

ZP Zahnarztpraxis professionell

Erfolgreiches Praxismanagement im Team



Ihr Plus im Netz: zp.iww.de
Online | Mobile | Social Media

04 | 2023

Kurz informiert

- Pkw als Gehaltsextra: keine Schätzung bei Fahrtenbuchmethode.....1
- Warum braucht eine Zahnarztpraxis eine Praxismanagerin?1

Recht

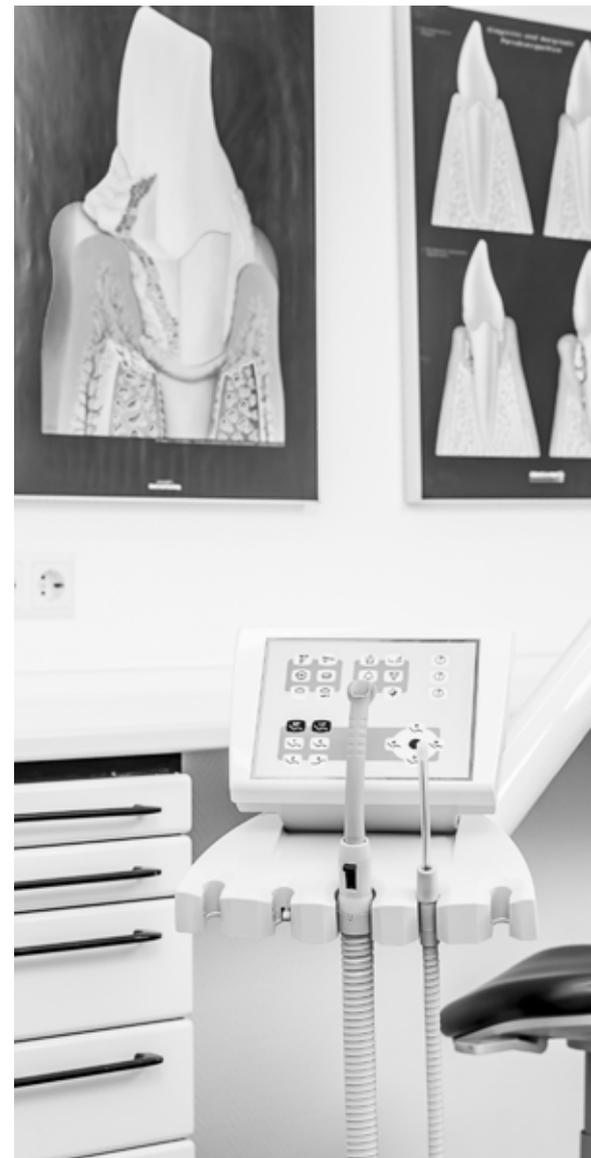
- Der Einsatz von freien Mitarbeitern in der Zahnarztpraxis –
Vorsicht Scheinselbstständigkeit!.....2
- Ein Arztbesuch während der Arbeitszeit?5

Steuern

- PV-Anlagen: So profitieren Zahnärzte von den steuerlichen
Verbesserungen8

Praxismanagement

- Weshalb Zahnarztpraxen von einer hohen Arbeitszufriedenheit
ihres Teams profitieren.....14
- Praxiswissen & Praxisziele – So bringen Sie Ihre Praxis
mit Qualitätsmanagement erfolgreich voran.....18





„Wo tut es uns
denn weh?“

QM-REFRESHER (TEIL 4)

Praxiswissen & Praxisziele – So bringen Sie Ihre Praxis mit Qualitätsmanagement erfolgreich voran

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

QM ist weniger eine Technik als vielmehr eine innere Haltung, seine Praxis erfolgreich voranzubringen. Deshalb modifiziere ich den oft negativ assoziierten Begriff „Qualitätsmanagement“ gerne in „Praxis voranbringen“ |

Etablierte Strukturen schaffen Zeit für Patienten!

