Optimierte Mitarbeiterführung durch Qualitätsmanagement

| Thomas Malik

Der Erfolg einer modernen Zahnarztpraxis hängt vor allem vom Praxisteam ab. Der Zahnärztin/dem Zahnarzt wird als Speerspitze des Teams sicher eine besondere Rolle zuteil. Nicht zuletzt, weil sie/er die besonders aufmerksame Wahrnehmung der Patienten genießt. Nichtsdestotrotz werden Sie als komplettes Praxisteam wahrgenommen. Jeder Einzelne zählt. Aber nicht nur in der Außendarstellung spielt ein geschlossener, harmonischer Teamauftritt eine tragende Rolle. Zur optimalen Funktionalität der Praxisabläufe ist Teamarbeit gefragt. Definierte Ziele, klare Verantwortlichkeiten und abgestimmte Abläufe sind nur ein paar Beispiele für Mitarbeiterorientierung und -führung als integrativer Bestandteil Ihres Qualitätsmanagements.

In Ihrer Praxis sind Sie nicht nur als Mediziner, sondern auch als Unternehmer und Führungspersönlichkeit gefragt. In unzähligen Analysen konnte ich immer wieder feststellen, dass erfolgreiche Praxen geprägt sind von einem starken Team. Oder umgekehrt. So oder so lässt sich festhalten: Ein gut funktionierendes Team ist ein wesentlicher Erfolgsbaustein.

Der Zahnarzt als Teammitglied

Stellen Sie sich ein optimales Team als Spinnennetz vor. Ein Spinnennetz ist ein Wunderwerk der Natur und zeichnet sich durch ein geringes Eigengewicht, extremer Flexibilität bei gleichzeitig hoher Belastbarkeit aus. Die Größe des Netzes kann den situativen Erfordernissen angepasst werden. Die Netzstruktur und Funktionalität ist dabei aber immer gleich. Verzeihen Sie den Vergleich, aber stellen Sie sich als Behandler/-in nun als die Spinne vor. Über das Netz werden Sie informiert, Sie können über das Netz laufen, Sie können es erweitern oder verkleinern. Ohne Sie wird das Netz nutzlos, und ohne Netz sind Sie verloren, Sie würden verhungern. Diese Metapher soll verdeutlichen, wie wichtig ein gutes Team ist, und dass Sie voneinander abhängig sind. Machen Sie sich diese Gegebenheit zur Stärke und nutzen Sie sie als Chance. Verstehen Sie sich selbst als ein Teammitglied. Selbstverständlich sind Sie mit besonderen Aufgaben innerhalb des Teams betraut. Aber ist dies nicht auch bei den anderen Teammitgliedern der Fall? Die Rezeptions- und Verwaltungsassistentin und die Prophylaxeassistentin haben auch nicht die gleichen Qualifikationen, Kompetenzen und Aufgaben, oder?

Strukturiertes Personalmanagement

Mitarbeiterführung und Personalmanagement sind wesentliche Bestandteile Ihrer Führungs- und Unterstützungsprozesse in der Praxis. Und damit gehören Sie in Ihr Qualitätsmanagement. Entwickeln Sie Ihre punktuellen Aktivitäten in Sachen QM in ein in sich geschlossenes System. Führen Sie ein Personalmanagement ein, welches Ihnen ermöglicht, auch über einen längeren Zeitraum kontinuierlich und konsequent Ihre Vorstellungen und Ziele umzusetzen.

Ihre Mitarbeiter stellen die kostenintensivste und wertvollste Ressource da. Steuern Sie deren Zielsetzung, Planung und Kontrolle durch geeignete Systeminstrumente. Im besonderen Fokus stehen Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Fortbildungen, Schulungen und Unterweisungen genauso wie Leistungsrückmeldungen. Integrieren Sie noch den Bereich der Arbeitsmedizinischen Vorsorge und Immunisierung sowie Arbeitsschutz und -sicherheit, steht Ihr QM in Sachen Personalmanagement auf einer stabilen Basis.

