

QM in der Zahnarztpraxis Muster-QM-Handbuch

So führen Sie ein QM-System in Ihrer Praxis ein, das die Anforderungen der QM-Richtlinie des G-BA und der ISO 9001:2015 erfüllt - und verbessern damit Ihre Praxisprozesse!

1. Auflage 2016. CD.
ISBN 978 3 8111 3342 6

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Krankenhausmanagement, Praxismanagement](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

QM in der Zahnarztpraxis

NEWSLETTER | AUSGABE III | DEZEMBER 2013



Editorial



Liebe Zahnärztinnen,
liebe Zahnärzte,

Ihre Aufgabe besteht nicht nur in der Behandlung von Patienten, Sie sind auch Führungskraft. Kein einfacher Job, vor allem in dieser Zeit: Ständig kommen neue Materialien auf den Markt, immer mehr betriebswirtschaftliches Know-how ist gefragt, die Patienten sind anspruchsvoller denn je. Manch einer fühlt sich überfordert. Anstatt Aufgaben, wo möglich, zu delegieren, erledigen viele Zahnärzte diese lieber selbst. Das führt zu noch mehr Belastung, das Arbeitsklima und die Teammitglieder leiden darunter. Effizienz sieht sicher anders aus.

Worauf kommt es bei einer Führungskraft heute an? Sie muss Vorbild und eine Persönlichkeit sein, mit der sich Mitarbeiter identifizieren können. Sie sollte über emotionale Bindung gute Beziehungen aufbauen, Sinn und Visionen vermitteln, sich die Zeit nehmen zuzuhören, Meinungen zu erkunden, zu diskutieren, unterschiedliche Sichtweisen nachzuvollziehen. Letztendlich geht es darum, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlbar wertzuschätzen.

Ein Schlüsselfaktor dieser Wertschätzung ist sicher die Qualifizierung jedes einzelnen Mitarbeiters und des gesamten Praxisteam. Der Ratgeber „Mitarbeiterqualifizierung“, den Sie mit dieser Aktualisierung erhalten, zeigt Ihnen auch, wie Sie die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter mit System entwickeln, damit diese neue Aufgaben übernehmen können – und Sie damit entlasten. Dabei ist es wichtig, dass Sie die Situation und Ihre Mitarbeiter richtig einschätzen und mit ihnen zielführend kommunizieren.

Nehmen Sie sich also Zeit für Ihre „wertvollste Ressource“ – Ihre Mitarbeiter. Diese Zeit ist sicher eine gute Investition für die Zukunft.

Ich wünsche Ihnen, dass Sie viel Schwung in das neue Jahr mitnehmen und vor allen Dingen stets Freude und Begeisterung dafür haben, Sachverhalte zu hinterfragen – mit dem Ziel, sie zu verbessern.

Das Autorenteam und die Herausgeber wünschen Ihnen ein erfolgreiches Jahr 2014!

Ihre

Angelika Pindur-Nakamura
Herausgeberin

Schnittstellenmanagement

Schulterschluss von Zahnmedizinern und Zahntechnikern

Laut den Veranstaltern ein voller Erfolg: Der 10. Internationale Jahreskongress der Deutschen Gesellschaft für Orale Implantologie (DGOI) fand vom 19. bis 21. September 2013 in München statt. Dieses Mal in Kooperation mit dem Verband Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI). Grund dafür war das Ziel der diesjährigen Veranstaltung: der interdisziplinäre Austausch von Implantologen und Zahntechnikern.

Der digitale Workflow fordert auf dem Gebiet der Implantologie die enge Zusammenarbeit von Prothe-

Auf einen Blick

Editorial 1

Schnittstellenmanagement 1

Schulterschluss von Zahnmedizinern und Zahntechnikern 1

Praxisführung 2

Das Praxislabor: Zusammenarbeit bringt mehr Effizienz 2
Mitarbeiterqualifizierung – ein Gewinn für alle. 2
Weiterbildung der ZFA: Entlastung für den Praxisinhaber 3

