

Interview

Qualitätsmanagement wird von allen Mitarbeitern gelebt

Pünktlich zum 20-jährigen Praxisjubiläum der Zahnarztpraxis von Dr. Olaf Reichenbach trat Tochter Nancy in seine Fußstapfen. Dabei fand nicht nur ein Umzug in neue Räumlichkeiten statt; das gesamte Praxis-konzept wurde überdacht. Unsere Zeitung sprach mit Praxisinhaberin Nancy Reichenbach, M.Sc. über die Einführung eines neuen QM-Systems und dessen Umsetzung im Team.

Frau Reichenbach, welchen Nutzen sehen Sie in einem Qualitätsmanagementsystem für eine Zahnarztpraxis?

An erster Stelle steht natürlich die Patientenzufriedenheit. Wir möchten unseren Patienten eine gleichbleibende Qualität bieten. Für einen reibungslosen und strukturierten Ablauf unseres Praxisalltags ist ein gutes Qualitätsmanagementsystem unerlässlich. Dieses regelt die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten innerhalb unseres Praxisteam und steigert somit die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Mit dem System können wir Fehler durch klar geregelte Prozesse vermeiden und vorhandene Abläufe verbessern.

In der Praxis Ihres Vaters gab es bereits ein zertifiziertes QM-System. Warum haben Sie dieses nicht übernommen?

Durch den Umzug in neue Räume und die Einstellung eines weiteren Behandlers hat sich in unserer Praxis vieles verändert. Die Organisation mit nun zwei Behandlern sowie zwei neuen Mitarbeitern verlangte, dass die Verantwortlichkeiten neu definiert werden mussten.

Es werden u.a. neue Behandlungen angeboten, vorherige Prozesse wurden durch neue Materialien, Instrumente oder Geräte verbessert oder ergänzt bzw. mussten den neuen Räumlichkeiten angepasst werden. Durch die Einbeziehung aller Mitarbeiter in unser neues QM-System konnten verschiedenste Ideen und Verbesserungsvorschläge aufgenommen werden.

Wie sind Sie bei der Implementierung des neuen QM-Systems vorgegangen? In

welcher Phase der Praxisgründung haben Sie mit der Einführung begonnen?

Die Praxisleitung hat die neuen Qualitätsziele vorab festgelegt. Die Praxisphilosophie wurde dann im gesamten Team besprochen.

Es war uns wichtig, von Anfang an alle Beteiligten einzubeziehen. Bereits mit dem ersten Tag wurde das neue Qualitätsmanagement eingeführt. Seitdem wächst es jeden Tag ein Stückchen mit, da das gesamte Team verinnerlicht hat, dass es viel Erleichterung mit sich bringt und nicht nur Arbeit ist.

Wie stark hat sich das Team bei der Entwicklung des QM-Systems eingebracht?

Das Team hat sich von Anfang an in das QM-System integriert. Der Vorteil ist, dass das QM für unsere Mitarbeiter bereits all-



Abb. 1



Abb. 2

▲ Abb. 1: Optimale Vorbereitung von Arbeitsprozessen mittels Checkliste. ▲ Abb. 2: Der OP der Praxisklinik Pfaffenwinkel.



Abb. 3

▲ Abb. 3: Nancy Reichenbach, M.Sc.

täglich war und wir dafür sehr gut geschultes Personal haben.

Wie hoch bewerten Sie den bürokratischen Aufwand des QM-Systems?

Anfänglich ist es natürlich mit viel Zeit verbunden, doch dieser Aufwand rechnet sich schnell, da man durch ein funktionierendes QM sehr viel Zeit einsparen kann.

Sowohl unseren Mitarbeitern als auch uns, den Praxisinhabern, wurden für das QM spezielle Zeiten zur Verfügung gestellt.

Können Sie noch in Erinnerung an die Praxis Ihres Vaters sagen, wie spürbar der Unterschied in der Praxisorganisation mit und ohne gelebtem QM-System ist?