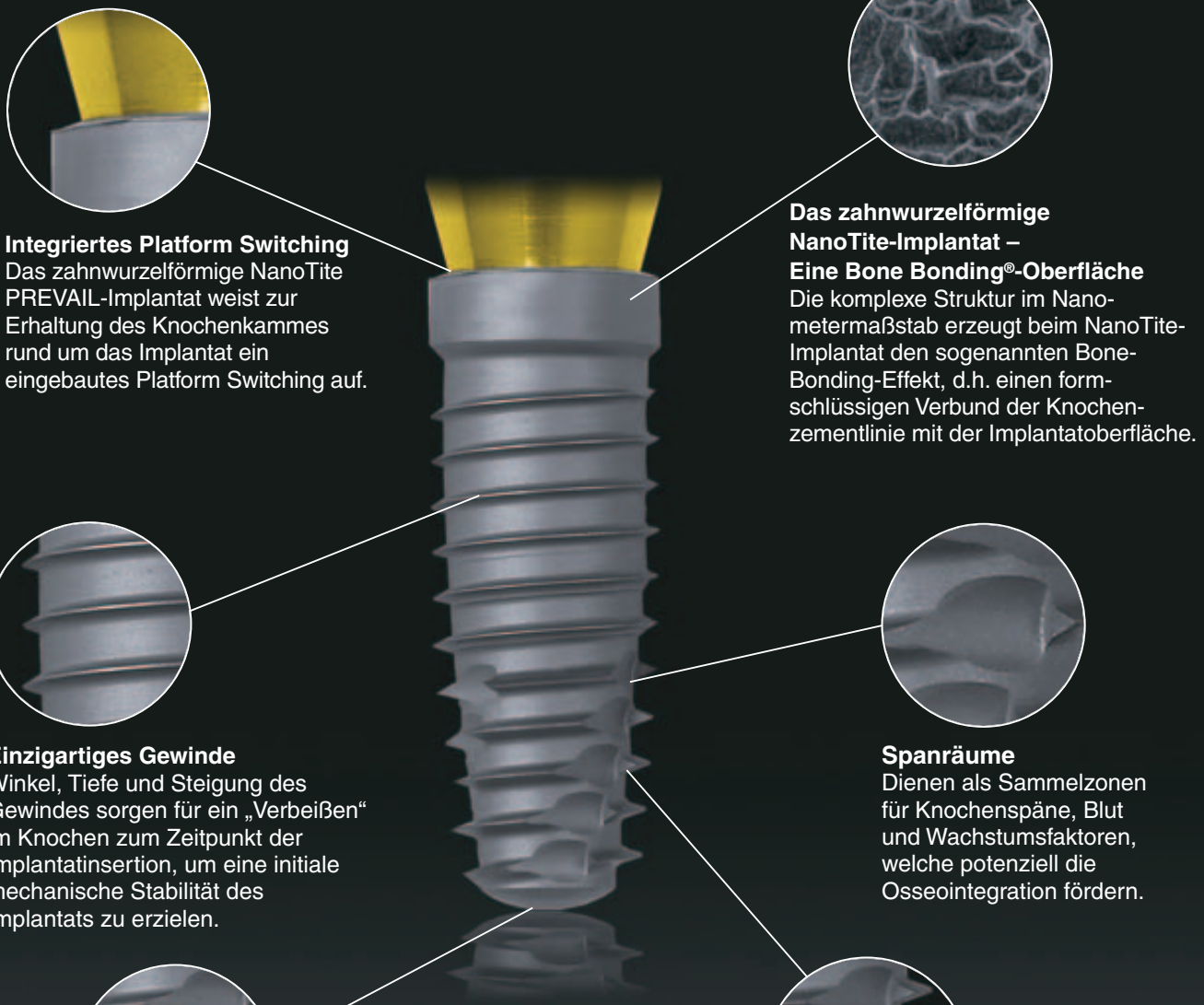
> Mitarbeiterführung und Personalmanagement sind strategische Bausteine für Ihren Praxiserfolg. Ein gutes Qualitätsmanagement bietet Ihnen die Werkzeuge, diesen wichtigen Bereich systematisch, planbar und kontrolliert zu steuern.

Vorbereitung und Umsetzung

Ein entscheidender Punkt in der Erarbeitung Ihres QM-Systems sind die benötigten Ressourcen, die dafür bereitgestellt werden müssen. Sie benötigen mindestens eine Person in der Praxis, die die nötige Fachkompetenz im Qualitätsmanagement besitzt. Diese Person sollte die benötigte Aus- oder Fortbildung haben, ein QM systematisch aufzubauen. Zudem sollte sie über Mode-

Certain® PREVAIL® Tapered

Primärstabilität für Implantate beginnt mit dem
BIOMET ***3i***-System für zahnwurzelförmige Implantate



Integriertes Platform Switching
Das zahnwurzelförmige NanoTite PREVAIL-Implantat weist zur Erhaltung des Knochenkammes rund um das Implantat ein eingebautes Platform Switching auf.

