

# „Last Minute-QM“

| Thomas Malik



Eh man sich versieht, ist das erste Halbjahr nun fast schon vorbei. Es folgen Sommerferien, Herbstferien und ein kurzer Dezembermonat durch die besinnliche Adventszeit. Und mir nichts dir nichts rückt uns der 31.12.2010 unaufhaltsam näher. Bis dahin sollte Ihre Zahnarztpraxis über ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement verfügen. Sie haben noch nicht angefangen? Sie haben schon angefangen, sind mit dem Fortschritt aber nicht zufrieden? Handeln Sie jetzt und steuern Sie aktiv dagegen.

**D**ie Fragestellung, ob Sie ein QM einführen sollen oder nicht, ergibt sich nicht mehr. Sofern Sie eine Kassenzulassung haben, spricht Ihre Praxis dem Versorgungsvertrag angehört, sind Sie per Gesetz durch das Sozialgesetzbuch Fünftes Buch dazu verpflichtet. Die Frage ist also eher wann? Den richtigen Startpunkt aus Ihrer Perspektive wird es wahrscheinlich nie geben. Zu viele andere Aktivitäten, Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Veränderungen und Bedürfnisse, um die Sie sich auch noch kümmern müssen. Und bei vielen löst das Thema QM nicht gerade Begeisterungstürme aus. Dennoch oder gerade deswegen sollten Sie einen Termin fixieren, an dem Sie mit Ihrem praxiseigenen QM-Projekt starten.

## Das richtige Vorgabemodell

Bevor Sie einen Starttermin festlegen können, sollten Sie und Ihr/e (zukünftige/r) Qualitätsmanagementbeauftragte/r sich ausreichend über die Umsetzungsmöglichkeiten informieren. Dies erspart Ihnen und Ihren Mitarbeitern später viel wertvolle Zeit und Nerven. Es steht Ihnen eine enorme Bandbreite zur Verfügung. Für diese Entscheidung sollten Sie sich ausreichend Zeit nehmen und alle Möglichkeiten evaluieren.

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen generell zur Verfügung:

- Sie erstellen Ihr Qualitätsmanage-

mentsystem und -handbuch komplett allein.

- Sie verwenden ein Musterhandbuch und erstellen Ihr QM-System und -handbuch in Eigenregie bzw. passen das Muster an Ihre Praxis an. Vorsicht: Hier gibt es enorme Qualitäts- und Leistungsunterschiede bei Musterhandbüchern. Bitte vergleichen Sie vorher.
- Sie erstellen Ihr Qualitätsmanagementsystem und -handbuch mithilfe externer Beratung durch einen Dienstleister. Achten Sie auf spezielle zahnärztliche Kompetenz und Erfahrung.

Bei der Entscheidung spielen vor allem Ihre Ressourcen eine bedeutende Rolle. Fragen Sie sich, ob Sie und/oder Ihre Mitarbeiter/-innen die Zeit, die Kompetenzen und die Möglichkeiten haben, selbst regelmäßig an Ihrem QM zu arbeiten. Fragen Sie sich, ob es realistisch ist, je nach Vorgabemodell 100–500 Arbeitsstunden zu investieren. Haben Sie die Möglichkeit, mit mehreren Personen aus der Praxis gemeinsam daran zu arbeiten? Sie benötigen nämlich den wertvollen Input nahezu aller Mitarbeiter aus den jeweiligen Bereichen der Praxis zur Erstellung Ihres QM-Handbuchs. Tipp: Drücken Sie nicht einer Mitarbeiterin alleine das Projekt QM in die Hand, denn QM betrifft alle Bereiche und alle Mitarbeiter der Praxis. Können Sie eine erhöhte Eigenleistung der Pra-

xis gewährleisten und sind die benötigten Ressourcen gesichert, können Sie z.B. ein QM-Musterhandbuch erwerben, welches dann an Ihre Praxisgegebenheiten angepasst wird. Vergleichen Sie unbedingt verschiedene Muster, die Qualitäts- und Leistungsdifferenzen sind enorm. Von der ersten Möglichkeit, ein QM komplett allein zu erstellen, rate ich Ihnen dringend ab. Dies ist höchstens eine Option, wenn Sie selbst oder Ihr/e QMB ein Qualitätsmanagementprofi sind, Sie unendlich viel Zeit und kein schönes Zuhause haben.

Stellen Sie bei Ihrer Eigenüberprüfung jedoch fest, dass Sie wenige Ressourcen für die QM-Umsetzung zur Verfügung haben, sollten Sie über die dritte Möglichkeit nachdenken. Vielleicht mögen Sie nun einwerfen, dass dies auch die teuerste Lösung ist? Nicht unbedingt, zum einen müssten Sie die Personalkosten sowie Ihren eigenen fiktiven Unternehmerlohn mit einkalkulieren, wenn Sie QM eigenverantwortlich umsetzen, zum anderen reduzieren öffentliche europäische Fördergelder die Kosten enorm, wenn Sie eine qualifizierte Unternehmensberatung mit der Implementierung Ihres QM beauftragen. In den alten Bundesländern beträgt die Beratungsförderung 50 Prozent der Kosten, in den neuen Bundesländern sogar 75 Prozent der Kosten, jeweils maximal 1.500 Euro pro Beratung. Und die professionelle Umsetzung durch ein Beratungsunternehmen kostet nicht

immer gleich ein Vermögen. Viele Zahnärzte, die ich in unzähligen Beratungsgesprächen informiere, sind über die überschaubaren Kosten positiv überrascht. Lassen Sie sich unbedingt ausführlich beraten, ein seriöses und professionelles Unternehmen wird Ihnen ein unverbindliches und für Sie kostenfreies Beratungsgespräch anbieten.

