

Wikis – Qualitätsmanagement im Dentallabor

Wikis haben viele Vorteile: Die Einführung ist leicht, sie sind intuitiv zu bedienen, Inhalte lassen sich gut und aktuell verwalten. Und doch zögern viele Dentallabore, die sich aktuell zertifizieren lassen, Wikis einzusetzen. Sie bevorzugen das übliche Handbuch – gedruckt oder als Datei. Warum ist das so? Welche Vorteile Wikis speziell im Umfeld des Qualitätsmanagements haben, soll in diesem Artikel beleuchtet werden.

An dem Thema Qualitätsmanagement und der Sinnhaftigkeit, alle Prozesse im Dentallabor systematisch und im Detail zu identifizieren, sie zu strukturieren, wirksam zu optimieren und effizient zu steuern, zweifelt heute wohl keiner mehr. Auch eine ISO-Zertifizierung gehört für viele längst zum Standard, wenn diese auch oftmals noch abhängig ist von der Unternehmensgröße sowie den Partnern/Lieferanten, mit denen man zusammenarbeitet. Unverzichtbar ist in diesem Zusammenhang eine ausführliche Dokumentation. Im Normalfall wird dafür ein Handbuch erstellt, in dem alle wichtigen Daten festgehalten werden. Klassisch ist dieses Handbuch dann auch in Papierform vorhanden sowie als Word-Dokument ge-

speichert, wird also ausgedruckt und verteilt oder digital verschickt. In beiden Fällen führt dies vor allem zu einem: Handbücher liegen in Schubladen oder digitalen Ordnern und rutschen dort immer weiter nach unten bzw. hinten. Und das hat auch einen guten Grund: Änderungen lassen sich nur über mehrere Hierarchiestufen realisieren. Eine gezielte Informationssuche gestaltet sich schwierig. Eine Interaktionsmöglich-

keit ist so gut wie nicht vorhanden. Warum also sollten die Mitarbeiter im Labor die Mühe auf sich nehmen, das Qualitätsmanagement unter diesen schwierigen Umständen mit Leben zu füllen? Leidtragender ist meist der Qualitätsmanagementbeauftragte, der unter ebenfalls schwierigen Umständen vor jedem neuen Audit die Aufgabe hat, unzählige Dokumentationen und Leitfäden auf den neuesten Stand zu bringen. Mehr als eine Erfüllung der Norm kommt dabei meist nicht heraus. Dabei hatten sich die Verantwortlichen sicher einmal zum Ziel gesetzt, im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems nicht kurzfristig die Norm zu erfüllen, sondern einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen.

ANZEIGE

Zahngold/Edelmetalle Dentallegierungen

Ankauf/Recycling seit
1968 in D und CH
ESG Edelmetall-Service
GmbH & Co. KG

Zahngold.de

könnte auch im Zusammenhang mit einem gelebten Qualitätsmanagement im Dentallabor doch überhaupt nicht passieren: Mitarbeiter, die ihr Wissen einbringen können und Prozesse selbst mitgestalten dürfen, sind bekanntlich wesentlich motivierter und engagierter bei der Sache. In einem QM-Wiki sind

erinnern uns alle: Als Wikipedia online gestellt wurde, waren viele User skeptisch, ob wirklich alle verantwortlich damit umgehen, sprich auch der Wahrheit entsprechende Infos einpflegen. Die fragliche Informationsgüte ist sicher auch bei QM-Wikis ein entscheidender Faktor, den Gegner gerne anbringen. Anders als bei Wikipedia sind Änderungen und Ergänzungen in einem QM-Wiki allerdings nicht anonym. Beide Systeme benötigen eine gewisse Kontrollinstanz. Im Dentallabor z.B. sollten vom Qualitätsmanagementbeauftragten in jedem Fall Rechte vergeben werden. Auf bestimmte Bereiche werden (und sollen) alle Mitarbeiter zugreifen können, wohingegen auf bestimmte Prozesse nur Prozessverantwortliche Zugriff haben. An dieser Stelle gibt es darüber hinaus aber z.B. die Möglichkeit, zu jedem Bereich eine Diskussionsseite zu integrieren, auf der sich dann wiederum alle Mitarbeiter einbringen können. Durch ein entsprechendes Rechtssystem sowie Zugriffskontrollen ist sowohl die Güte als auch eine hohe Verbindlichkeit der zur Verfügung gestellten Informationen durchaus gegeben. Das von mancher Seite befürchtete Chaos bleibt also aus. Dagegen sind die Möglichkeiten nahezu grenzenlos: Neben aktuellen Bildokumentationen können z.B. auch Videos ein Qualitätsmanagementsystem so lebendig wie nie zuvor werden lassen. Und das Schönste daran ist: Die Berührungspunkte der Mitarbeiter sind bei einem Wiki denkbar gering. Natürlich hat der eine oder andere Mitarbeiter, der sprachlich nicht so versiert ist, vielleicht Bedenken, sich nicht gut genug ausdrücken zu können. Wird diesem allerdings vermittelt oder erkennt er mit eigenen Augen, dass in einem Wiki keine umfangreichen Abhandlungen gefragt sind, sondern gerade oft kurze Stichpunkte wertvolle Anregungen sein können, wird auch dieser Mitarbeiter sich gerne einbringen. Zumal die technische Hürde, anders als bei mancher neuen QM-Software, unbedeutend ist.

