

QUALITÄTSSICHERUNG

Inselwissen – die unterschätzte Gefahr: Machen Sie den Wissensschatz Ihrer Praxis verfügbar!

von Jutta Oischinger, Qualitätsmanagement Jutta Oischinger, Dachau, qm-oischinger.de

Gerade langjährige Mitarbeiter haben oft ein immenses, bereichsübergreifendes Experten-Know-how angereichert. Fallen sie temporär oder sogar vollständig aus, geht dies häufig mit einem enormen Kompetenzverlust für das gesamte Team einher. Das ist dann verbunden mit der schmerzlichen Erkenntnis, wie wichtig es ist, nicht vom Wissen Einzelner abhängig zu sein. Dieser Beitrag zeigt Wege, um den wertvollen „Wissensschatz“ im Team zugänglich zu machen. Denn das ist die Basis dafür, um das „Unternehmen Zahnarztpraxis“ erfolgreich zu führen und stabile Abläufe sicherzustellen. |

Fachkräftemangel als Verstärker des Problems Inselwissen

In Zeiten des Fachkräftemangels und des vorherrschenden Bewerbermarktes betrifft besonders das Risiko der Fluktuation nahezu jeden Praxisinhaber. Eine Umfrage des Verbands medizinischer Fachberufe (VmF) im September 2019 ergab, dass fast 37 Prozent der ZFA mehrmals im Monat mit dem Gedanken spielen, den Arbeitgeber zu wechseln – 36 Prozent erwogen gar, ganz aus dem Beruf auszusteigen. Viele Zahnärzte sind sich dieser Gefahr bewusst, neigen aber dazu, das Thema im Alltag zu verdrängen. Warum sollte man auch kurzfristig etwas ändern, wenn es insgesamt doch ganz gut läuft und die Umsätze stimmen? Das böse Erwachen kann kommen, wenn eine bewährte Kraft unverhofft ausscheidet und ihr Wissen nicht mehr verfügbar ist.

Gründe für Inselwissen

Es gibt vielfältige Gründe für Inselwissen und unterschiedliche Wissensstände. Oft ist nicht bekannt, wie viel Wissen bereits in unzähligen Ordnern schlummert. Häufig fehlt der Überblick und mitunter wichtige Informationen werden im turbulenten Praxisalltag nicht gefunden. Auch das in Fortbildungen erworbene Know-how kommt nur selten beim gesamten Team an. Zudem fehlt es oft an klar definierten Leitlinien und einheitlichen Regelungen. Die Folge ist ein massiver Zeitverlust, verursacht durch Rückfragen, zusätzliche Laufwege, Doppelarbeiten, Einsatz von falschem Material oder Störungen und Fehlern während der Behandlung.

Fachwissen und Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter – ein Schatz!

Die Fach- und Erfahrungskompetenz eines Praxisteam ist die wertvollste Ressource – und dies haben viele Praxisbetreiber erkannt. Systematisches Wissensmanagement betreiben sie jedoch nicht. Mit zugänglichem Praxiswissen wären neue Mitarbeiter jedoch deutlich schneller und strukturierter eingearbeitet und im Nu einsatzbereit. Es käme zu weniger Störungen im Alltag – und die Mitarbeiter wären auf Dauer leistungsfähiger und motivierter.



Gar nicht so wenige ZFA denken an Stellenwechsel

Leitlinien und einheitliche Regelungen fehlen

Holpflicht führt zu mehr Eigenverantwortung

Der Zugriff auf aktuelles und für alle Mitarbeiter zugängliches Wissen bringt eine Transparenz mit sich, die den Gerechtigkeitsinn im Team fördert und das Klima sowie die Zusammenarbeit maßgeblich verbessert. Die Holpflicht statt konventioneller Bringschuld führt zu mehr Eigenverantwortung und Entlastung.

Vom Inselwissen zu strukturiertem Praxiswissen

Wie können Zahnärzte nun Inselwissen in strukturiertes Praxiswissen umwandeln? Und wie schafft man leicht und intuitiv bedienbare Umgebungen für den Austausch von Wissen? Ein effizienter Wissenstransfer muss klar organisiert sein. Zahnarzt und Team profitieren nur, wenn das Praxiswissen niederschwellig und transparent zur Verfügung gestellt sowie nutzenorientiert weiterentwickelt wird.

Ist-Situation und Risiken analysieren

Zunächst empfiehlt es sich, die Risiken Ihrer Praxis zu analysieren. Konkret gefragt: Was würde die Praxis im Worst Case gar zum Erliegen bringen? Wasserschaden, Datensicherheitsvorfall, Personalausfall etc. Gibt es präventive Maßnahmen? Sind einzelne Mitarbeiter mit Sonderaufgaben betraut? Dies gilt es, unbürokratisch zu Papier zu bringen.