Qualitätsmanagement 3

Umfrage zur Qualitätskultur in deutschen Unternehmen 3

Arbeitsicherheit 4

Beurteilung psychischer Belastungen jetzt Pflicht 4

Impressum 4

tikern, Implantologen sowie Technikern. „Die zahntechnische Leistung ist ein Schlüssel für das Gelingen und für den langfristigen Erfolg der implantologischen Therapie“, so Dr. Georg Bayer, Präsident der DGOI, vor den rund 400 Teilnehmern zum Auftakt des Jahreskongresses. Dass im implantologischen Leistungsbe- reich ein fordernder fachlicher Aus- tausch der Zahnmediziner auf Au- genhöhe mit den Zahntechnikern nicht nur notwendig, sondern auch möglich ist und damit die Teamar- beit zum Schlüsselfaktor der Prozess- und Ergebnisqualität wird, haben die beiden Kongresstage bewiesen.

Welche Bedeutung die Zahntechnik für die implantologische Therapie hat, haben dabei über 30 Top-Re- ferenten aus der Implantologie und Zahntechnik überzeugend präsen- tiert. Unter dem Leitthema „Im- plantologie: Technik und Medizin“ wurde deutlich gemacht, dass die

erste Phase, in der Prothetiker, Implantologen und Techniker gemeinsam mögliche Behandlungskonzepte und prothetische Lösungen planen, für den Behandlungserfolg von entscheidender Bedeutung ist. Auch wird die Präsenz des Technikers am Patienten immer wichtiger – vom chirurgischen Eingriff bis zur prothetischen Phase.

Als Fazit des Kongresses postuliert Dr. Georg Bayer: „Wir können unser Ziel, den Patienten mit dem implantatgetragenen Zahnersatz ein Stück Lebensqualität zurückzugeben, nur im Zusammenschluss mit einer optimalen Zahntechnik erreichen.“ Ein gleichberechtigtes Miteinander, von dem letztendlich der Patient profitiert!

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Praxisführung

Das Praxislabor: Zusammenarbeit bringt mehr Effizienz

Jeder Zahnarzt zieht sicher einmal die Vor- und Nachteile eines eigenen Praxislabor in Erwägung. Kann man im eigenen Praxislabor überhaupt den eigenen Qualitätsansprüchen genügen? Kann ein Zahntechniker im Praxislabor das Gleiche leisten wie spezialisierte Techniker in einem gewerblichen Labor? Führen zusätzliche organisatorische Belastungen und Verantwortung nicht zur Überforderung? Wie findet man den richtigen Zahntechniker für das Praxislabor? Und rechnet sich das Ganze überhaupt?

Soll sich die Investition für ein Praxislabor lohnen, müssen die folgenden Punkte in die Überlegungen mit eingehen. Vorausgesetzt, die entsprechenden Räumlichkeiten sind gegeben, stellt sich für den Zahnarzt zunächst die Aufgabe, einen geeigneten Zahntechniker zu finden. Der potenzielle Mitarbeiter sollte die Qualifikation als Allround-Techniker mitbringen und bereit sein, sich auf

eine intensive Zusammenarbeit mit dem Behandler und dem Praxisteam einzulassen. Neben den fachlichen Fähigkeiten sind folgende Eigenschaften wichtig:

- Teamfähigkeit
- Organisationstalent
- Anpassungsfähigkeit
- Bereitschaft zur langfristigen Zusammenarbeit
- gegenseitige Sympathie

Daneben ist die kritische und ehrliche Selbstkontrolle des Technikers im Praxislabor besonders wichtig. Der Zahnarzt selbst ist eher bereit, auch eine nicht so perfekte Arbeit einzugliedern, wenn diese im eigenen Praxislabor gefertigt wurde, da eine zeitaufwendige Korrektur oder gar eine Neuherstellung auch sein Budget belasten würde.

Der gemeinsame Besuch von Fortbildungsveranstaltungen fördert neben der Effizienz der Zusammenarbeit von Zahnarzt und Techniker auch den Gedankenaustausch und das daraus resultierende gegenseitige Verständnis für technische Schwierigkeiten. Die Folge sind optimierte Ergebnisse und weniger Misserfolge. Fortbildungen sind für den Techniker ein „Muss“, denn der Austausch mit Kollegen ist für ihn enorm wichtig, um nicht eines Tages mit „Scheuklappen“ zu arbeiten.

