

Wie Zahnärzte das Potenzial für Verbesserungen erkennen

| Cay von Fournier

Beobachtet man erfolgreiche Zahnärzte, treibt diese gemeinschaftlich eine Einstellung an: Sie leben in dem Bewusstsein, dass es in einer Praxis nichts gibt, was nicht besser werden könnte. Sie haben erkannt: Die kontinuierliche Verbesserung ist allemal besser als die aufgeschobene Vollkommenheit. Und sie tun sehr viel dafür, ständig besser zu werden.

Viele Zahnärzte sonnen sich in ihren Stärken und merken dabei nicht, wie schnell diese Stärken heute kopiert werden können. Es reicht nicht aus, sich bestätigen zu lassen, in welchen Bereichen man sehr gut ist. Viel wichtiger ist, herauszufinden, wo das Potenzial für Verbesserung liegt. Viele Zahnärzte erkennen Veränderungen innerhalb und außerhalb des Unternehmens häufig zu spät, obwohl sie im Vergleich zu größeren Unternehmen doch eigentlich flexibler sein müssten. Ursachen sind nicht selten die mangelnde Anpassungsfähigkeit im Informationszeitalter und die immer kürzer werdenden Zyklen von gesundheitspolitischen Entscheidungen.

| Qualität steht vor Quantität

Zahnärzte tun oft etwas, weil sie es schon immer getan haben. In Zeiten der

Globalisierung und der wirtschafts- und gesundheitspolitischen Versäumnisse der letzten 20 Jahre stehen Zahnärzte in Deutschland zunehmend in einem harten – nein, in einem sehr harten – Wettbewerb. Hierauf kann der einzelne Zahnarzt nur auf eine Art und Weise reagieren: Er muss aufhören zu jammern, sich seine eigene Konjunktur schaffen und seine Praxis – unter Akzeptanz der (noch) existierenden Rahmenbedingungen – perfekt aufstellen. Perfekt aufstellen heißt, die Praxis möglichst effektiv und effizient zu organisieren. Mit anderen Worten: Der Zahnarzt muss „die richtigen Dinge tun“ (Effektivität) und gleichzeitig müssen er und seine Mitarbeiter „die Dinge richtig tun“ (Effizienz). Nur beides zusammen ist sinnvoll, andernfalls wird die Praxis „fleißig erfolglos“ sein.

| Organisation – schwäche die Schwächen

Bei einer Organisation, so wie bei einem Organismus, führen Schwächen zu Krankheit und Tod. Immer wieder kommt es in Praxen zu Schwachstellen und Engpässen. Diese ändern sich von Jahr zu Jahr, sogar oft von Monat zu Monat. In einem Moment gibt es Probleme bei der Terminvergabe, im nächsten klappt die Zimmerbelegung nicht. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass der Zahnarzt weiß, wo derzeit das größte Problem und die größte Schwachstelle liegen. Es ist wie mit einem Eimer, der Löcher hat. Zuerst muss das große Loch verschlossen werden und dann die kleinen. In einer Praxis gilt daher: Schwäche die Schwächen und verändere ständig!

| Die ständige Verbesserung als Weg (Kaizen)

Kaizen ist eine zentrale Säule in jedem Qualitätsmanagement. Das japanische Wort „Kaizen“ (kai = ändern; zen = das Gute) beschreibt ein Managementkonzept, das auf die ständige Veränderung eines Unternehmens hin zum Guten abzielt. Dabei geht es im Gegensatz zu den sprunghaften Veränderungen durch Neuerungen (Innovationen) um eine schrittweise Perfektionierung und Optimierung des Vorhandenen. In dieser Definition finden wir eines der Hauptprobleme des Kaizen, das der ständigen Verbesserung. Diese Verbesserung muss im Ganzen auch von der Unternehmensführung und den Führungskräften gewünscht und gelebt werden sowie ein Grundsatz des Unternehmens sein, der für alle gleiche Gültigkeit hat. Denn wenn es um wirkliche Verbesserung des ganzen Unternehmens geht, kann kein Bereich ausgespart bleiben.

| Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP)

Jeder Mitarbeiter ist aufgerufen, sich Gedanken über Verbesserungen im eigenen Arbeitsumfeld und in der Praxis allgemein zu machen. Diese Ideen werden formuliert und in einem Team bewertet, entschieden und umgesetzt. Dieser Vorgang wird dann „kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ genannt und besteht aus vier Vorgängen:

- Einführung des KVP,
- Sammlung der Ideen und Verbesserungsvorschläge,
- Bewertung der Ideen und Entscheidung über die Umsetzung,
- Umsetzung der Idee und Verbesserung.

[der autor]

Dr. Dr. Cay von Fournier ist aus Überzeugung Arzt und Unternehmer. Zu seiner Vision gehören möglichst viele gesunde Menschen in gesunden Unternehmen. Der Inhaber des vor 20 Jahren gegründeten SchmidtCollegs ist bekannt durch seine lebhaften und praxisrelevanten Vorträge und Seminare. SchmidtColleg ist unter seiner Leitung zu einer Unternehmensgruppe geworden, die sich der Vermittlung und Umsetzung einer menschlichen und dennoch (oder gerade trotzdem) erfolgreichen Unternehmensführung widmet.

| info

Weitere Infos erhalten Sie unter www.schmidtcolleg.de oder per E-Mail: info@schmidtcolleg.de