### Das Kick-off-Meeting

Das sogenannte „Kick-off“-Meeting bildet den zentralen Startpunkt für Ihr Projekt QM. Sollten Sie sich entscheiden haben, QM alleine umzusetzen, müssen Sie diesen Termin einplanen und gut vorbereiten. Im Falle der externen Unterstützung wird Ihr QM-Berater diesen Part schon übernehmen. Zu diesem Informations- und Schulungstermin sollten alle Mitarbeiter/-innen anwesend sein. Dies betrifft den oder die Behandler genauso wie den Azubi. Das Kick-off dient dazu, alle Projektbeteiligten über das Projekt QM zu informieren. Hintergründe, Grundlagen und nötiges Wissen über Qualitätsmanagement werden den Mitarbeitern vermittelt. Dies schafft Vertrauen, Verständnis und Motivation und baut auf der anderen Seite mögliche Ängste und Vorurteile ab. Nach dem Kick-off steht ein motiviertes Team hinter Ihrem QM. Oft ist dieser Teil für einen externen Berater leichter umzusetzen als praxisintern durch Praxisleitung oder QMB.

Wenn Sie Ihr QM alleine umsetzen wollen, sollten Sie dann gemeinsam mit Ihrer QMB einen Projektplan erstellen. In diesem sollten sich zeitliche Abläufe wiederfinden, genauso wie die verschiedenen Aufgaben zur Erarbeitung

Ihres QM-Systems. Sie sollten für die verschiedenartigen Aufgaben jeweils kompetente Projektteams zusammenstellen. Die entsprechenden Arbeitsunterlagen und/oder elektronischen Dokumente zur Bearbeitung sollten parallel bereitgestellt werden. Die Projektplanung sowie die einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten werden auf dem Kick-off-Meeting an die Mitarbeiter kommuniziert. Im Falle einer externen Beauftragung durch eine Unternehmensberatung übernimmt diesen Teil komplett Ihr kompetenter Dienstleister.

### Erarbeitung des QM-Systems und -handbuchs

Gemäß Ihrem Plan werden nun in den einzelnen Arbeitsgruppen die angewiesenen Aufgaben erledigt und erarbeitet. Dabei wird es Aufgaben geben, die gemeinsam mit allen Mitarbeitern erstellt werden, wie z.B. Praxisphilosophie und Praxisziele. In anderen Bereichen werden die jeweils Benannten aus dem Fachbereich die Aufgaben gemeinsam umsetzen bis hin zu einfacheren Aufgaben, wie z.B. Gefahrenstoffaufnahme, die kompetent auch durch den oder die Auszubildenden erfüllt werden können. Stellen Sie sich die verschiedenen Aufgabenbereiche vor und Sie erkennen schnell, welche Personen Sie wofür benötigen. Wenn Sie sich für die schnelle Umsetzungsmethode durch einen Dienstleister entschieden haben, führt der Berater Sie und Ihr Team strukturiert durch die verschiedenen Aufgaben. Dabei unterstützt er die Arbeitsgruppen durch Aufgabenerklärung, inhaltliche Unterstützung, Motivation

und technische Hilfe. Diese Phase stellt typischerweise die zeitintensivste dar – je nachdem wie viel Zeit Sie „opfern“ können bzw. wie Sie organisatorisch die Teams zusammenbringen können, um effektiv am QM zu arbeiten. Dies stellt in der Realität oft die größte Herausforderung dar. Eine Hilfe kann sein, ein Musterhandbuch zu wählen, in dem schon so viel wie möglich vorgearbeitet ist. Dies reduziert Ihren Praxisaufwand enorm. Die schnellste Umsetzungsart mit minimalem Aufwand für die Praxis bedeutet immer die Umsetzung mit einem externen Berater. Dieser führt Sie systematisch, strukturiert nach Checkliste durch das ganze QM-System und unterstützt Sie und Ihr Team bei der Umsetzung der Aufgaben. Durch paralleles Arbeiten in Gruppen und mit einem Musterhandbuch mit vielen perfekten Vorlagen ist eine Umsetzung sogar innerhalb von nur zwei Tagen möglich. Individuelle Gegebenheiten müssen hierbei berücksichtigt werden, doch die Erfahrung mit weit über 100 Praxen bestätigt dies.

## 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

**ZWP online**  
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info)

ANZEIGE

Die **KENTZLER-KASCHNER DENTAL GMBH** mit Sitz in Ellwangen/Jagst ist ein innovatives Familienunternehmen mit langjähriger Tradition in der Dentalbranche. Wir vertreiben hochwertige Dentalprodukte und sind als Hersteller von Dentalspezialitäten auf dem internationalen Markt bekannt.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir für den Geschäftsbereich **TOPDENT®** (Zahntechnik) einen hoch motivierten und kontaktfreudigen

## Zahntechniker als Vertriebsmitarbeiter im Außendienst (m/w)

für die Region Bayern, Sachsen, Thüringen

Wir bieten Ihnen ein interessantes und vielseitiges Aufgabengebiet bei weitgehend selbständiger Tätigkeit mit attraktiven Konditionen. Wenn Sie an dieser Aufgabe interessiert sind, senden Sie bitte Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung an die Geschäftsleitung  
z. Hd. Frau Silvia Hermann, Mühlgraben 36, 73479 Ellwangen oder e-mail: [silvia.hermann@kkd-topdent.de](mailto:silvia.hermann@kkd-topdent.de)

**KENTZLER  
KASCHNER  
DENTAL**