Der größte Vorteil eines Praxislabor liegt in der engen Abstimmung von Techniker, Zahnarzt und Patienten. Ist die Zusammenarbeit gut organisiert, kann es zu erheblichen Zeitgewinnen kommen. Wenn nötig, kann der Techniker Patientenfälle vor und nach der Behandlung begutachten. Auch Anproben sind leichter zu organisieren. Die Farbkommunikation ist bei einem Praxislabor unproblematischer, da die Farbe direkt vor Ort ausgesucht wird. Nach wie vor gehören die Farbabnahme und die spätere Umsetzung in Keramik oder Kunststoff zu den anspruchsvollsten Aufgaben in der Zahntechnik. Der enge Kontakt mit dem Zahnarzt und den Patienten schult zum einen das Auge und das Qualitätsbewusstsein des Zahntechnikers und zum anderen steigt durch den erweiterten Ser-

vice die Patientenzufriedenheit und somit die Patientenbindung.

Damit das Praxislabor erfolgreich in das gesamte Praxisgeschehen eingegliedert wird, ist es unabdingbar, dass die Prozesse im Praxislabor nicht aus dem QM-System „ausgeschlossen“ werden. Die Arbeitsabläufe im Labor sind eng verzahnt mit der Behandlung und der Betreuung der Patienten, die dann zufrieden sind, wenn die Kommunikation von Behandler, Praxisteam und Techniker „stimmen“. Die Regeln und Vorgaben dafür müssen Bestandteil des QM-Systems in der Zahnarztpraxis werden, damit die „Gesamtqualität“ der Praxis nicht nur aufrechterhalten, sondern nachhaltig verbessert wird.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Praxisführung

Mitarbeiterqualifizierung – ein Gewinn für alle

Der zahnärztliche Praxisalltag beinhaltet neben der Patientenbehandlung weitere Tätigkeitsfelder wie z.B. Terminmanagement, Abrechnungswesen, Materialwesen, Hygiene- und Qualitätsmanagement. Die Fülle an verschiedenen Anforderungsprofilen bedingt das Delegieren von Tätigkeiten an Mitarbeiter, die sowohl motiviert als auch qualifiziert sein müssen.

Das Ziel von Qualifizierungsmaßnahmen muss sein, eine Situation herbeizuführen, die für den Praxisinhaber wie für die Mitarbeiter vorteilhaft ist – eine Win-win-Situation. Für den Praxisinhaber bedeutet das, dass er den Großteil seiner Arbeitszeit mit der Patientenbehandlung ausfüllen kann, was sowohl medizinisch für die Patientenzufriedenheit als auch monetär anzustreben ist. Für die Mitarbeiter bedeutet dies einen vielfältigeren Tagesablauf, mehr Eigenverantwortung sowie eine entsprechende Berücksichtigung in der Lohnhöhe.

Der Praxisinhaber muss sich genau darüber im Klaren sein, was gefördert werden soll und welcher Mitarbeiter für eine Qualifizierungsmaßnahme infrage kommt. Er muss sich die folgenden Fragen stellen:

- Wo besteht Qualifizierungsbedarf?
- Wo kann ich als Zahnarzt entlastet werden?
- Wem traue ich genau diese Qualifikation zu?
- Welches Budget habe ich zur Verfügung? Bin ich bereit, hier zu investieren?
- Welcher Zeitrahmen ist angemessen?
- Wo kann welche Qualifizierung erfolgen?
- Wie sind die neu erworbenen Fähigkeiten im Praxisalltag einsetzbar und von welcher Relevanz sind sie für den Praxiserfolg?



Vorgehensweise

Analyse der eigenen Praxis

- Wo besteht Bedarf?
- Was bin ich bereit, zu investieren (monetär, zeitlich)?

Auswahl der Mitarbeiter

- Welcher Mitarbeiter?
- Welche Qualifizierungsmaßnahme?

