

ZP Zahnarztpraxis professionell

Management · Steuern · Recht



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

09 | 2023

Kurz informiert

- Wie ein vom Chef verordneter Sprung in den Pool
zu einem Arbeitsunfall wurde 1
- IWW-Online-Lehrgang „Weiterbildung zur Praxismanagerin“ 1

Betriebswirtschaft

- COVID-19: Auswirkungen auf die zahnärztliche Versorgung
von Privatversicherten im Jahr 2020..... 2

Recht

- Was ist bei der Übertragung der Patientenkartei einer
Arzt-/Zahnarztpraxis zu beachten? 3
- „Passgenaue“ AU bis Ende der Kündigungsfrist –
Pflegeassistentin erhält keine Entgeltfortzahlung! 6

Digitalisierung

- Die Digitalisierung der Zahnarztpraxis –
wo stehen wir aktuell? 7

Steuern

- Kind ohne Kindergeldanspruch wohnte in verkaufter Wohnung?
Privates Veräußerungsgeschäft! 10
- „49-Euro-Ticket“: So unterstützen Sie Ihr Team finanziell
und schützen gleichzeitig das Klima! 11
- Häufige Fehler bei der Anstellung geringfügig Beschäftigter –
Teil 2..... 16

Praxismanagement

- Meckern erwünscht – Beschwerden und Fehler
erfolgreich managen..... 18





QM-REFRESHER (TEIL 9)

Meckern erwünscht – Beschwerden und Fehler erfolgreich managen

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

! Beschwerde- und Fehlermanagement sind wichtige Parts des Qualitätsmanagements (QM). Ziel ist es, im Rahmen eines kontinuierlichen Prozesses Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und diese dauerhaft zu minimieren. Denn nur wenn wir Beschwerden und Fehler wahrnehmen, identifizieren und analysieren, können wir sie künftig vermeiden. Um dauerhafte Qualität zu erreichen, ist deshalb ein konstruktives Beschwerde- und Fehlermanagement unabdingbar. !

Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement verfolgt ein Ziel: Sie möchten Ihre Patienten dazu bewegen, ihren Missmut zu äußern, bevor diese die Praxis verlassen. Sie möchten sie dazu ermuntern, Feedback zu geben und Ihnen damit die Option bieten, direkt vor Ort zu handeln, statt ihren Frust beim Ehepartner, beim Nachbarn und den Arbeitskollegen abzuladen. *Bevor* die 1-Stern-Bewertung Ihren Internetauftritt verhagelt.

Aber wie kann dies gelingen? Ganz einfach, indem Sie mit Ihren Patienten im Gespräch bleiben. Indem Sie empathisch sind. Indem Sie authentisch kommunizieren und fragen, ob alles in Ordnung war. Sollte eine Beschwerde eingehen, bleiben Sie ruhig und professionell. Zeigen Sie, dass Sie die Beschwerde ernst nehmen und an einer Lösung interessiert sind. Bedanken Sie sich für das Feedback und überlegen Sie gemeinsam mit Ihrem Team, wie Sie Ihren Patienten wieder zufriedenstellen können.

Beschwerde- und Fehlermanagement gehören zusammen

Unser Ziel ist es, aus Fehlern zu lernen, damit diese kein zweites Mal geschehen. Folglich ist es naheliegend, aufgetretene Beschwerden, Fehler und vor allem auch Beinahe-Fehler zu erfassen, sie regelmäßig im Team zu besprechen und gemeinsam zu überlegen, was getan werden muss, damit es nicht mehr dazu kommt.

Gehen Sie als Praxisleitung viele Male mit gutem Beispiel voran. Lassen Sie Ihr Team spüren, dass Fehler passieren dürfen. Ein Mal. Allerdings sollten sie kein zweites Mal auftreten. Fehler sind dazu da, dass alle daraus lernen können. Es geht nie um „Wer war das?“ Vielmehr geht es um „Wie konnte dies passieren und wie können wir es in Zukunft besser machen?“

Was braucht es für einen offenen Umgang mit Fehlern? Ein gutes Betriebsklima, die Möglichkeit, authentisch zu sein und sich nicht zu blamieren, wenn etwas schief läuft. Die ersten 10 Fehler gehen auf den Chef. Anschließend wird sich der eine oder andere Mitarbeiter langsam aus der Deckung wagen und

Bleiben Sie mit Ihren Patienten im Gespräch

Besprechen Sie Fehler im Team – auch Ihre eigenen

den einen oder anderen klitzekleinen Fehler zugeben. Wenn dann der „Kopf dranbleibt“, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sich auch andere „aus der Deckung wagen“.

Mit der Zeit entsteht etwas, das wir gemeinhin als offene Fehlerkultur bezeichnen. Ein anderes Wort für Kultur ist im übrigen Gruppengewohnheit. Hier möchten Sie hin. Doch diese fällt nicht vom Himmel. Eine offene Fehlerkultur hat viel mit Vertrauen, Wohlfühlen im Team und dem Gefühl, sich nicht verstellen müssen, zu tun.

Nur wer das Gefühl hat, dass sein Gegenüber berechenbar und dessen Reaktion erwartbar ist, wird sich früher oder später öffnen und (Beinahe-)Fehler preisgeben. Wer das Gefühl hat, sich zu blamieren oder bloßgestellt zu werden, wird tunlichst seinen Mund halten und den Fehler ggf. sogar vertuschen. Vertrauen ist hier unabdingbar. Es braucht gemeinsame Zeit und regelmäßige Interaktion, damit Vertrauen entstehen kann.

