

„Jede Praxis kann Freude an QM haben ... mit den richtigen Strukturen und geeigneten Produktlösungen“

Ein Beitrag von Christin Hiller

[PROZESSSTEUERUNG]

Andrea Knauber ist selbstständige QM-Expertin und verfügt über 30 Jahre Berufserfahrung in der dentalen Welt. Als gelernte Zahnmedizinische Fachangestellte, weitergebildete Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin und zertifizierte Praxismanagerin setzt sie mit großer Leidenschaft Qualitätsmanagementsysteme in Zahnarztpraxen um. Dabei immer im Fokus: Die Einbindung des gesamten Teams. Im Interview verrät der QM-Profi, was es mit der „Fünf-Sekunden-Regel“ auf sich hat und wie innovative Produkte Praxen entlasten können.

Neues Jahr, neue Chancen und Herausforderungen für Zahnarztpraxen im Bereich QM. Frau Knauber, wo genau liegen diese für 2026?

Das Jahr ist noch jung, um QM gezielt als Chance zu begreifen und es zur Weiterentwicklung einzusetzen. Verstehen Sie mich nicht falsch: Es geht nicht darum, ein richtlinienkonformes QM mit aller Gewalt umzusetzen. Sondern darum, ein QM zu definieren, das zu den Menschen in der Praxis passt. QM bietet Spielraum, es ist nicht starr. Wer sein QM beispielsweise nach ISO 9001 umsetzt, muss in diesem Jahr eine Vielzahl von Weiterentwicklungen sowie Änderungen einarbeiten, hier geht es unter anderem um Klimawandel/Ökonomie. Anpassungen gibt es zudem in den Bereichen Arbeitsschutz und Arbeitssicherungsgesetz, bei den Gefährdungsbeurteilungen und Unterweisungen. Diese müssen individualisiert werden, die Vorlagen der Kammern reichen heute nicht mehr aus. Weitere Änderungen im Bereich Hygiene folgen im Laufe des Jahres.



© Andrea Knauber

Als Expertin für QM, Teammanagement und Kommunikation ist Andrea Knauber bundesweit tätig und setzt in vielen Praxen erfolgreich QM-Systeme leicht erlebbar um.

Lassen Sie uns über Digitalisierung und Automatisierung in den Praxen sprechen. Wie weit ist beides Ihrer Erfahrung nach tatsächlich fortgeschritten?

Schätzungsweise 70 bis 80 Prozent der Praxen, in die ich von Berufswegen her Einblicke habe, arbeiten bereits teilweise digital. Aber Achtung: „Digital“ bedeutet nicht, dass ich QM-Unterlagen als Word- und Excel-Dateien auf dem Server ablege. Das ist natürlich nicht smart. Wenn Praxen mit Videos, Fotos, QR-Codes im QM arbeiten, mit digitalen Checklisten, mit KI-unterstützter Software, dann

„Als Faustregel gilt:

Komme ich nicht innerhalb von fünf Sekunden an die Information, die ich benötige, dann ist das QM falsch aufgebaut.“

sprechen wir von einem zeitgemäßen QM. Und hier beträgt die Quote deutlich unter 50 Prozent.

Woran liegt das?

Wenn ich alle Möglichkeiten nutzen möchte, die ich gerade erwähnte, dann muss ich sie zunächst erst einmal kennen. Und hier kommt der Faktor Zeit ins Spiel, diese muss ich mir nehmen, um mich entsprechend einzulesen und zu informieren. Zeitgemäße Systeme sind wiederum mit Investitionen verbunden, auch das ist eine weitere mögliche Hürde. Schlussendlich ist ein zeitgemäßes QM immer auch eine Teamentcheidung und muss von allen getragen werden. Hinzu kommt, dass die derzeitige Ausbildung zur QMB sehr paragrafenlastig ist. Das theoretische Wissen darum ist das eine, diese Power letztlich in die Praxis zu transportieren und durch entsprechende Hardware, Software und Workflows umzusetzen, das andere. Meiner Erfahrung nach erhält man den größten Mehrwert, wenn man sich verschiedene Anbieter in die Praxis kommen lässt und sich die Lösungen konkret vor Ort anschaut. Auch sollte man nicht zögern, sich freie Expert/-innen an die Seite zu holen.

Inwiefern kann ein effektives QM einen Wettbewerbsvorteil schaffen?

Zunächst einmal ist es wichtig zu unterstreichen, dass QM Struktur und Klarheit schafft. Jeder im Team weiß, wer was wann wie umsetzt. Es gibt einen roten Faden, alles ist für jeden transparent. QM ist folglich ein wertvoller Wissenstransfer. Als Faustregel gilt: Komme ich nicht innerhalb von fünf Sekunden an die Information, die ich benötige, dann ist das QM zu kompliziert aufgebaut.

ProphyCare® HAp

Fluorid- und parabenfreie One-Step-Prophylaxepaste mit Hydroxylapatit – reduziert Überempfindlichkeiten und unterstützt die Remineralisierung.