Win-win-Situation

- Entlastung für den Zahnarzt – vielfältigere Tätigkeit
- mehr Umsatz – mehr Lohn
- Zukunftssicherung – sicherer Arbeitsplatz
- eigene Zufriedenheit – gutes Praxisklima

Autorin: Kerstin Vintzileos

Praxisführung

Weiterbildung der ZFA: Entlastung für den Praxisinhaber

Steigender Kostendruck und zunehmender Wettbewerb – dem ist wohl jeder Inhaber einer Zahnarztpraxis unterworfen. Daher wird eine professionelle betriebswirtschaftliche Praxisführung immer bedeutender. Praxismarketing, Finanzen und EDV sind Bereiche, in denen die Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) als spezialisierte Kraft nach einer Weiterbildung die Praxis in Zukunft mit voranbringen kann.

Weiterbildungen sind nicht nur ein Mittel, um Mitarbeiterinnen zu binden. Die ZFA z.B. kann nach erfolgreichem Abschluss auch qualifizierte Aufgaben mit planerischer und leitender Funktion übernehmen und den Praxischef entlasten – das lohnt sich für alle Beteiligten.

Die Weiterbildung zur „Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen“ richtet sich an Zahnmedizinische Fachangestellte, die sich Fähigkeiten im kaufmännischen Bereich und in der Verwaltung aneignen möchten. Diese Seminare können bei der jeweiligen Industrie- und Handelskammer vor Ort besucht werden, auch die Prüfung wird dort abgelegt. Die Weiterbildung findet berufsbegleitend an Wochenenden statt. Eine weitere Option ist die Teilnahme per Fernstudium am ILS-Institut für Lernsysteme, wobei die Prüfung dann wiederum an der IHK abgelegt wird. Die ZFA hat die Möglichkeit, für die Weiterbildung Meister-BAföG zu beantragen. Dann werden die Gebühren für die Module und die Prüfungsgebühr erstattet, unabhängig vom Einkommen. Bei erfolgreich abgelegter Prüfung werden weitere Zuschüsse gewährt.

Setzen Sie sich mit Ihrem Team zusammen und verschaffen Sie sich einen Überblick über die anfallen-

den Aufgaben in Ihrer Praxis. Überlegen Sie sich, ob sich eine Weiterbildung für eine Mitarbeiterin lohnt und wer in Ihrem Team motiviert ist, diese Doppelbelastung von Arbeit und Studium tatsächlich zu leisten. Denken Sie als Praxisinhaber auch darüber nach, die Kosten der Weiterbildung als „Motivationspritze“ zu übernehmen. Im Anschluss haben Sie eine besser qualifizierte Mitarbeiterin, die Ihnen bei vielen Aufgaben zur Hand gehen kann. Was Sie aber nicht vergessen sollten: Der Fachwirtin steht ein höheres Gehalt zu als einer ZFA.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Infos zur Weiterbildung zur „Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen“ finden Sie unter:

www.ihk-nuernberg.de

www.schneller-schlau.de/was/fachwirt-fuer-sozial-gesundheitswesen-ihk/ziel-und-inhalt

www.ils.de

Infos zum Meister-BAföG finden Sie unter:

www.meister-bafog.de

Qualitätsmanagement

Umfrage zur Qualitätskultur in deutschen Unternehmen

Die erfolgreiche Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems hängt maßgeblich davon ab, inwieweit dieses System für die vorherrschende Qualitätskultur eines Unternehmens geeignet ist. Denn letztendlich entscheidet die etablierte Qualitätskultur darüber, ob QM-Systeme „gelebt“ werden und dem Unternehmen nachhaltig Erfolg bringen – sie ist damit der eigentliche „Nährboden“. Nun wendet sich auch die Wissenschaft dem Thema Qualitätskultur zu.

Vielleicht erinnern Sie sich noch an den Ratgeber Qualitätskultur, der vor zwei Jahren im Rahmen Ihrer Praxislösung erschienen ist. Die Autoren haben in dieser Fachbroschüre dargelegt, wie die kulturellen Rahmenbedingungen in der Zahnarztpraxis positiv beeinflusst werden können, sodass sich Qualitätsdenken und Qualitätsbewusstsein bei allen Beteiligten etablieren und Basis ihres Handelns werden.