Schnittstellen der Praxis genau betrachten

Sind Ihrem Team die Schnittstellen in der Praxis bewusst? Empfang-Behandlung, Behandlung-Abrechnung, Behandlung-Labor, um nur einige Beispiele zu nennen. Wie können hier reibungslose Abläufe sichergestellt werden? Klären Sie mit Ihrem Team im Detail: Welche Materialien und Informationen werden von jedem Einzelnen benötigt, um optimal arbeiten zu können? Erfahrungsgemäß sind Checklisten ein probates Mittel, um reibungslose Abläufe und eine hohe Behandlungsqualität sicherzustellen.

Sieben Schritte zu einem gelungenen Wissenstransfer

Nach diesen grundsätzlichen Überlegungen können Sie in sieben Schritten einen guten Wissenstransfer sicherstellen.

Schritt 1: Optimale Vorbereitung

Legen Sie für das Projekt „Praxiswissen“ klare Verantwortlichkeiten fest. Es empfiehlt sich, diese zentrale Aufgabe Ihrer QM-Beauftragten oder Praxismanagerin zu übertragen. Treffen Sie anschließend verbindliche Regelungen zur Dokumentenlenkung. Hauptziel ist es, mit aktuellem Wissen zu arbeiten und sicherzustellen, dass veraltetes Wissen nicht mehr im Umlauf ist. Als Vorbereitung empfiehlt es sich, sich mit folgenden Fragen auseinanderzusetzen:

- Wie häufig überprüfen Sie Abläufe auf Gültigkeit?
- Wer darf neue Dokumente erstellen?
- Wie werden Änderungen eingearbeitet?
- Wie informieren Sie über Änderungen?
- Wie stellen Sie die Verfügbarkeit (Verteilung, Zugriff) sicher?
- Wie stellen Sie den Schutz der Dokumente vor unbeabsichtigten Änderungen sicher?
- Wie stellen Sie die gesetzlichen Anforderungen an Archivierung und Aufbewahrungsfristen sicher?

Klare Verantwortlichkeiten festlegen

- Wie stellen Sie sicher, dass die Daten bis zum Ablauf der Frist verfügbar und lesbar sind?
- Wie werden die Daten nach Ablauf der Archivierungsfrist vernichtet?
- Welche Schutzvorkehrungen trifft die Praxis, um Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte und vor Verlust (z. B. durch technische Ausfälle) zu schützen?
- Wo befinden sich patientenbezogene Informationen und praxisbezogene Dokumente wie Arbeitsanweisungen, Checklisten und Formulare?
- Wie stellen Sie sicher, dass gesetzliche Änderungen bekannt sind und umgesetzt werden?

PRAXISTIPP | Es hat sich bewährt, die Verantwortung und Entscheidungskompetenz für ganze Aufgabenbereiche zu delegieren. Dies führt zu mehr Motivation der Mitarbeiter und zu einer spürbaren Entlastung des Zahnarztes, da Rückfragen zunehmend entfallen.

Schritt 2: Vorhandenes Wissen sammeln

In jeder Praxis ist vorhandenes Wissen zu finden. Dokumentiert in klassischen Büro-Ordern, auf dem Rechner sowie auf geschäftlichen oder privaten USB-Sticks. Nutzen Sie diese Fülle an Wissen und binden Sie Ihr Team ein, diesen Datenschatz zu heben: Checklisten, Unterlagen für Mitarbeiterunterweisungen, Hygieneanweisungen u. v. m.

Schritt 3: Wissen strukturieren

Die QM-Richtlinie des G-BA fordert innerhalb von drei Jahren nach Zulassung die Einführung eines QM-Systems. Sie listet Grundelemente auf und verlangt von den Zahnärzten die Umsetzung bestimmter Methoden und Instrumente. Es empfiehlt sich, das Praxiswissen nach diesen Kriterien zu strukturieren.

PRAXISTIPP | Unter iww.de/s4027 finden Sie ein Gliederungsbeispiel für Ihr Praxis-Handbuch. Dieses erfüllt die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) und gibt gute Orientierung.