SICHERN SIE SICH IHR GRATIS-PRODUKT!

QR-Code scannen, Video ansehen –
und ein kostenloses 10er-Pack
Directa ProphyCare HAp Single-Dose
direkt in Ihre Praxis erhalten.



Zudem sollte man sich als Praxisinhaber immer vor Augen führen, dass QM Sicherheit ins Team bringt. Teams wollen Struktur! Wird Struktur nach außen gelebt, dann zieht dies wiederum passende Mitarbeiter an. Und Einklang, Zufriedenheit sowie Wohlbefinden merken am Ende auch die Patienten. Verdeutlichen wir uns außerdem, dass QM Erfolge sichtbar macht. Zu Beginn einer jeden QM-Reise werden Ziele festgelegt. Erreichen wir diese, ist es ein Erfolg. Und wer ist nicht glücklich und zufrieden über berufliche Erfolge?

Wie bewerten Sie hochtechnisierte Produktlösungen wie W&H Lisa oder W&H Thed, die Abläufe automatisieren und administrative Prozesse grundlegend vereinfachen?

Ich bin zwar ein freier Coach und um Neutralität bemüht, kann aber sagen, dass ich ein großer Fan des Thed Thermodesinfektors bin. Thed ermöglicht es uns, 14 Hand- und Winkelstücke maschinell in einem Schnellprogramm aufzubereiten. Das ist schon ein echter Mehrwert für die Praxen und klarer Hersteller-USP. Auch schätze ich die Flexibilität von Thed, die Aufbereitungsschiene lässt sich unkompliziert ein-/ausbauen, es wird kein weiteres Gerät benötigt. Als absolut smart ist auch der Lisa Sterilisator zu bewerten.



© W&H

Die Thed-Geräte bieten eine leistungsstarke Reinigung und Desinfektion, eine hervorragende Beladungsflexibilität und schnellere Wiederaufbereitungszeiten.

Lisa spart Energie und dadurch Ressourcen. Die durch iDent® ermöglichte automatisierte Verwaltung der Daten ist mehr als zeitgemäß und unverzichtbar, wenn es um die digitale Dokumentation geht. Sehr spannend ist außerdem der damit einhergehende Remote-Service mit Blick auf Wartung, Fehlermeldungen, Ersatzteilbedarf. Oft werden bei behördlichen Kontrollen genau in diesem Segment Mängel festgestellt – die Validierung ist überfällig, die Dichtung wurde zyklisch nicht getauscht etc. W&H nimmt der Praxis die gesamte Geräteorganisation ab. Vom Auto kennen wir das, da blinkt der kommende Ölwechsel schon vier Wochen vorher im Display auf. Warum nutzen wir das nicht auch im Job? Wir müssen weg von analogen Systemen.

Zu guter Letzt: Warum macht Ihnen QM persönlich so viel Freude?

Ich behaupte zu wissen: Eine Praxis, die gut läuft und selten Mitarbeitermangel hat, hat immer ein gut funktionierendes QM. Und umgekehrt: Praxen, in denen es nicht gut läuft, denen mangelt es an QM und Struktur. Kurzum: QM spart Zeit und wertvolle Ressourcen, es ist ein Motivationstool und kann so viel bewegen. Beim ersten Kennenlernen blicke ich oft in kritische Gesichter, doch das ändert sich meist rasch: Wir lachen viel, das Team hat Spaß, QM macht auf einmal Spaß. Diesen Nutzen und Fortschritt zu vermitteln, und Praxen durch ihr eigenes Potenzial voranzubringen – das ist für mich Berufung und Passion zugleich. ■

Weitere Infos zu den Produktlösungen von W&H auf www.wh.com.



Infos zum Unternehmen

Rückblick

Im Januar gab Andrea Knauber ein zweiteiliges W&H Webinar mit dem provokanten Titel „Die 10 häufigsten Fehler bei der Praxisbegehung – so fällst du garantiert durch“. Die Teilnehmerzahl war durchgehend hoch und die Resonanz groß, auch bei dem eher trockenen ersten Teil, dessen Fokus auf Dokumenten lag. Die zahlreichen Fragen der Teilnehmenden zeigten, dass das Thema QM, insbesondere der Faktor Begehung, den Praxen unten den Nägeln brennt.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ESTELITE

Ästhetik mit System – Komposite von TOKUYAMA

Spezialisten & Alleskönner:
Die ESTELITE-Familie – ein einzigartiges
System für die moderne Füllungstherapie
basierend auf sphärischen Füllkörpern.



Individuelle Anwendungsmöglichkeiten
durch verschiedenste Viskositäten



Exzellente Polierbarkeit & Handhabung
mehrfach ausgezeichnet durch den Dental Advisor



Hohe Belastbarkeit
durch optimal abgestimmte sphärische Füllkörper



Schnelle Tiefenhärtung
durch kontrollierte Brechungsindizes
& RAP-Technology



Für den idealen Workflow:
Unsere
ESTEPOLISHER



MUSTER
& MEHR

 **Tokuyama**

tokuyama-dental.eu