Auf die Frage „Was wünschen Sie sich für Ihre Praxis?“ höre ich in meinen Erstgesprächen oft folgende Antworten:

- „Wir möchten Struktur reinbringen!“
- „Wir möchten wissen, was genau von uns gefordert wird!“
- „Ich möchte bei einer Begehung wissen, wo ich welche Unterlagen finde!“
- „Wir möchten klare Zuständigkeiten etablieren!“

Meist geht es um die folgenden Schmerzpunkte:

- Mehr (Rechts-)Sicherheit
- Bessere Zusammenarbeit
- Weniger Fluktuation
- Mehr Zufriedenheit im Team
- Weitere oder andere Patientengruppen akquirieren
- Die gesetzlichen Anforderungen der Hygiene und Arbeitssicherheit richtig und strukturiert umsetzen

Oder um es in meinen Worten zu sagen: Einen Arbeitsplatz schaffen, an dem man ...

- sich wohlfühlt,
- etwas voranbringt,
- seine Stärken und Talente einbringen kann und
- der sinnstiftend ist.

Einen Arbeitsplatz, an dem die Vorgaben so strukturiert umgesetzt werden, dass aufgrund der dadurch etablierten Routinen mehr Zeit für die Patienten bleibt. Arbeitsplätze, die in alle Richtungen harmonieren: im Umgang mit zufriedenen Patienten, netten Kollegen und einem wertschätzenden Chef. Hierfür ist neben der Haltung „Wir möchten immer besser werden“ eine Struktur erforderlich, die alle verstehen – vom Azubi bis zur QMB selbst.

Zum Thema „*Struktur aufsetzen und vorhandenes Inselwissen in verfügbares Praxiswissen umwandeln*“ empfehle ich Ihnen meinen Beitrag „Inselwissen – die unterschätzte Gefahr: Machen Sie den Wissensschatz Ihrer Praxis verfügbar“ (ZP 09/2020, Seite 11). Er liefert konkrete Tipps zum Sortieren des Dokumenten-Dschungels und Sie erfahren, wie Sie den Wissensschatz Einzelner in frei zugängliches Praxis-Know-how verwandeln.

ARCHIV



Hier mobil
weiterlesen



Messen und Bewerten von Praxiszielen ...

Die QM-Richtlinie des G-BA fordert, dass „wesentliche Zielvorgaben zur Verbesserung der Patientenversorgung oder Einrichtungsorganisation definiert, deren Erreichungsgrad erfasst, regelmäßig ausgewertet und gegebenenfalls Konsequenzen abgeleitet werden.“ Hierbei handelt es sich aber tatsächlich nur um den Minimalstandard. Falls Sie also von der KZBV stichprobenartig ausgewählt werden und mittels Fragebogen über Ihren QM-Status-quo berichten sollen, wird explizit Folgendes abgefragt:

- Definieren Sie regelmäßig praxisinterne Qualitätsziele zur Patientenversorgung oder Praxisorganisation?
- Erheben und bewerten Sie regelmäßig die Zielerreichung Ihrer praxisinternen Qualitätsziele im Rahmen einer Selbstbewertung?
- Zu welchen praxisinternen Qualitätszielen erfassen Sie Kennzahlen?

Der **Fragenbogen der KZBV** nennt dazu beispielhaft folgende Ziele:

- Verkürzung der Wartezeiten in der Praxis
- Reduzierung der Anzahl von Beschwerden
- Reduzierung der Anzahl von kritischen Ereignissen
- Ausbau des Präventionsangebotes
- Reduzierung von (von Patienten-Seite aus) nicht abgesagten Terminen

Hiermit wäre das Soll erfüllt, dies ist jedoch viel zu kurz gedacht. Bevor Sie operative Ziele festlegen, ist es unabdingbar, sich zunächst (wieder) auf den Zweck Ihres Unternehmens zu besinnen. Warum haben Sie gegründet? Was möchten Sie mit Ihrer Praxis erreichen? Wie positionieren Sie sich? Warum ist Ihre Praxis so besonders? Wovon ist der Umgang untereinander geprägt? Wie begegnen Sie den Patienten? Und ganz wichtig: Wie möchten Sie nicht agieren? Was möchten Sie auf keinen Fall?