Fehler entstehen in den seltensten Fällen absichtlich. Oft liegen die Ursachen in organisatorischen Schwächen oder der Mitarbeiter kann oder weiß es nicht besser. In diesen Situationen ist es wenig hilfreich, den Mitarbeiter anzuklagen. Vielmehr sollte sich die Führungskraft an die eigene Nasenspitze fassen und prüfen, wie der Mitarbeiter besser unterstützt werden kann.

In vier Stufen zum Experten

Bis wir zum Experten werden, durchlaufen wir vier Stufen. Und bis dahin passieren nun mal Fehler.

Stufe 1: Unbewusste Inkompetenz

Das ist der Normalzustand, bevor Sie sich mit einem neuen Thema befassen. Nehmen wir das Beispiel Autofahren: Bevor Sie das erste Mal neben Ihrem Fahrlehrer sitzen, scheint es einfach nur kompliziert. Sie haben kein Know-how, wie das funktionieren soll.

Stufe 2: Bewusste Inkompetenz

Jemand erklärt Ihnen, wie es geht. Ihr Fahrlehrer erklärt, dass es Schaltung und Kupplung gibt. Dass Sie mit dem ersten Gang anfahren, die Kupplung langsam kommen lassen, dann in den nächsten Gang schalten ..., dass es Verkehrsschilder zu beachten gibt etc.

Stufe 3: Bewusste Kompetenz

Hier können Sie Auto fahren, aber alles ist noch neu und Sie müssen sich enorm konzentrieren, damit Ihnen kein Fehler passiert. Fehler sind in dieser Stufe völlig normal. Sie treten aus Ihrer bisherigen Komfortzone heraus und lernen etwas völlig Neues. Hier geschieht Wachstum.

Stufe 4: Unbewusste Kompetenz

Hier möchten wir hin. Hier kommt die Routine ins Spiel. Sie sind tausende von Kilometern Auto gefahren. Sie können eine Sache aus dem Effeff. Sie sind Experte (oder nah dran).

**Pflegen und fördern
Sie eine offene
Fehlerkultur**

**Ohne Vertrauen
(in die Führung)
geht nichts**

Herausforderung

Erste Kenntnisse

**Können bei voller
Konzentration**

**Routine stellt
sich ein**

Fehler benennen und
es beim nächsten
Mal besser machen

Die Fragen bezüglich Ihres Fehler- und Beschwerdemanagements sollten lauten:

- „Wie schaffe ich niederschwellig die Möglichkeit, damit Fehler und Beschwerden angesprochen/gemeldet werden?“
- Wie kann es gelingen, den Fokus gleich in die Zukunft zu lenken, also: „Wie können wir es künftig besser machen?“

Das Ziel liegt klar darin, dauerhaft die Organisation zu verbessern und die Mitarbeiter besser auszubilden. Nicht mehr und nicht weniger möchte ein konstruktives Beschwerde- und Fehlermanagement bewirken.

Sie können bei einem tropfenden Wasserhahn immer und immer wieder die Pfütze wegwischen oder Sie rufen den Installateur, damit der Wasserhahn endlich repariert wird.

Erst sprechen, dann anpacken!

Fordern Sie für jede
Beschwerde einen
Verbesserungs-
vorschlag

Beschwerden und Anregungen, auf die *nicht* reagiert wird, führen zu nichts. Packen Sie es an! Fordern Sie von Ihrem Team für jede Beschwerde sofort einen Verbesserungsvorschlag. So lenken Sie den Fokus direkt in die Zukunft und halten alle Mitarbeiter an, mitzudenken. Wenn Ihr Team die Erfahrung macht, dass diese Verbesserungsvorschläge aufgegriffen und in die Tat umgesetzt werden, fördert dies die Selbstwirksamkeit und damit die Zufriedenheit am Arbeitsplatz. So kann z. B. aus dem unzufriedenen Beschwerdesteller ein zufriedener Mitarbeiter werden, der die Praxis weiterentwickelt und den Arbeitsplatz stetig verbessert.

Des Weiteren fördert eine gesunde Offenheit das kollegiale Miteinander. Ein eingeschworenes Team ist auch in stressigen Situationen leistungswilliger und leistungsbereiter als eine Gruppe von Einzelgängern. Wer sich gegenseitig vertraut, hilft sich schneller gegenseitig aus. Quasi im Vorbeigehen. Wer sich gegenseitig kennt, fühlt sich eher in die Pflicht genommen als ein anonymen Mitarbeiter, der eben nur so mitläuft.

Um diesen gegenseitigen Austausch zu fördern, schaffen Sie informelle Plätze und Gelegenheiten zum Austausch.

ARCHIV

iww.de/zp



WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Weshalb Zahnarztpraxen von einer hohen Arbeitszufriedenheit ihres Teams profitieren (ZP 04/2023, Seite 14)
- Routine im Praxisalltag als Qualitätsmerkmal (ZP 02/2023, Seite 19)
- Führungskultur: „Menschen gehen zu Menschen!“ (ZP 10/2022, Seite 13)
- Gesprächsführung: Umgang mit schwierigen Patienten (ZP 08/2022, Seite 9)
- Fehlermanagement in der Zahnarztpraxis: Erkennen, beseitigen, vermeiden (ZP 08/2009, Seite 22)

INFORMATION

Nächster Beitrag in
Ausgabe 10/2023



FORTSETZUNG FOLGT

- Im nächsten Beitrag widmen wir uns dem Thema „**Risikomanagement**“, dem professionellen Umgang mit potenziellen Risiken sowie der Entwicklung einer Sicherheitskultur.

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.

Bildquellen | Titelbild: © panousi-fotografie.de

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