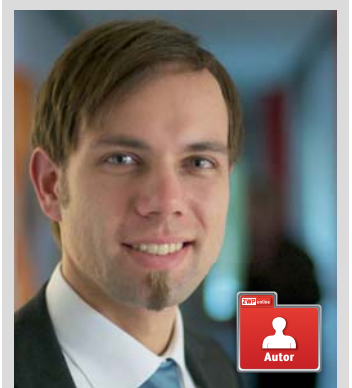
mögliche kontinuierliche Arbeit an den Prozessen sichert eine höhere Aktualität und vor allem einen wesentlich geringeren Aufwand vor dem nächsten Audit. Kostengünstig in Anschaffung und Wartung ist ein QM-Wiki ein organisches System, das es den Menschen erleichtert, Qualitätsmanagement im Dentallabor und auch in der Zusammenarbeit mit Zahnärzten tatsächlich zu leben. **ZT**

ZT Autor



Mike Emenako ist Geschäftsführender Gesellschafter der mib Management Institut Bochum GmbH. Mit seinem Team begleitet er bereits seit vielen Jahren Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen in Qualifizierungs- und Veränderungsprozessen. Außerdem steht er Organisationen bei der Einführung von Systemen für ein strategisches Qualitätsmanagement zur Seite.

ZT Autor



Matthias Bartels ist Projektleiter bei der mib Management Institut Bochum GmbH. Als Mitglied im Team von mib unterstützt er Unternehmen vor allem bei der Einführung von Systemen zum strategischen Qualitäts- und Prozessmanagement. Ein Fokus seiner Tätigkeit liegt hier insbesondere im Bereich der neuen Medien sowie internetbasierter und interaktiver Managementsysteme.



speichert, wird also ausgedruckt und verteilt oder digital verschickt. In beiden Fällen führt dies vor allem zu einem: Handbücher liegen in Schubladen oder digitalen Ordnern und rutschen dort immer weiter nach unten bzw. hinten. Und das hat auch einen guten Grund: Änderungen lassen sich nur über mehrere Hierarchiestufen realisieren. Eine gezielte Informationssuche gestaltet sich schwierig. Eine Interaktionsmöglich-

Qualitätsmanagement 2.0

Handbuch? Word-Dokument? Nicht allzu viel technisches Know-how in einem Zeitalter, in dem wir uns alle wie selbstverständlich im Web 2.0 bewegen. Die Suche über Google und Recherche über Wikipedia ist uns in Fleisch und Blut übergegangen. Doch längst konsumieren wir nicht mehr nur, sondern gestalten und bringen unser eigenes Wissen ein. Etwas Besseres

alle relevanten Dokumentationen hinterlegt. Alle Informationen stehen in der aktuellsten Version dezentral zur Verfügung. Diese hohe Transparenz sowie Schlagworte und eine Verknüpfung von Prozessen ermöglichen eine gezielte Suche. Doch bei allen Vorteilen gibt es natürlich auch Berührungspunkte, stehen Mitarbeiter einer solchen webaffinen Lösung oft skeptisch gegenüber.

Von Vorteilen und Vorbehalten

Rom wurde nicht an einem Tag erbaut! Und auch die Plattform Wikipedia ist nicht in einer Woche entstanden. Doch war die Grundlage erst einmal vorhanden, kam schnell eines zum anderen und viele Menschen teilten auf diesem Wege ihr Wissen mit der Allgemeinheit. Auch in einem QM-Wiki können Inhalte Schritt für Schritt angelegt sowie nachträglich umstrukturiert und ergänzt werden. Es besteht also nicht der Anspruch eines 100%igen Systems von Anfang an, sondern dieses darf gleichsam mit den Mitarbeitern als Beteiligten gesund wachsen. Wir

Die Zukunft wird es zeigen

Als Dokumentenmanagement steht ein Wiki für sich selbst und ist ideal dazu geeignet, Inhalte perfekt zu verwalten und ein Qualitätsmanagementsystem lebendig zu gestalten. So wie der technische Fortschritt in keinem Bereich aufzuhalten ist und uns in vielen Gebieten ja auch deutlichen Nutzen bringt, ist es sicher nur eine Frage der Zeit, bis sich QM-Wikis auch in den Unternehmen der Dentalbranche durchsetzen. Die dadurch

ANZEIGE

**Zufriedene Mitarbeiter:
Arbeitszeit-Erfassung
AZ-CONTROLL**

Jetzt mit Offline-Terminal

Jetzt informieren:
Telefon 02744 920830

Programm-Download
kostenlos:
www.az-controll.de

BEYCODENT

ZT Adresse

mib Management Institut Bochum GmbH
Heinrichstraße 67
44805 Bochum
Tel.: 02 34/9 13 86-0
Fax: 02 34/9 13 86-29
E-Mail: info@mi-bochum.de
www.mi-bochum.de