Praxisführung professioneller verhalten. Und zum Dritten war uns daran gelegen, dass neue Mitarbeiterinnen schnell in die Praxis eingeführt und integriert werden könnten.

**Nun wird ja in der Zahnärzteschaft diskutiert, ob die Einführung eines QM nur Bürokratie bedeutet oder welchen Nutzen es für den Alltag haben kann. Wie sehen Sie das?**

Ohne Frage hat QM auch etwas Bürokratisches. Aber ich vergleiche das immer mit einem Computer: Es kostet Zeit und es ist auch lästig, ihn einzurichten, aber dafür,

dass ich diesen Aufwand investiere, nimmt er mir später im Alltag Arbeit ab. Oder nehmen Sie die sog. Audits, also Interviews, mit deren Hilfe die Praxis von Zeit zu Zeit durchgecheckt wird: Einerseits nerven sie, aber andererseits sind sie hilfreich, weil sie uns alle verpflichten, das, was wir gemeinsam festgelegt haben und umsetzen wollen, ernst zu nehmen. Ein QM ist für mich eine professionelle Form des Praxismanagements: Es bringt doch keinen Sinn, vermeintlich Zeit zu sparen, indem man sich durch den Alltag durchwurschtelt, weil das letztlich viel mehr Zeit und Energie kostet. Gerade das Zielgerichtete, ein wesentlicher Bestandteil des QM, begeistert uns, weil es Effizienz bringt und Zeit spart.

**Können Sie uns ein oder zwei Beispiele beschreiben, was Ihnen die Einführung des QM für die Verbesserung Ihres Praxisalltags gebracht hat?**

Da könnte ich Ihnen eine ganze Reihe aufzählen. Etwa: Unser Terminmanagement haben wir deutlich verbessert, indem wir Schwachstellen untersucht und abgestellt haben. Dadurch sind die Wartezeiten verkürzt und alle, die Patienten und das Team, fühlen sich wohler. Die Praxishygiene haben wir auf ein neues Niveau gehoben, seit wir die Abläufe nicht nur klar beschrieben, sondern auch weiter professionalisiert haben und im Alltag umsetzen. Verbesserungsideen, die wir natürlich auch schon früher hatten, bekommen