Das zahnwurzelförmige NanoTite-Implantat – Eine Bone Bonding®-Oberfläche
Die komplexe Struktur im Nanometermaßstab erzeugt beim NanoTite-Implantat den sogenannten Bone-Bonding-Effekt, d.h. einen formschlüssigen Verbund der Knochenzementlinie mit der Implantatoberfläche.

Einzigartiges Gewinde
Winkel, Tiefe und Steigung des Gewindes sorgen für ein „Verbeißen“ im Knochen zum Zeitpunkt der Implantatinsertion, um eine initiale mechanische Stabilität des Implantats zu erzielen.

Spanräume
Dienen als Sammelzonen für Knochenspäne, Blut und Wachstumsfaktoren, welche potenziell die Osseointegration fördern.

Abgerundeter Apex
Verminderte Gefahr eines Trauma bei der Annäherung an anatomische und vitale Strukturen.

Progressive Schneiden
in einer spiralförmigen Anordnung mit leichtem Hinterschliff des nachlaufenden Gewindegangs machen das Implantat selbstschneidend und tragen zu einem geringeren Drehmoment und damit einer leichteren Insertion bei.

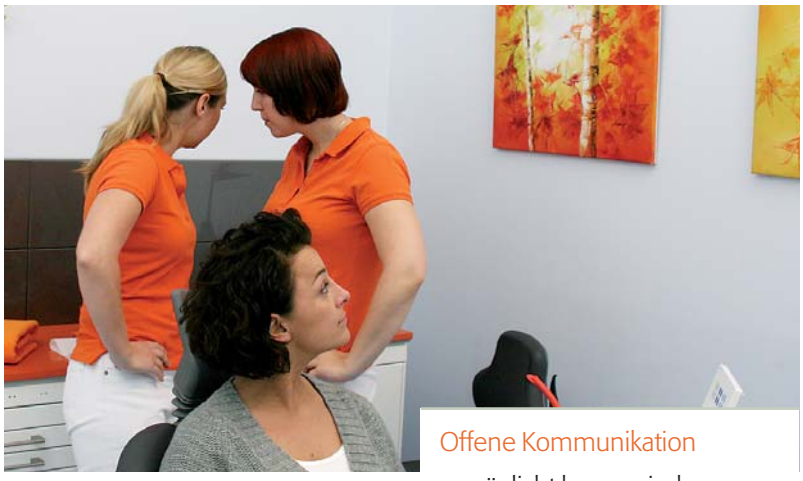
Um mehr über die Primärstablilität bei Implantaten mit dem BIOMET *3i*-System für zahnwurzelförmige Implantate zu erfahren, kontaktieren Sie noch heute Ihren BIOMET *3i* Gebietsverkaufsleiter oder unseren Customer Service unter 0721-255 177 10. Oder besuchen Sie uns online auf www.biomet3i.com

Bone Bonding, Certain and PREVAIL are registered trademarks and NanoTite is a trademark of BIOMET *3i* LLC. BIOMET is a registered trademark and BIOMET *3i* and design are trademarks of BIOMET, Inc. ©2010 BIOMET *3i* LLC. All rights reserved.

rationsfähigkeiten verfügen, um das gesamte Team strukturiert durch die Entwicklungsphase zu führen. Hierbei ist die benötigte Zeit, die Sie benötigen werden, nicht zu unterschätzen. Vor allem wenn Sie sich vorgenommen haben, das QM selbstständig zu erarbeiten. Die Erfahrung zeigt, dass es von Nutzen sein kann, externe Beratung dafür in Anspruch zu nehmen. Neben vielen vorgefertigten Mustervorlagen und vorbereiteten Inhalten profitiert die Praxis vor allem von der kompetenten Beratung vor Ort, bei der die Praxis systematisch durch alle notwendigen Bereiche geführt wird. Der zeitliche und energetische Aufwand reduziert sich damit für die Praxis auf ein Minimum. Beauftragen Sie z.B. eine Unternehmensberatung, im Idealfall spezialisiert auf Dentalpraxen, können Sie öffentliche Fördermittel bis 75 Prozent der Kosten beantragen.

