Christoph Jäger

Praxisabläufe, wo anfangen und wo aufhören?

PRAXISMANAGEMENT Viele Praxen, die bereits ein internes Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben, aber auch Praxen, die mitten in der Einführung stecken, stehen vor der schwierigen Frage bezüglich der Anzahl der notwendigen Praxisabläufe. Die gesetzlichen Regelungen geben hier leider keine ausreichende Antwort. In zahlreichen Praxisberatungen konnte der Autor die QM-Tipps vieler QM-Handbücher einsehen, die weit über das hinausgehen, was ein Qualitätsmanagementsystem eigentlich fordert. Mit diesem QM-Tipp möchten wir einen wertvollen Beitrag für alle QM-Verantwortlichen einer Praxis leisten, hier das richtige Maß zu finden.

An dieser Stelle möchten wir ein sehr großes Missverständnis in der Zahnärzteschaft aufklären. Wir können in einem QM-Handbuch nicht die zahnärztliche Kunst neu definieren. Dieses ist auch gesetzlich gar nicht gefordert. Es gibt unermesslich viel Fachliteratur, in der wir das nachlesen können. In einem QM-System geht es in der ersten Phase um die Belange einer Praxis-ORGANISATION. Wie haben Sie sich und Ihre Mitarbeiter aufgestellt und organisiert, um die an Sie gestellten Aufgaben täglich zu meistern? Wer ist in Ihrer Praxisorganisation wofür verantwortlich? Wie gehen Sie mit Ausnahmesituationen um. Wissen alle Mitarbeiter, was sie in einer Ausnahmesituation zu tun haben. Sind die Aufgaben am Empfang geregelt? Der Empfang einer Praxis bildet das Zentrum aller Abläufe und Begegnungen.

Der Anfang eines QM-Systems

Wo sollen Sie nun mit der Beschreibung von Praxisabläufen beginnen und wo sollen Sie aufhören, gibt es überhaupt ein Ende? Bei der Einführung eines QM-Systems gibt es einen wichtigen Ausdruck, und dieser lautet „Wertschöpfung“. Bevor Sie mit der Beschreibung eines Praxisablaufs beginnen, stellen Sie sich bitte stets die Frage, ob Sie durch diese Prozessbeschreibung in Ihrer Praxisorganisation eine „Wertschöpfung“ erfahren. Können Sie diese Frage nicht mit einem klaren „Ja“ beantworten, so sollten Sie von der Beschreibung Abstand nehmen. Beginnen Sie mit der Beschreibung von Abläufen, die heute nicht so funktionieren, wie Sie sich das wünschen. In jeder Praxisorganisation gibt es solche Prozesse, mit denen wir nicht zufrieden sind. Nehmen Sie sich die Zeit, mit Ihren Mitarbeitern genau diesen ersten nicht zufriedenstellenden Prozess zu beschreiben. Fassen Sie nur diesen einen Prozess an und investieren Sie Ihre Energie in die Lösung des Problems. Wenn Sie nun für die Lösung des Problems und Beschreibung dieses Prozesses die nächsten Teambesprechungen benötigen, so investieren Sie diese Zeit an der richtigen Stelle. Wenn Sie und Ihr Team es geschafft haben, dieses erste Problem zu lösen, so sind Sie und Ihre Mitarbeiter die Gewinner. Sie haben bewiesen, dass das QM-System in Ihrer Praxis eine wertschöpfende Funktion eingenommen hat. Ihre Mitarbeiter können erkennen, dass die Einführung eines QM-Systems Sinn bringt.

Überbürokratisierung

Falsch dagegen ist es, Abläufe zu beschreiben, die heute reibungslos in Ihrer Praxisorganisation funktionieren. Sie haben keine unmittelbare Wertschöpfung, ganz im Gegenteil, Sie in-

ANZEIGE

vestieren Zeit und Geld in die Beschreibung von Abläufen, die funktionieren. Sie erhalten bei Ihren Mitarbeitern kein Verständnis dafür.
Verloren haben Sie in Ihrem QM-System, wenn es z.B. in Ihrer Verwaltung einen Praxisablauf zum richtigen Frankieren eines Briefumschlags gibt. Sicherlich werden Sie jetzt schmunzeln, aber diese Fälle von Überdokumentation und nicht geforderter Überbürokratisierung gibt es. Praxen haben sich eine Dokumentation „wortwörtlich" ans Bein gebunden, die absolut nichts mehr mit einem Wertschöpfungsprozess zutun hat. Diese Praxen haben – ohne dass sie es geahnt haben – eine Geldvernichtungsmaschine in die Praxisorganisation installiert. Bedenken Sie beim Aufbau Ihres QM-Systems, dass es keine gesetzliche Verpflichtung über die Anzahl der beschriebenen Abläufe gibt. Wenn nun für Ihre Praxis alle wichtigen Abläufe beschrieben wurden, ist es Zeit, sich noch einmal auf die Beschreibung der zahnärztlichen Kunst zu konzentrieren. Auch hier kann sich sicherlich eine Wertschöpfung einstellen, wenn Sie z.B. anfangen, Abläufe zu beschreiben, die nur selten in Ihrer Praxis benötigt werden. Hier kann die Wertschöpfung darin liegen, eine größere Prozesssicherheit zu erhalten. Des Weiteren können Sie eine Wertschöpfung in der Beschreibung dieser Abläufe unter dem Gesichtspunkt der Einarbeitung neuer Mitarbeiter in Ihre Praxisorganisation erhalten.

Fazit

Fangen Sie mit der Beschreibung von Praxisabläufen an, wo Sie eine unmittelbare Wertschöpfung erhalten. Konzentrieren Sie sich am Anfang nur auf die *organisatorischen* Abläufe. Überfrachten Sie Ihr QM-Handbuch nicht mit überflüssigen und selbstverständlichen Prozessbeschreibungen – *„Weniger ist hier mehr"*.

Weitere Informationen über die Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung für die Einführung eines internen QM-Systems aus Mitteln des Bundes und des Europäischen Sozialfonds (ESF) nach den Richtlinien des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zur Beratungsförderung erhalten Sie von der Qualitäts-Management-Beratung Christoph Jäger.

INFORMATION

Qualitäts-Management-Beratung Christoph Jäger
Am Markt 12–16
31655 Stadthagen
Tel.: 05721 936632
info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de

Infos zum Autor

ANZEIGE

BESTELLSERVICE
Jahrbuchreihe

Interdisziplinär und nah am Markt

BESTELLUNG AUCH ONLINE MÖGLICH

www.oemus-shop.de

Preis pro Jahrbuch ab 49 €*

Fax an **+49 341 48474-290**

Hiermit möchte ich folgende Jahrbücher bestellen (Bitte entsprechende Anzahl eintragen!):

_____	Digitale Dentale Technologien 2018	49,– Euro*
_____	Endodontie 2019	49,– Euro*
_____	Implantologie 2018	69,– Euro*
_____	Prophylaxe 2018	49,– Euro*
_____	Laserzahnmedizin 2017	49,– Euro*

*Preis pro Exemplar, zzgl. MwSt. und Versandkosten. Entsiegelte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.

Name / Vorname

Telefon / E-Mail

Unterschrift

Stempel

ZWP 12/18

Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland Tel.: +49 341 48474-201 · d.duetsch@oemus-media.de

OEMUS MEDIA AG