

## QM – Welche Rolle spielt die Mitarbeiterentwicklung?

Christoph Jäger

In diesem QM-Tipp möchten wir den Bereich der Mitarbeiterweiterbildung/-entwicklung etwas näher unter die Lupe nehmen. Was geben uns die Anforderungen der gesetzlichen Vorgaben des Gemeinsamen Bundesausschusses für eine Antwort? Welche Möglichkeiten und Hilfen bietet uns ein QM-System bei diesen Fragestellungen?

Der Gesetzgeber hat in seiner Richtlinie zur Einführung der gesetzlichen QM-Systeme auch den Bereich der Weiterbildung mit eingebunden. Zu dem Bereich der Mitarbeiterweiterentwicklung gehören unter anderem die Schulungen der Mitarbeiterinnen – interne und externe –, einzelne Qualifizierungsverfahren genauso wie die Durchführung kontinuierlicher



Teambesprechungen. Auch in anderen QM-Systemen, wie z.B. in der DIN EN ISO 9001:2008, nehmen Schulungen einen sehr hohen Stellenwert ein. Hier lautet die Devise: „Die gesamte Weiterentwicklung eines Unternehmens steht in direkter Verbindung zur Weiterentwicklung der Mitarbeiter dieser Organisation.“ Das bedeutet: Entwickeln sich die Mitarbeiter/-innen einer Praxis nicht kontinuierlich weiter, so wird sich auch die Praxis selbst kaum weiterentwickeln können. Es ändert sich auch nichts an einer Fehlentwicklung der Praxisorganisation, wenn sich nur die Praxisleitung mehrmals im Jahr weiterentwickelt. Die Führung einer Praxis bedeutet uneingeschränkte Teamarbeit. Jedes Teammitglied muss täglich perfekt funktionieren und sich gemeinsam mit den Kolleginnen ergänzen. Die Mitarbeiterinnen einer Praxis sind das Kapital jedes Praxisinhabers. Dieses Kapital muss ständig gepflegt und weiterentwickelt werden. Vergleichen Sie es mit der Entwicklung von Aktien. Stellen Sie sich vor, Sie besitzen Aktien einer Gesellschaft. Entwickeln sich nun diese Aktien im Laufe der nächsten Monate oder Jahre nicht weiter, so ist das ganze Vorhaben für Sie nicht wertschöpfend und Sie werden versuchen, diese Aktienpakete loszuwerden. Ihr Vorhaben, dass sich Ihr Kapital vermehrt, hat sich bedauerlicherweise nicht eingestellt. Kommen wir zurück in die Praxis. Wie bereits oben beschrieben, bilden die Mitarbeiter/-innen das wichtigste Kapital einer Praxis. Wird das Wissen Ihrer Mitarbeiter/-innen nun im Laufe der Zeit nicht weiterentwickelt, so wird sich auch

Ihr Kapital nicht weiterentwickeln. Erkennen Sie diese Fehlentwicklung nicht rechtzeitig, so kann das für die Zukunft Ihrer Praxis gravierende Folgen haben. An dieser Stelle soll auch nicht unerwähnt bleiben, dass Mitarbeiter/-innen, die Weiterbildungsmaßnahmen verweigern, die Weiterentwicklung Ihrer Praxis behindern und somit in einer erfolgreichen Praxis zukünftig keinen Platz haben.

### Ein einfacher Praxisablauf regelt alles

Ein QM-System verlangt eine einfache, aber klare Regelung, wie Schulungen geplant und durchgeführt werden. Idealerweise sollte die nachfolgende Grobgliederung eine Hilfe bei der Erstellung dieses Praxisablaufes darstellen. Die Gliederung sollte beinhalten: „Wie werden Schulungen geplant, vorbereitet, durchgeführt und nachbereitet?“ Im Praxisablauf sollten die einzelnen Tätigkeiten nur mit Stichpunkten erwähnt werden. Vermeiden Sie lange Texte.

### Der Schulungsplan

Das QM-System bietet hier einen einfachen Schulungsplan an, der eine Jahresübersicht aller geplanten und bereits absolvierten Schulungen für alle Mitarbeiterinnen Ihrer Praxis beinhaltet. Idealerweise sollte jedes Mitglied Ihrer Praxis eine jährliche Weiterbildung (intern oder extern) erhalten. Viele Praxen legen den Schulungsplan bereits im Januar eines neuen Geschäftsjahres aus und die Mitarbeiterinnen dürfen für ihren Tätigkeitsbereich einen Schulungswunsch äußern. Dieser wird dann von der Praxisleitung genehmigt oder es wird nach einer Alternative gesucht. Dieses Verfahren bringt Ihre Praxisentwicklung nach vorn und wirkt sich auf die Mitarbeiter/-innen motivierend aus: „Unser(e) Chefin) kümmert sich um unsere Weiterentwicklung.“

### Fazit

Nur wenn sich Ihre Mitarbeiterinnen weiterentwickeln, legen Sie das Fundament für die Weiterentwicklung Ihrer gesamten Praxis. Jede Maßnahme zur Weiterbildung und Qualifizierung bringt neue Ideen und Motivation in Ihre Praxis. Mitarbeiter/-innen, die Weiterbildungsmaßnahmen ablehnen, schaffen sich mittelfristig selbst ab. Denken Sie an das Bestreben der Weiterentwicklung gekaufter Aktien. Gewinnbringende Aktien werden behalten, stagnierende oder sogar Verlust einbringende werden abgestoßen.

## Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger  
Am Markt 12–16, 31655 Stadthagen  
Tel.: 05721 936632  
E-Mail: [info@der-qmberater.de](mailto:info@der-qmberater.de)  
[www.der-qmberater.de](http://www.der-qmberater.de)



# Weniger Papier, mehr Gewinn

## Karteikartenlos zum Erfolg

DAMPSOFT bietet Ihnen neben seinem Grundprogramm DS-WIN-PLUS ein optimales Tool, um Ihre Patientendaten digital zu verwalten. Während man bei der Übertragung von der Papierkartei ins EDV-System mit Umsatzverlusten von ca. 8% rechnet, profitieren Sie mit unserer Software von vielen Vorteilen:

- ▶ hohe Datengenauigkeit
- ▶ vereinfachte Arbeitsabläufe
- ▶ Zeitersparnis
- ▶ Platzgewinn

# OPTI

der zahnarztberater

### Praxisführung mit Biss:

Ob karteikartenloses Arbeiten, Revisionsverwaltung, Qualitätsmanagement, Mitarbeiterverwaltung, Aufgabenmanagement, Wiedervorlagensystematik, Recall, SMS-Terminerinnerung oder leistungsgerechte Entlohnung – DAMPSOFT hat für diese und viele andere Herausforderungen die Lösung.

Gerne beraten wir Sie gemeinsam mit unserem Partner OPTI, wie Sie die Effizienz Ihrer Praxis steigern können.

Telefon (0 43 52) 91 71 16 · [www.dampsoft.de](http://www.dampsoft.de)

**DAMPSOFT**  
Zahnarztsoftware