Eindeutige Verantwortlichkeiten

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Chance, sich engagiert und selbstständig in Ihre Praxis mit einzubringen. Beginnen Sie bei der Verteilung von Verantwortlichkeiten und Aufgaben damit, Ihr Personal in den Entscheidungsprozess zu integrieren. Setzen Sie sich in einer ruhigen Atmosphäre zusammen und ermitteln Sie gemeinsam in einer Art Brainstorming zuerst alle Verantwortlichkeiten/Aufgaben in der Praxis, ohne an dieser Stelle schon darüber nachzudenken, wer schlussendlich die/der Glückliche sein wird. Ermitteln Sie im Anschluss gemeinsam die einzelnen Verantwortlichkeiten und Aufgaben. Berücksichtigen Sie dabei Position, Aufgabenvolumen, persönliche Neigungen und andere individuelle Faktoren. Sie werden an dieser Stelle feststellen, dass vermeintlich klare Verantwortlichkeiten gar nicht so klar sind wie gedacht. Mangelnde oder fehlende offene Kommunikation, Interpretationen, Annahmen und Vorurteile führen schnell zu diesem natürlichen Effekt.



Offene Kommunikation ermöglicht harmonischen Auftritt vor Patienten.

Sie haben eine klare Vorstellung davon, welche Aufgaben z.B. zu Ihrer Prophylaxeassistentin gehören? Teilt Ihre Mitarbeiterin diese Vorstellung? Machen Sie Ihr Team zu Mitwissenden. Erstellen Sie für jede Funktion in Ihrer Praxis, unabhängig von Personen, ein Rollenprofil. Kommunizieren Sie Ihre Anforderungen offen an Ihre Mitarbeiter. Dies ist der Maßstab, an dem die Leistung des Mitarbeiters gemessen werden kann. Dies ist aber nur möglich, wenn für beide Seiten im Vorfeld dieser Maßstab definiert wird. Stellen Sie sich ein Bewerbungsgespräch vor, in dem Sie das Rollenprofil, entsprechend der potenziellen Stelle, mit Qualifikationen, Erfahrung, Aufgaben und Anforderungen an den Bewerber verfügbar haben. Voilà, Ihre

ANZEIGE

CHARLY
Das Prinzip Vorsprung

Jetzt auch:
Charly MKG

Vorsprung für alle!

Seit über zehn Jahren sorgt der Innovations-Champion Charly für maximale Effizienz in deutschen Zahnarztpraxen. Und weil deren Anforderungen an eine Praxissoftware nun einmal sehr unterschiedlich sind, gibt es Charly in verschiedenen Versionen:

Charly XL
Für die anspruchsvolle Zahnarztpraxis

Charly M
Für die junge zukunftsorientierte Zahnarztpraxis

Charly S
Für den Einstieg in die digitale Welt

Gerne sagen wir Ihnen, welche Version von Charly am besten zu Ihnen passt. Rufen Sie einfach Frau Hönig unter 07031.461872 an oder surfen Sie bei www.solutio.de vorbei.

+++ Jetzt buchen +++ TAKE-OFF 2010 +++ Voller Schub für Ihre Praxis +++ Stuttgart +++ 11./12.06.2010 +++

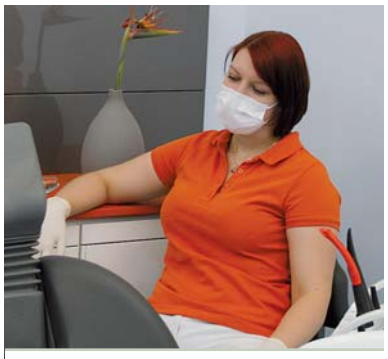
Vorlage für Stellenausschreibungen und Leitfaden für Bewerbungsgespräche.

Offene Kommunikation im Team

Offene Kommunikation ist die Grundlage für ein harmonisch funktionierendes Team. Das bedeutet keinesfalls, dass es keine Querelen geben darf. Im Gegenteil, es ermöglicht Unstimmigkeiten, Kritik und Fehler offen und zeitnah zu besprechen. Eine Eskalation kann so oft schon im Vorfeld verhindert werden. Schaffen Sie die richtigen Rahmenbedingungen und fördern Sie so Ihre Teamentwicklung. Regelmäßige Teambesprechungen mit wechselnden Moderatoren aus dem Team sollten unterstützt werden durch eine angemessene Vorbereitung in Form von Themen, die im Vorfeld gesammelt werden. Ebenso hilft Ihnen eine Protokollierung der besprochenen Inhalte und Vereinbarungen später Ihre Zielsetzungen zu überprüfen und fortzuschreiben. Geeignete Instrumente des Fehlermanagements wie z.B. das Fehlerbuch unterstützen die Systematik und Objektivität. Jeder Verantwortliche bringt aus „seinem" Bereich die nötigen Informationen, Fragen und Bedürfnisse mit ein. Auf diese Weise machen sich alle zu Mitwissenden.