All dies schafft Identität. Es lenkt den Blick von innen auf die Schwachstellen, die es gemeinsam zu lösen gilt. Eine klare Vision kann unglaublich inspirierend und sinnstiftend sein. Mitarbeiter, die sich mit der Vision der Praxis identifizieren können, werden sich deutlich engagierter einbringen. Ist ein Mitarbeiter in positiver Weise gefordert, also weder über- noch unterfordert, wird er vermutlich lange und engagiert an Bord bleiben.

... gefolgt von den Wegen zur Zielerreichung

Sobald die fundamentalen Themen „Vision“ und „Positionierung“ stehen, ist man unweigerlich mit der Frage konfrontiert: „Wie kommen wir dort hin?“

Jetzt geht es um die operativen Ziele. Und darum, welche Prozesse aufgesetzt werden müssen, um diese Ziele zu erreichen.

Kennzahlen sollten hierbei m. E. sparsam angewandt werden und nur, wenn sie zweckdienlich sind. Ein Beispiel: Sie haben das Gefühl, dass bei Weitem nicht so viele HKPs abgerechnet werden wie geplant und die Abrechnungsquote höher sein sollte? Prüfen Sie Ihren Verdacht in vier Schritten:

Die Vorgaben der QM-Richtlinie sind nur das Minimum

Wo möchte ich mit meiner Praxis hin?

Was müssen wir zur Zielerreichung tun?

Gibt es überhaupt eine Zielquote für durchgeführte HKPs?

- **Schritt 1:** Berechnen Sie die aktuelle Quote der geplanten und der abgerechneten HKPs.
- **Schritt 2:** Legen Sie fest, welche Quote Sie bis zum Datum X erreichen wollen.
- **Schritt 3:** Und hier befinden wir uns mitten im gelebten QM. Besprechen Sie zum Beispiel im Rahmen einer Teambesprechung:
 - Was könnten die Ursachen für die geringe Quote sein?
 - Was können wir verbessern?
 - Welche Stellschrauben gibt es?
 - Und was vereinbaren Sie konkret? Wer setzt was bis wann um?
- **Schritt 4:** Überprüfen Sie nach einem klar definierten Zeitraum, ob die Aktionen erfolgreich waren und schärfen Sie diese ggf. nach.

PRAXISTIPP | Tappen Sie an dieser Stelle bitte nicht in die „Richtig-Falsch-Falle“. Viele meiner Kunden sind beim Thema QM gehemmt, Maßnahmen einzuleiten, da sie befürchten, etwas falsch zu machen. Es gibt hier kein Richtig oder Falsch. Was in der einen Praxis wunderbar funktioniert, kann in einer anderen seinen Zweck krachend verfehlen. Besser als in „Richtig oder Falsch“ und damit in „Schwarz-Weiß“-Kategorien zu denken, ist es, zu überlegen, ob der individuelle Lösungsansatz hilfreich sein könnte. Trifft dies zu, ist es einen Versuch wert. Wir erhalten am laufenden Band Feedback. Deshalb prüfen Sie bitte regelmäßig, ob Ihre Maßnahmen in der Praxis hilfreich waren. Falls nicht, braucht es den nächsten Versuch. Konkrete Kennzahlen können diesen Feedback-Prozess unterstützen, wichtiger ist allerdings der Fokus auf die Maßnahmen.

Spezifisch
Messbar
Akzeptiert
Realistisch
Terminiert

Ziele müssen SMART sein!

Müssen Ziele immer messbar sein? Nein. Aber sie *können*. Es gibt weitere hilfreiche Kriterien. Dann sind Ziele SMART. Was bedeutet das?

- **Spezifisch:** Möglichst präzise formuliert.
- **Messbar:** Nicht so: „Wir möchten in nächster Zeit einige Mitarbeiter schulen.“ Stattdessen: „Wir möchten bis Ende des Jahres einen Mitarbeiter zur ZMP weiterbilden.“ Seien Sie konkret.
- **Akzeptiert:** Ziele sollten für Ihre Mitarbeiter so attraktiv sein, dass sie bereit sind, sich dafür einzubringen.
- **Realistisch:** Das Erreichen der Ziele muss machbar sein.
- **Terminiert:** Setzen Sie konkrete Termine.

