

Qualitätsmanagement – nur lästige Dokumentation oder vielleicht doch mehr?



Thomas Thomaßin

Ein Beitrag von Thomas Thomaßin, TOM-QM Qualitätsmanagement, Bergisch Gladbach.

Für viele Kieferorthopäden bedeutet das Thema „Qualitätsmanagement“ einfach nur stupides Dokumentieren von Dingen, die die Welt nicht braucht oder die schon seit Jahren genauso gemacht werden und keiner Änderung bedürfen. Dabei lohnt es sich, einmal genauer hinzuschauen, was da so „dokumentiert“ oder eben auch „nicht“ dokumentiert und im Vorfeld häufig kategorisch abgelehnt wird.

Wenn man die Stimmung in einer kieferorthopädischen Praxis gänzlich auf den Nullpunkt bringen will, reicht es manchmal aus, nur das Thema „Qualitätsmanagement“ anzusprechen. Vom bloßen Abwinken bis hin zu verbalen Negativmonologen erfährt man dann alles, was Praxisinhaber und zahnmedizinisches Personal über dieses Thema denken. Dabei fällt immer wieder auf, dass die Mehrheit der Praxisinhaber immer noch der Meinung ist, man würde ihnen mit der Verpflichtung zum Qualitätsmanagement nur Mehrarbeit bereiten und sie dazu in ein System pressen, das gar nicht umsetzbar ist: „Wir wissen doch, was wir machen, und das müssen wir nicht auch noch dokumentieren!“

Einfach mal über den Tellerrand schauen

Dabei kann ein individuell aufgebautes Qualitätsmanagement so viel mehr – es lohnt sich, hier etwas genauer hinzuschauen. Und um eines vorwegzunehmen – ein individuelles Qualitätsmanagement, egal, ob nach ISO-Norm oder nach Anforderung des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA), zwingt niemanden zu etwas. Im Gegenteil, die Anforderungen lassen so viel Spielraum zur individuellen Auslegung, dass sich jede kieferorthopädische Praxis wiederfinden kann.

Erste Schritte

Bevor ein Qualitätsmanagement in der Praxis umgesetzt wird, sollte man sich die Frage stellen, was erreicht werden soll und welches Ziel das Projekt hat. Einfach nur Abläufe aufzuschreiben und das ein oder andere Formblatt zu entwerfen, mag zwar grundlegende Anforderungen erfüllen, mehr aber auch nicht.



Wozu will ich mein Qualitätsmanagement nutzen? Über diese Frage sollte jeder Praxisinhaber genau nachdenken. Hier einige Beispiele, wozu ein individuelles Qualitätsmanagement in der kieferorthopädischen Praxis genutzt werden und wie in einem zweiten Schritt damit sogar Geld verdient werden kann.

Schaffen Sie Ihre eigene Wissensdatenbank

In der heutigen Zeit stehen uns mit Google und Co. eine Menge Möglichkeiten zur Verfügung, jegliches Wissen auf Knopfdruck verfügbar zu machen. Wie oft passiert es aber im täglichen Praxisablauf, dass Wissen und Informationen nicht verfügbar sind, obwohl es doch eigentlich „irgendjemand“ wissen müsste. Dann wird kostbare Zeit verschwendet, mit dem Ergebnis, dass genau das, was gerade gesucht wird, nicht auffindbar ist. Wie hilfreich wäre es daher, das gesamte Wissen der Praxis sowie von Google und Co. auf einen Knopfdruck verfügbar zu machen? Bauen Sie sich daher eine eigene Wissensdatenbank auf, in der jahrelanges Wissen enthalten ist, das alle Mitarbeiter benötigen. So sparen Sie viel Zeit und wertvolle Ressourcen.