Nun gewinnt die Qualitätskultur auch in der Wissenschaft zunehmend an Bedeutung. Das Institut für Unternehmenskybernetik (IFU) an der Technischen Hochschule Aachen und das Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie (IPT) entwickeln im Rahmen des Forschungsprojekts „Qualitätskultur“ ein Software-Tool zum schnellen „Unternehmenskultur-Qualitäts-Check“. Mit seiner Hilfe soll es dann möglich sein, im Vorfeld gezielt Ansätze für den Aufbau und die Weiterentwicklung des QM-Systems zu wählen, die der eigenen Unternehmenskultur entgegenkommen. Die Grundlage für das Software-Tool ist eine groß angelegte Online-Befragung, um vorherrschende Unternehmenskulturen mit dem Einsatz und dem Erfolg von Qualitätsmanagement in Beziehung zu setzen. Das Ziel ist, auf diese Weise die notwendige hohe Praxisrelevanz der Forschungsergebnisse sicherzustellen. Als direkten Mehrwert erhält jeder Teilnehmende automatisch eine Einordnung der angegebenen Unternehmenskultur nach dem Competing Values Framework, einem Modell, das auf die beiden Kulturexperten Kim Cameron und Robert Quinn zurückgeht. Zudem besteht die Möglichkeit, sich am Ende der Studie zu registrieren, um nach Auswertung der Ergebnisse das Management Summary der Studie kostenlos zu erhalten.

Autorin: Angelika Pindur-Nakamura

Interessante Links

Unter der folgenden Adresse gelangen Sie direkt zur Online-Befragung:
<http://qualitaetskultur.ipt.fraunhofer.de/>

Arbeitsicherheit

Beurteilung psychischer Belastungen jetzt Pflicht

Stress bei der Arbeit ist in den vergangenen Jahren immer mehr in den Fokus des Arbeitsschutzes gerückt. Die damit einhergehenden Erkrankungen durch psychische Belastungen gehören inzwischen fast schon zum Alltag in Zahnarztpraxen. Ein Umstand, dem der Gesetzgeber jetzt Rechnung trägt: Mit der Novellierung des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG) ist seit Ende September 2013 in den §§ 4 und 5 verankert, dass psychische Belastungen in gleicher Weise zu beurteilen sind wie körperliche.

Damit wird Ihnen als Arbeitgeber in der Zahnarztpraxis ein gesetzlicher Auftrag erteilt. Um diesem Auftrag Rechnung zu tragen, müssen Sie tätig werden und arbeitsbedingte psychische Belastungen durch ein dokumentiertes Verfahren erfassen und mit entsprechenden Maßnahmen minimieren. Das wesentliche Instrument, das dafür zur Verfügung steht, ist die Gefährdungsbeurteilung.

Eine der größten Schwierigkeiten bei der Umsetzung sind die bestehenden Informationsdefizite darüber, wie psychische Belastungen durch Gefährdungsbeurteilungen erfasst werden können. Was viele nicht wis-

sen: Zu ihrer Beurteilung steht eine ganze Reihe von Instrumenten und Hilfsmitteln zur Verfügung.

Exemplarisch genannt werden kann die „Toolbox: Instrumente zur Erfassung psychischer Belastungen“ der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) oder das „Betriebsbarometer: Betriebsklima und Gesundheit systematisch messen – Anleitung für eine Mitarbeiterbefragung (BAMGW)“ der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW).

Autor: Mario Krauß

Impressum

WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRA 13940

Persönlich haftende Gesellschafterin
WEKA MEDIA Beteiligungs-GmbH, Sitz in Kissing, Registergericht Augsburg, HRB 23695

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer
Stephan Behrens, Michael Bruns, Werner Pehland

Bezug
WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Römerstraße 4, D-86438 Kissing
Fon 0 82 33.23-40 00
Fax 0 82 33.23-74 00
www.weka.de

Vi.S.d.P.
Dr. Sabine Krüger-Strohmayr, Anschrift siehe Bezug

Redaktion
Christine Le Claire
E-Mail: christine.leclaire@weka.de

Satz
Corinna Bauer, Anschrift siehe Bezug

Druck
Druckerei Marzorati Offset- und Digitaldruck
Angerstr. 10, D-86343 Königsbrunn

Viervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.