Müssen Ziele immer SMART sein? Nein, es müssen nicht alle Kriterien erfüllt sein!

SMARTe Ziele sind sinnvoll, wenn Sie etwas Bekanntes vertiefen wollen. Innovative Ziele können nicht SMART sein. Eine Deadline ist hingegen äußerst sinnvoll.

📌 FORTSETZUNG FOLGT ...

- Im nächsten Beitrag steht das Thema „Praxisabläufe erfolgreich organisieren“ im Fokus. Sie erfahren, wie Sie die Prozesse erfolgreich optimieren und die Rahmenbedingungen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit schaffen.

INFORMATION

Weiterlesen in
Ausgabe 5/2023



REDAKTION | Sie haben Fragen oder Anregungen zur Berichterstattung? Schreiben Sie an IWW Institut, Redaktion „ZP“

Aspastr. 24, 59394 Nordkirchen

Fax: 02596 922-80, E-Mail: zp@iww.de

Als Fachverlag ist uns individuelle Rechtsberatung nicht gestattet.

ABONNENTENBETREUUNG | Fragen zum Abonnement beantwortet Ihnen der

IWW Institut Kundenservice, Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg

Telefon: 0931 4170-472, Fax: 0931 4170-463, E-Mail: kontakt@iww.de

Bankverbindung: DataM-Services GmbH, Postbank Nürnberg

IBAN: DE80 7601 0085 0007 1398 57, BIC: PBNKDEFFXXX



IHR PLUS IM NETZ | Online – Mobile – Social Media

Online: Unter zp.iww.de finden Sie

- Downloads (Arbeitshilfen, Musterschreiben, Sonderausgaben u.v.m.)
- Archiv (alle Beiträge seit 1998)
- Rechtsquellen (Urteile, Gesetze, Beschlüsse, Verordnungen u.v.m.)

Vergrößern Sie Ihren Wissensvorsprung: Registrieren Sie sich auf iww.de/registrieren, schalten Sie Ihr Abonnement frei und lesen Sie aktuelle Fachbeiträge früher.

Rufen Sie an, wenn Sie Fragen haben: 0931 4170-472.

Mobile: Lesen Sie „ZP“ in der myIWW-App für Smartphone/Tablet-PC.

- Appstore (iOS)
- Google play (Android) → Suche: myIWW oder scannen Sie den QR-Code



NEWSLETTER | Bestellen Sie die kostenlosen IWW-Newsletter im myIWW-Kundencenter von zp.iww.de:

- ZP-Newsletter
- BGH-Leitsatz-Entscheidungen
- IWW kompakt für Zahnärzte

ZAHNARZTPRAXIS PROFESSIONELL (ISSN 2366-2255)

Herausgeber und Verlag | IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft GmbH, Niederlassung: Aspastraße 24, 59394 Nordkirchen, Geschäftsführer: Dr. Jürgen Böhm, Bernhard Münster, Günter Schürger, Telefon: 02596 922-0, Fax: 02596 922-80, E-Mail: info@iww.de, Internet: iww.de, Sitz: Max-Planck-Straße 7/9, 97082 Würzburg

Redaktion | Dr. phil. Stephan Voß (Chefredakteur, verantwortlich)

Bezugsbedingungen | Der Informationsdienst erscheint monatlich. Er kostet pro Monat 18,00 Euro einschließlich Versand und Umsatzsteuer. Das Abonnement ist jederzeit zum Monatsende kündbar.

Hinweise | Alle Rechte am Inhalt liegen beim IWW Institut. Nachdruck und jede Form der Wiedergabe auch in anderen Medien sind selbst auszugsweise nur nach schriftlicher Zustimmung des IWW Instituts erlaubt. Der Inhalt des Informationsdienstes ist nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt worden. Die Komplexität des Themas und der ständige Wandel der Rechtsmaterie machen es notwendig, Haftung und Gewähr auszuschließen. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Dies beinhaltet keine Wertung.

Bildnachweis | Titelbild: © panousi-fotografie.de, Umschlag-Seite 2: Irma Korthals (Voß), René Schwerdtel (Kreutzer)

Druck | H. Rademann GmbH Print + Business Partner, 59348 Lüdinghausen