In der alten Praxis wurde QM nur von einer Mitarbeiterin erstellt und nicht wirklich gelebt. Als ich mich nach der alten Vorlage erkundigte, wusste kaum jemand, wo diese zu finden ist. Das Interesse seitens der Mitarbeiter war zudem sehr gering. Heute versuchen sich alle einzubringen, bspw. bei der Checklistengestaltung. Sobald wir erkennen, dass wir einen Arbeitsprozess z.B. für das Vorbereiten von speziellen OPs oder einer Schienenherstellung noch nicht haben, zückt die assistierende Helferin ein Post-it und schreibt eine neue Checkliste auf. Wir fotografieren, wie ein Schienenabdruck vorbereitet werden soll. Früher gab es nur einen Behandler, auf den sich die Mitarbeiterinnen eingestellt hatten. Mit mir ist das nun alles etwas anders – neue Materialien, neue Arbeitsabläufe, neue Geräte. Wir haben z.B. Container für verschiedene OPs eingeführt. Um zu verhindern, dass die neuen Trays durcheinandergeraten oder Instru-

mente falsch einsortiert werden, wurden Listen erstellt und die Trays so abfotografiert, wie sie sortiert werden sollten. Seitdem haben wir keine fehlenden Instrumente mehr, was für weniger Unstimmigkeiten innerhalb des Teams sorgt.

Wie schnell lassen sich besonders in dem sensiblen Bereich der Praxishygiene neue Mitarbeiter mithilfe der Prozessbeschreibung im QM-System anlernen?

Unsere CL, AA und VA im Bereich Hygiene werden jedem neuen Mitarbeiter am ersten Arbeitstag vorgelegt. Somit wird das neue Personal innerhalb kürzester Zeit perfekt geschult.

Die geltenden Dokumente sind für jeden Mitarbeiter zu jeder Zeit zugänglich auf unserem PC abgespeichert. Zudem lernen die älteren Angestellten die neuen ein.

Welche konkreten Vorteile für die Durchführung der richtliniengerechten Praxishygiene sehen Sie bei der Etablierung eines QM-Systems?

Alle Arbeitsabläufe sind in den CL, AA und VA festgelegt und somit für jeden Mitarbeiter verpflichtend. Die Verantwortlichkeiten sind klar definiert und basierend auf den neuen Hygienevorschriften sind alle Hygieneprozesse validiert.

Welche Rolle spielt ein gut strukturiertes QM-System Ihrer Meinung nach für die Patientenzufriedenheit?

Eine sehr große Rolle! Der Patient spürt genau, ob Abläufe gut organisiert sind oder nicht. Wir führen ein aktives Fehler- und Beschwerdemanagement und können uns somit immer an den Bedürfnissen der Patienten orientieren.

Frau Reichenbach, vielen Dank! ◀◀

>> KONTAKT

Praxisklinik Pfaffenwinkel
Dr. Olaf und Nancy Reichenbach,
M.Sc.
 Hauptplatz 10b
 86971 Peiting
 Tel.: 0 88 61/60 24
 E-Mail:
info@praxisklinik-pfaffenwinkel.de
www.praxisklinik-pfaffenwinkel.de

KENNZIFFER 0231 ▶

ALPRO[®]
 ALPRO MEDICAL

Intensive und kraftvolle Vorreinigung mit AlproZyme

Enzymatisches Reinigungskonzentrat

Hochwirksames alkalisch-enzymatisches Reinigungsgranulat zur intensiven Vorreinigung im Tauchbad, in Ultraschallgeräten und RDGs zur Entfernung von Proteinen, Geweberückständen, Biofilm etc. bei:

1. dem allgemeinen zahnärztlichen und ärztlichen Instrumentarium (diagnostische, konservierende und chirurgische Instrumente wie z. B. Zahnzangen, Wurzelheber, Mundspiegel, starre und flexible Endoskope usw.)
2. rotierenden zahnärztlichen Instrumenten wie z. B. Stahl-, Hartbohrer, Diamanten, Chirurgiebohrer und -fräser, Kronenaufschneider, Wurzelkanalinstrumente, Gummipolierer usw.



- ▶ einfache und sichere Anwendung (1 Beutel für 2 Ltr. Lösung)
- ▶ maximale Enzymaktivität (Granulat ist erst nach dem Anmischen mit Wasser aktiv)
- ▶ hohe Proteinkapazität
- ▶ sehr gute Materialverträglichkeit

Fragen Sie uns oder Ihr Dental Depot!

ALPRO[®]
 ALPRO MEDICAL

Sicher.Sauber.ALPRO.

ALPRO MEDICAL GMBH

Mooswiesenstr. 9 • D-78112 St. Georgen
 ☎ +49 7725 9392-0 ☎ +49 7725 9392-91
 🌐 www.alpro-medical.com
 ✉ info@alpro-medical.de