

Qualität durch Teamarbeit

Kongress Zahnärztliches Personal beim 49. Bayerischen Zahnärztertäg

Ein Bericht von Birgit Stelzer, München

Das derzeitige Schlagwort in aller (Zahnarzt-)Munde lautet „Qualitätsmanagement“ oder kurz „QM“: Seit das Sozialgesetzbuch (SGB) die Zahnärzte verpflichtet, bis 2011 „einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln“, wird kaum ein Thema in den Praxen heißer diskutiert. Auf dem diesjährigen Zahnärztertäg, der unter dem Motto „Risikomanagement: Behandlung planen, Qualität sichern“ stand, gab es ein reiches Angebot an hochwertigen Vorträgen, wie ein gut funktionierendes Qualitätsmanagement aussieht, und wie es am besten in der Praxis umzusetzen ist.

Bei seiner Begrüßung sprach Dr. Christian Öttl, Referent Zahnärztliches Personal der BLZK, die derzeit schwierige wirtschaftliche Lage und deren Auswirkung auf die Zahnarztpraxen an. Letztlich werden nur die Praxen, die sich als Wirtschaftsunternehmen betrachten und die geforderten Qualitätsmanagementpläne in allen Bereichen gut umsetzen, langfristig erfolgreich arbeiten können.

Irmgard Marischler war die erste Vortragende am Freitag und informierte über das neueste GOZ-Update. Das A und O bleibt weiterhin eine lückenlose und ausführliche Dokumentation der Vorgänge im Behandlungszimmer, die Steigerung über den 2,3-fachen Satz ist bei jedem Patienten individuell zu begründen. Grundsätzlich gilt: keine mündlichen Vereinbarungen treffen, weder mit dem Patienten noch mit dem Labor. Jeder Kostenvoranschlag und jede Therapieplanung müssen schriftlich, örtlich und zeitlich getrennt von der Behandlung vereinbart werden. Die Referentin empfahl, vor und nach der Behandlung Fotos zur Dokumentation zu machen.

Hygiene als Baustein des QM

Über die „Hygiene als Baustein des QM“ sprach Marina Nörr-Müller. Sie stellte mehrere Hygiene-

pläne vor, die alle nach dem Hygieneleitfaden der BLZK ausgearbeitet wurden. Dieser Leitfaden für die Praxen in Bayern kann auf der Internetseite der BLZK (www.blzk.de) heruntergeladen werden. Auf dieser Seite gibt es verschiedene Vorschläge zur Erstellung eines Hygieneplans sowie einige Vorgaben, beispielsweise wie eine Negativliste geführt werden kann oder wer Sterilgut freigeben darf. Außerdem finden sich auf www.blzk.de auch aktuelle Neuerungen zum Thema Arbeitsschutz und Prozessmanagement.



Marina Nörr-Müller

Patientenbeschwerde ist Chefsache

In ihrem Vortrag „Erfolgreiches Beschwerdemanagement und Patientenzufriedenheit“ verbannte Christine Rieder den beliebten Spruch „Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus“ vollständig aus dem beruflichen Bereich: „Wenn wir erfolgreich agieren wollen, müssen wir zwischen beruflichen und privaten Handlungsweisen trennen!“ Patienten werden zufriedengestellt, indem sich Chef und Mitarbeiter in sie hineinversetzen und Verständnis für deren Situation zeigen. Sollte es zu einer Beschwerde gekommen sein, gilt: Eine Patientenbeschwerde ist Chefsache! Entscheidend ist die schnelle Suche nach einer zeitnahen Lösung (zukunftsorientiert) und nicht die Suche nach dem Schuldigen (vergangenheitsorientiert).

Betül Yaman gab in ihren sehr eloquenten Ausführungen zum Thema „Professionelles Erscheinungsbild und Umgangsformen“ viele hilfreiche Tipps zum erfolgreichen Umgang mit den Patienten. Ganz wichtig ist es zunächst, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen. Dabei ist es entscheidend zu wissen, dass dieser erste Eindruck in den ersten drei Sekunden entsteht und zu 93 Prozent aus der Körpersprache und nur zu sieben Prozent aus dem Inhalt des Gesag-



Betül Yaman



Dr. Christian Öttl eröffnete den Kongress Zahnärztliches Personal.

Fotos: BLZK

ten besteht. Entsprechend gilt es, das äußere Erscheinungsbild zu wählen: sauber, möglichst einheitliche Teamkleidung, keine erotischen Signale, dezentes Make-up, gepflegte kurze Fingernägel. Die Begrüßung erfolgt mit einem kurzen und festen Händedruck, einem geraden Blick in die Augen – und natürlich mit einem Lächeln! Gemäß dem Motto „Der Kunde ist König“ wird der Patient auch behandelt: Ihm wird stets der Vortritt gelassen, er betritt einen Raum zuerst und verlässt ihn auch zuerst.