Optimierung von Prozessen und Abläufen

Die Prozessoptimierung ist eine Normforderung. Hierbei müssen

zuerst die Prozesse schriftlich dokumentiert werden; und zwar in einer Art und Weise, die es zulässt, auch Optimierungen vorzunehmen. Immer wieder kommt es dabei vor, dass – wenn Prozesse erstmalig detailliert aufgeschrieben werden – das kieferorthopädische Praxisteam ganz unterschiedlicher Meinung ist, wie die Prozesse überhaupt durchgeführt werden sollen.

Dies macht deutlich, wie wichtig es ist, bei den Ablaufprozessen zu Behandlungen, Vorbereitungen oder Hygienemaßnahmen wirklich ins Detail zu gehen. In einem zweiten Schritt sollte dann überlegt werden, ob der dokumentierte Ablauf in seiner Durchführung wirklich sinnvoll ist oder ob Verbesserungs- und/oder Optimierungsbedarf besteht.

Grundlage zur betriebswirtschaftlichen Betrachtung mithilfe von Kennzahlen

Die detaillierte Dokumentation von Prozessen führt recht schnell dazu, mögliches Optimierungspotenzial zu entdecken und zu nutzen. Und das ist der Zeitpunkt, an dem man mit einem Qualitätsmanagement auch Geld verdienen kann: Man bewertet die Prozesse oder versieht sie mit Kennzahlen und kann so auch die betriebswirtschaftliche Seite der täglichen Arbeit betrachten.

... oder vielleicht doch mehr?

Jede kieferorthopädische Praxis ist individuell und sollte auch individuell betrachtet werden. Die hier aufgeführten Anregungen stellen nur Beispiele dar. Praxisinhaber sollten sich vor Einführung eines QM-Systems immer die Frage stellen, was sie mit einem QM-System in ihrer kieferorthopädischen Praxis erreichen wollen und welche Möglichkeiten es zur Umsetzung gibt. Dann werden sie schnell herausfinden, dass das Qualitätsmanagement gar nicht so schlecht ist, wie sein ihm voraus eilender Ruf.

kontakt



Thomas Thomaßin
TOM-QM Qualitätsmanagement
Kaule 29a
51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 301648
info@tom-qm.de
www.tom-qm.de

Zur Info

Thomas Thomaßin befasst sich in dem von der Frielingsdorf Akademie angebotenen, einwöchigen Fortbildungsgang mit IHK-Zertifikat „MVZ-Geschäftsführer/in (IHK) – Zahnmedizin“ intensiv mit den Themen „Qualitätsmanagement“ und „Arbeitsschutz“.

ANZEIGE

CLEAR ALIGNER

Eine Marke der SCHEU-DENTAL Gruppe.

Die unsichtbare Art der Zahnkorrektur.

www.ca-clear-aligner.com

LINGUAL
TECHNIK



move to **WIN**

ZERTIFIZIERUNSKURSE

für Einsteiger mit praktischen Übungen am Typodonten

Frankfurt am Main

27.–28.