Leistungsrückmeldung für Ihre Mitarbeiter

Für viele ist ihre Arbeit nicht nur ein Job. Es ist Teil ihrer Persönlichkeit und ihres Lebens. Studien zufolge legen Mitarbeiter großen Wert auf eine Rückmeldung über ihre Leistungen durch den Vorgesetzten. Sie selbst holen sich Ihr Feedback vielleicht durch Patienten, durch Vergleiche mit Kollegen auf Fortbildungen und Symposien. Ihre Beschäftigten brauchen dafür hauptsächlich Sie. Führen Sie, mindestens jährlich, systematische Mitarbeiterbeurteilungen durch. Gänzlich anders als bei den Teambesprechungen sind dies Einzelgespräche. Nehmen Sie sich die angemessene Zeit dafür und bereiten Sie sich gut darauf vor. Erfahrungsgemäß ist hierfür ein Beurteilungsbogen, dem Rollenprofil individuell angepasst, sinnvoll. Lassen Sie die Mitarbeiterin ebenso im Vorfeld sich damit schriftlich selbst beurteilen und besprechen Sie Ihre Ergebnisse im persönlichen Gespräch. In einer ruhigen, praxisfernen Atmosphäre haben Sie beide nun die Möglichkeit, Ihre Wahrnehmungen und Einschätzungen zu besprechen. Aus den Erkenntnissen über Stärken und Entwicklungsbereiche des Mitarbeiters resultiert der Schulungsplan für die Fortbildungsplanung.



Mit Mitarbeiterführung zu mehr Motivation

Fazit

Gemeinsam statt einsam, ein gutes Team wird mehr erreichen. Mitarbeiterführung und Personalmanagement sind strategische Bausteine für Ihren Praxiserfolg. Ein gutes Qualitätsmanagement bietet Ihnen die Werkzeuge, diesen wichtigen Bereich systematisch, planbar und kontrolliert zu steuern. Nutzen Sie die Vorteile eines strukturierten, praxisorientierten QM.

kontakt.

Thomas Malik
DENT-x-press GmbH
Unternehmensberatung für Dentalpraxen
Johannes-Boos-Platz 3
85391 Allershausen
Tel.: 0 81 66/99 57 20
Fax: 0 81 66/99 57 21
E-Mail: thomas.malik@dent-x-press.de
www.dent-x-press.de
www.qm-x-press.de

ANZEIGE

ERFAHRUNG
MACHT DEN UNTERSCHIED.

DZOI

LASERZAHNMEDIZIN Curriculum
16.04. - 17.04.2010 HAMBURG

Zertifizierte Weiterbildung in Zusammenarbeit mit der SOLA unter der wissenschaftlichen Leitung von Dr. Manfred Wittschier:

- **2-Tages-Intensivkurs Modul I**
- **Physikalische u. rechtliche Grundlagen**
- **Zertifikat Laserschutzbeauftragter inklusive**
- **Praktische Übungen mit allen wichtigen Wellenlängen**

IMPLANTOLOGIE Curriculum
26.04. - 02.05.2010 GÖTTINGEN

Drei Gründe, warum immer mehr Kollegen ihr Curriculum Implantologie beim DZOI machen:

- **Dezentrales Chairside Teaching-Praxis**
  ... praktische Ausbildung in einer Teaching-Praxis eines Kollegen ganz in Ihrer Nähe.
  Die Termine stimmen Sie selbst mit der Praxis ab!
- **Blockunterricht**
  ... konzentrierter Unterricht – 7 Tage an der Universität Göttingen!
  213 Fortbildungspunkte
- **Testbericht**
  ... weil die ZWP-Zahnarzt-Wirtschaft-Praxis in ihrem großen Curricula-Vergleichstest festgestellt hat:

„Schneller und kompakter gelingt der Einstieg in die Implantologie woanders kaum!"

Informationen und Anmeldung:

Deutsches Zentrum für orale Implantologie e.V.

Hauptstr. 7 a | 82275 Emmering
Tel.: 0 81 41.53 44 56 | Fax: 0 81 41.53 45 46
office@dzoi.de | www.dzoi.de