Prozesse und Verbesserungsmanagement

QM als Chance

Auf den ersten Blick erscheint das Qualitätsmanagement einer Zahnarztpraxis vor allem als enormer formaler Aufwand. Der konkrete Nutzen ist angesichts der komplexen rechtlichen Vorgaben zunächst unklar. Praxisinhaber und QM-Beauftragte sollten sich von den formalen Regelungen aber nicht vorschnell abschrecken lassen. Denn richtig eingesetzt ist das Qualitätsmanagement ein vielseitiges und effizientes Management-Tool, mit dem sich alle wichtigen Strukturen und Prozesse in einer Praxis verbessern und vereinfachen lassen.

Johanna Löhr/Hamburg, Dirk Löser/Düsseldorf

n **Ein QM-System** kann als hilfreiches Instrument zum Hinterfragen von Arbeitsroutinen und zur Optimierung der Abläufe in einer Praxis verstanden werden. Mit dieser Grundeinstellung ist etwa die Dokumentation von internen Praxisabläufen keine bürokratische Pflicht, sondern Teil eines stetigen Verbesserungsprozesses, der Arbeitsabläufe vereinfacht und vereinheitlicht. Die Flexibilität wird erhöht – und die Übergabe an neue Mitarbeiter oder Vertretungen ist plötzlich ganz einfach. Die Einhaltung der unterschiedlichen Vorgaben ergibt sich dabei automatisch. Und mit verschiedenen Tools, wie etwa einer umfassenden Qualitäts- und Hygienemanagement-Software, lassen sich viele Dokumentationspflichten vereinfachen und automatisieren. So wird beispielsweise das Thema Gerätemanagement zur Routineaufgabe. Dieser Teilbereich des Qualitätsmanagements, der derzeit noch von vielen Praxen unterschätzt wird, rückt gerade bei Praxisbegehungen immer mehr in den Fokus. Ein funktionierendes QM-System führt somit auch dazu, dass einer Praxisbegehung viel entspannter entgegengesehen werden kann.

Gewohnte Prozesse erschweren Veränderungen

Anfangs liegt der Arbeitsaufwand fast immer höher als zuvor, und der oben beschriebene Nutzen wird nicht allen Beteiligten sofort deutlich. Gerade bei „alteingesessenen" Praxen, in denen auf den ersten Blick alles sehr gut zu funktionieren scheint, ist das Potenzial zur Verbesserung der bestehenden Handlungsabläufe nicht offensichtlich, und die Widerstände gegen Veränderungen sind typischerweise hoch. Hilfreich kann hier der Einsatz eines guten externen Beraters sein, der nicht nur die Anfangshürde und viele Hemmungen im Team einfacher überwindet, sondern auch den Blick von außen mitbringt und unvoreingenommen auch Kritik äußern kann. Nach der vollständigen Einführung sind die Ergebnisse des Qualitätsmanagements für das gesamte Team deutlich spürbar. Verbesserung im Termin- und Zeitmanagement bedeuten für alle weniger Stress, ein reibungsloser Ablauf im Team und Arbeitserleichterungen sind die Folge von klaren und schlanken Prozessen. Bei den Patienten führt nicht nur das optimierte Ablaufmanagement und eine verbesserte Terminplanung zu angenehm kurzen Wartezeiten, auch die negative Wirkung von Hektik und unzufriedenen Gesichtern beim Personal sollte nicht unterschätzt werden. Ein eher ungewöhnliches, aber in vielen Fällen sehr nützliches Instrument ist hier eine Patientenbefragung, die wichtige – und manches Mal überraschende – Erkenntnisse über die Außenwirkung und die Qualität der Arbeit bringt und Verbesserungspozentiale deutlich macht.

Fazit: Qualitätsmanagement als Chance zur Verbesserung

Wenn man die neuen rechtlichen Vorgaben als Anstoß versteht und QM als nachhaltiges Management-Instrument zur Veränderung und kontinuierlichen Verbesserung der Leistung einer Praxis nutzt, birgt es vielfältige Möglichkeiten und Chancen, die Praxisorganisation effizienter und für Patienten wie Mitarbeiter angenehmer zu gestalten.

>> KONTAKT

Dirk Löser
Spezialist Hygiene, QM & DOCma
Henry Schein Dental
Deutschland GmbH
E-Mail: dirk.loeser@henryschein.de

Wir freuen uns auf Ihre Meinung: dz-redaktion@oemus-media.de

KENNZIFFER 0771

QR-Code erweckt Printprodukte zum Leben

Neue Möglichkeiten nutzen – QR-Code

Der **QR-Code** enthält weiterführende Informationen in Form von **Webadressen, Videos oder Bildergalerien**. Lesbar ist er mit allen gängigen Mobiltelefonen und PDAs, die über eine eingebaute Kamera und eine Software, die das Lesen von QR-Codes ermöglicht, verfügen.

Sie nutzen zum ersten Mal einen Quick Response-Code?
Dann benötigen Sie eine Reader-Software (QR-Reader), die es Ihrem Mobiltelefon beziehungsweise PDA ermöglicht, den Code zu entschlüsseln. Viele Reader-Apps sind z.B. im iTunes Store kostenlos verfügbar. Suchen Sie nach den Begriffen „QR“ und „Reader“.

Nutzbar für Geräte mit Kamera und entsprechender QR-Reader Software.

1 Mobilfunkgerät auf den QR-Code richten.

2 Fotografieren Sie den QR-Code mit Ihrem Mobilfunkgerät.

3 Ihr QR-Code-Reader entschlüsselt die im Code enthaltenen Informationen und leitet Sie direkt weiter.

Und viele weitere Möglichkeiten!

Der Begriff „QR-Code“ ist ein eingetragenes Warenzeichen des DENSO WAVE INCORPORATED.

© 2011 OEMUS MEDIA AG – Alle Rechte vorbehalten