Werden Sie Ihr eigener Bauherr!

Was am Freitag von den Referenten bereits angesprochen wurde, wurde am Samstag im Vortrag von Dora M. Tarnoki „Qualitätsmanagement als Erfolgsfaktor für die Praxis“ noch einmal bestätigt: Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement ist nur möglich, wenn das ganze Team motiviert ist. Die Referentin verglich den Aufbau eines QM-Konzepts mit dem Bau eines Hauses: Das Fundament bildet eine Bestandsaufnahme über Praxisführung, Ressourcen, Praxispolitik und -ziele. Dann folgen die Dokumentationsstandards wie Speicherplatz, Layout und Inhaltsverzeichnis als Erdgeschoss. Dem ersten Stock entspricht die Gliederung der Prozesse: Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Checklisten und Verantwortungsbereiche. Im Dachgeschoss finden sich Ergebnisse, Fortbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Teambesprechungen. Ein QM funktioniert aber nur, wenn es „lebt“, das heißt es muss stets erneuert und den aktuellen Verhältnissen angepasst werden. Das BZB bietet jeden Monat aktuelle Informationen zum Thema QM-Systeme. Alle Ausgaben sind online unter www.bzb-online.de abrufbar.



Dora M. Tarnoki

Selbstmotivation als Schlüssel zum Erfolg

Die nächste Rednerin Tracey Lennemann knüpfte mit „Motivation und Ihr Erfolg!“ direkt an den vorausgegangenen Beitrag von Dora M. Tarnoki an und widmete sich der Frage: „Wie motiviere ich mich und mein Team?“ Eine erfolgreiche Selbstmotivation, so die Referentin, funktioniert wie Zähneputzen: Mehrmals täglich! Der wichtigste erste Schritt ist, sich über seine Ziele im Klaren zu

sein und sie schriftlich zu fixieren, denn „wenn du keine Ziele hast, wirst du nicht erfolgreich sein!“ Ebenso unterschiedlich wie die einzelnen Ziele sind auch die Mitarbeiter eines Teams. Jeder hat seine Stärken und Schwächen, doch nur gemeinsam lässt sich das übergeordnete Ziel erreichen: Eine florierende Praxis, in der alle, Chefs und Angestellte, gerne arbeiten, und die die Patienten zu Frieden wieder verlassen.

Work smarter, not harder!

Die verschiedenen Charaktere arbeitete Christine Rieder, die am Samstag zum Thema „Effektives Zeitmanagement senkt Praxiskosten“ sprach, mit dem DISG-System heraus. Die Buchstaben DISG kürzen folgende vier Verhaltensstile ab: Dominant – Initiativ – Stetig – Gewissenhaft. Jeder dieser Typen geht unterschiedlich mit Zeit um: Während der Dominante generell zu wenig Zeit einplant, hat der Gewissenhafte seinen Zeitbedarf perfekt im Griff – vergisst dabei aber die Menschen um sich herum. Wichtig für gutes Zeitmanagement ist es, nicht effizient, sondern effektiv zu arbeiten, das heißt nicht „mehr“, sondern das Richtige tun: „Work smarter, not harder!“

Den letzten, sehr engagierten Beitrag des diesjährigen Zahnärztetags lieferte Dr. Kay von Lauchert. In „Dokumentation in Wort und Bild – was ist möglich und was ist nötig?“ betonte er, wie wichtig eine gute Dokumentation der einzelnen Arbeitsschritte für Behandler, Patienten und besonders die privaten Krankenkassen ist: Ein BGH-Urteil vom 12. März 2003 besagt unter anderem, dass die Kosten der Therapieplanung keine Rolle spielen dürfen, wenn die klinische Notwendigkeit nachgewiesen ist. Für seine eigene Praxis hat er ein Dokumentationssystem entwickelt, mit dem sich schnell und zeitsparend klinische Befunde und Fotos einlesen lassen und jederzeit abrufbar sind.



Dr. Kay von Lauchert

Das Resümee von Dr. Christian Öttl nach diesen zwei Tagen: „Die Reaktionen der Teilnehmerinnen des Programms für zahnärztliches Personal lassen darauf schließen, dass die Mitarbeiter hoch motiviert sind – nun müssen auch die Chefs die Zeichen der Zeit erkennen und ein gutes, teamorientiertes Qualitätsmanagement in ihren Praxen umsetzen. Die Mitarbeiterinnen dafür sind schon da.“