SEPTEMBER 2019

Sprache: Deutsch

Paris

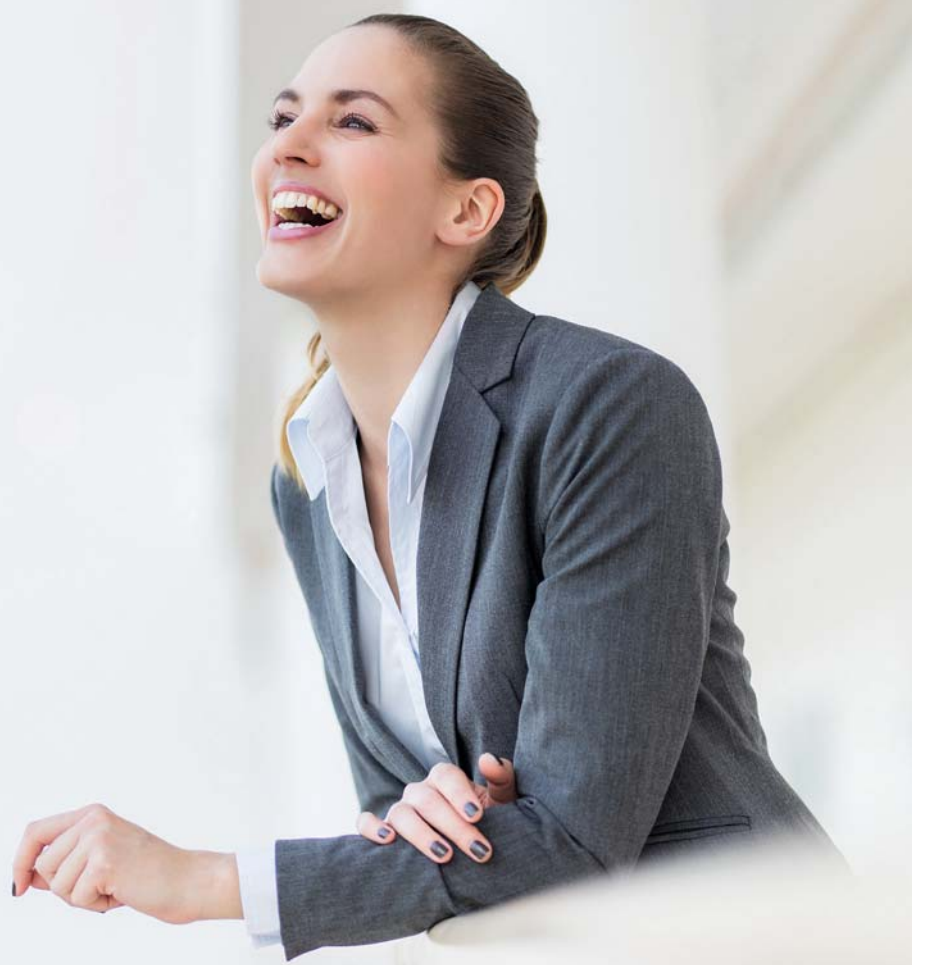
12.–13. Oktober 2019

Sprache: Französisch

Mailand

25.–26. Oktober 2019

Sprache: Englisch mit
italienischer Übersetzung



Unsichtbare
Zahnsperre



Sichtbares
Ergebnis

Online Zertifizierungskurse

für Kieferorthopädinnen/-en mit Erfahrung
in der Anwendung vollständig individueller linguale Apparaturen



13. September 2019

Sprache: Französisch



11. Oktober 2019

Sprache: Englisch

Anwendertreffen *SAVE THE DATE*

für zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en
und Weiterbildungsassistentinnen/-en

Frankfurt am Main **30. November 2019**

Sprache: Deutsch

Paris **07. Dezember 2019**

Sprache: Französisch

Fortgeschrittenenkurs

für WIN-zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en

Webinar bestehend aus 10 Modulen

Nur komplett buchbar

NEU! Ab Februar
2020 in Englisch

Termine:

- | | | | |
|----|--------------------|----|----------------------|
| 01 | FR 1. Februar 2019 | 06 | FR 5. Juli 2019 |
| 02 | FR 1. März 2019 | 07 | FR 6. September 2019 |
| 03 | FR 5. April 2019 | 08 | FR 4. Oktober 2019 |
| 04 | FR 3. Mai 2019 | 09 | FR 8. November 2019 |
| 05 | FR 7. Juni 2019 | 10 | FR 6. Dezember 2019 |



08:30 – 10:30 Uhr | Sprache: Deutsch



Gebühr: 1.000 € für alle 10 Termine



VIDEOARCHIV: Sie erhalten Zugriff auf alle bereits gehaltenen Webinare und können **jederzeit** in den Kurs einsteigen bzw. verpasste Termine nachholen.

ONLINEANMELDUNG:

www.lingualsystems.de/courses



Folgen Sie uns auf Facebook und Instagram:
@winlingualsystems