Erstellte Dokumente werden im hektischen Arbeitsalltag schnell auf dem Desktop oder im „Sonstige“-Ordner abgespeichert. Die Gefahr, dass dieses Wissen mittelfristig verloren geht, ist hoch. Da unser Kurzzeitgedächtnis maximal sieben Informationseinheiten gleichzeitig wahrnehmen kann, empfiehlt sich die „Sieben-Ordner-Methode“: Dieser Methode zufolge werden maximal sieben Ordner angelegt. Die einzelnen Ordner können wiederum sieben Unterordner enthalten, die Unterordner wiederum sieben Unterordner etc. So können komplexe Inhalte strukturiert und klar zugeordnet werden. In Konsequenz werden Inhalte in der täglichen Arbeit (auch von der Vertretung) schneller gefunden und man spart Zeit.

Schritt 4: Wissen zentral zugänglich machen

Wissen muss jederzeit für das gesamte Team zugänglich sein – aktuell und in kürzester Zeit auf unkomplizierte Weise abrufbar. Darauf muss sich das gesamte Team bedingungslos verlassen können. Ein klassisches Ordnersystem im Schrank ist deshalb nur bedingt geeignet und geht sogar mit einem negativen Image in Form von „bürokratisch“, „altmodisch“, „aufwendig“ bis „unnützlich“ einher. Die moderne Lösung ist digital.

Ganze Aufgabenbereiche delegieren



DOWNLOAD
Gliederung Praxis-Handbuch: iww.de/s4027

Komplexe Inhalte mit „Sieben-Ordner-Methode“ sortieren

Ordner ablegen – die moderne Lösung ist digital

Vorlagen für
Arbeitsabläufe,
Checklisten und
Formulare nutzen

Schritt 5: Neues Wissen dokumentieren

Die Kernfrage lautet hier stets: Ist diese Dokumentation sinnvoll und bringt sie uns einen konkreten Mehrwert? Langfristig bewährt haben sich vorgefertigte Blanko-Vorlagen für Arbeitsabläufe, Checklisten und Formulare. So gewinnen Abläufe an Verbindlichkeit und können schneller erfasst und umgesetzt werden.

Auch hier ist es von unschätzbarem Vorteil, wenn Sie sich in Mitarbeitergesprächen über die Interessen, Begabungen und beruflichen Vorerfahrungen informieren und das wertvolle Erfahrungswissen Ihrer Mitarbeiter nutzen.

Schritt 6: Wissenstransfer etablieren

Schaffen Sie gezielt die Voraussetzungen für eine Kultur des regelmäßigen Wissensaustauschs. Sowohl formell – z. B. in Form von regelmäßigen Teambesprechungen – als auch informell, z. B. in Pausen. Die folgende Übersicht enthält bewährte Formate, um gezielt den Austausch zu fördern.

■ Geeignete Formate für Wissenstransfer

- **Teambesprechungen:** über organisatorische Änderungen informieren und ggf. Mitarbeiterunterweisungen durchführen. Darüber hinaus lohnt es sich, Maßnahmen und Vorschläge im Team zu diskutieren, umzusetzen – und wertzuschätzen. Die Quote an umsetzbaren Verbesserungsvorschlägen ist ein Indikator für die Zufriedenheit im Team.
- **Beschwerde- und Fehlermanagement:** Anregungen besprechen und Maßnahmen dokumentieren.
- **Über besuchte Fortbildung berichten:** kurze Informationsrunde (5–10 Minuten) – welche Neuerungen gibt es?
- **Qualitätszirkel etablieren:** Mitarbeiter erarbeiten freiwillig und während der Arbeitszeit eine Lösung für ein Problem.
- **Protokolle erstellen** und von Mitarbeitern unterzeichnen lassen.
- **Mentorenprogramm** im Rahmen der Einarbeitung einsetzen.

Schritt 7: Abläufe regelmäßig überprüfen

Arbeiten Sie Änderungen aus Audits oder Teambesprechungen zeitnah ein und informieren Sie Ihr Team, wenn es Neuerungen gibt. Wer hier Wert auf eine moderne, digitalisierte Lösung legt, nutzt ein Content-Management-System wie ein Praxis-Wiki. In diesem können Sie das komplette Praxiswissen optimal und maximal flexibel strukturieren und an jedem PC mittels Volltextsuche abrufen. Änderungen arbeiten Sie sekundenschnell ein. Dies spart in hohem Maße Zeit.

FAZIT | Mit einer Handvoll leicht etablierbarer Werkzeuge können Sie sich und Ihrem Team den Arbeitsalltag dauerhaft erleichtern. Sie bewirken stabile und patientenorientierte Abläufe und sparen zudem ganz nebenbei Zeit, Energie und Geld. Eine wichtige Basis hierfür bildet der kostbare Wissensschatz aus Fach-, Methoden- und Erfahrungswissen. Diesen gilt es gemeinsam zu heben und allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen – klar strukturiert und jederzeit abrufbar.

Content-Management-System kann
sehr hilfreich sein