

### 3. Organisation und Qualitätsmanagement

#### 3.1 Arbeiten im Team

- a) sich in das zahnärztliche Team integrieren, mit Mitarbeitern kooperieren und eigenverantwortlich handeln
- b) Arbeitsschritte systematisch planen, rationell gestalten und zielgerecht organisieren
- c) Praxisabläufe effizient gestalten und mit organisieren
- d) Zur Sicherung des praxisinternen Informationsflusses beitragen

a)

Der Ausdruck „Team“ hat die Bedeutung, dass mehrere Personen, egal welcher Stellung, an einer gemeinsamen Arbeit tätig sind. Bei Teamarbeit ist der Grundgedanke: „Wir sitzen alle in einem Boot, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen!“ ( der Chef ist der Steuermann, die Helferinnen rudern !!!! )

In jeder zahnärztlichen Praxis sollte es einen festgelegten Organisationsplan geben.

In diesem Organisationsplan werden Tätigkeitsbereiche der einzelnen Mitarbeiter und Kompetenzen festgehalten. Weiterhin werden die Organisationsabläufe festgehalten wie z. B.:

Instrumentenreinigungen, Auffüllen von Materialien und Praxishygiene.

Außerdem sollte im zahnärztlichen Team Weißungsbefugnis und Weißungsgebundenheit klar geregelt sein. In dieses sensible Gefüge muss sich der Mitarbeiter integrieren und Teamfähigkeit beweisen.

Teamfähigkeit bedeutet:

- Man braucht das Gefühl, in eine Praxisgemeinschaft integriert zu sein
- Man möchte dass die Arbeit geschätzt wird und das was man tut
- Man möchte eigene Ideen und Mitspracherecht mit einbringen.

Man sollte allen Kollegen und dem Chef die notwendige Aufmerksamkeit und den nötigen Respekt entgegen bringen, man möchte ja schließlich auch so behandelt werden.

b) Jede Behandlung hat ihren geregelten Ablauf :

Die Vorbereitung und die Aufmerksamkeit der Helferin bei der Assistenz.

Jeder Arbeitsbereich in der Praxis kann durch Checklisten kontrolliert werden. Diese Listen dienen als Nachschlagewerk (damit man nichts vergisst) oder auch um zu sehen wer für welche Tätigkeit zuständig ist.

Es dient auch um Missverständnisse auszuschließen, das ist für das Praxisklima von Vorteil, damit es keine Schuldzuweisung gibt.

c) Hr. XY kommt um 14.00 Uhr zur Praep.

Hier kann man effizient gestalten und organisieren indem man für die Behandlung schon im Voraus alles vorbereitet d.h. alle Instrumente und Materialien bereit legen, damit man sofort starten kann wenn der Patient an der Reihe ist!

d) Informationen sofort austauschen z. B. Wer hat angerufen? Sofort aufschreiben, wenn der Patient seinen Namen sagt, damit man ihn im Laufe des Gespräches nicht vergessen kann. Das wirkt professionell. Man kann auch für sich, oder andere Mitarbeiter einen Zettel schreiben um die Nachricht nicht zu vergessen.

3 Qualitäts- und Zeitmanagement

#### 3.2 Arbeiten im Team

- a) Bedeutung des Qualitätsmanagements für den Ausbildungsbetrieb an Beispielen erläutern
- b) Maßnahmen zur Qualitätssicherung im eigenen Verantwortungsbereich planen, durchführen und dokumentieren
- c) bei Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität beitragen
- d) behandlungskomplexorientierte und patientenspezifische Terminplanung durchführen
- e) Wiederbestellung organisieren

- f) Bedarfsgerechte Terminplanung mit zahntechnischen Laboren koordinieren
- g) Terminplanung zur Praxisorganisation erstellen und überwachen, insbesondere zu vorgeschriebenen Prüf- Überwachungs- und Informationsterminen

a+ b+ c)

Qualitätsmanagement ist das Zauberwort für die Organisation der Praxisabläufe.

Eine Zahnarztpraxis Verfolgt nicht nur ein Ziel, sondern ein Bündel von Zielvorstellungen.

Entscheidend ist zwar der medizinische und wirtschaftliche Erfolg, aber das geht auch nicht ohne zufriedene Patienten, gute Leistungen, gutes Zeitmanagement( Kurze Wartezeiten), Gutes Personal und eine gut funktionierende und saubere Praxisausstattung.

Was ist bei der Ausbildung zu beachten?

Qualitätsmanagement ist Chefsache, er ist der Behandler /Therapeut/Partner.

Eigenverantwortliche Bereiche einer ZFA in einer Praxis sind z.B. Sterilisation und Desinfektion, sowie die Abrechnung. Hier macht es Sinn die Checklisten auch von den Angestellten eigenverantwortlich erstellen zu lassen.

Bei der Erstellung eines Qm-Systems sollte man bei den Dienstleistungen und Produkten welche man anbietet anfangen und sich dann zu den benötigten Materialien, Räumlichkeiten, Personal durcharbeiten. So werden Missstände von Anfang an aufgedeckt.

Qualitätsmanagement bedeutet konsequentes Handeln. Wenn man hier schlampig arbeitet endet alle Arbeit schnell in Frust. Das konsequente Handeln ist hier vor allem auch auf der obersten Ebene beim Praxisinhaber gefordert. Wenn dieser sich mit dem Qualitätsmanagement nicht eingehend befasst und danach arbeitet, macht jede noch so gute Ausbildung der Angestellten keinen Sinn.

d) Eine genaue, auf die Praxis abgestimmte Terminierung stellt sicher, dass der Praxisalltag nicht von Zufälligkeit, sondern von einem weitgehend geordneten und in Zeiteinheiten geplanten Behandlungsablauf bestimmt wird.

Je besser die Terminplanung, umso wirtschaftlicher und meist stressfreier ist der Arbeitslauf der Praxis.

Voraussetzung der Terminplanung:

Genaue Behandlungszeiten beachten, personelle Situation berücksichtigen

(z. B. bei Krankheit), wenn möglich Zeitpuffer für unvorhergesehene Verzögerungen und Notfälle einplanen, Termin Absprache mit dem Patienten

e)Der Recall ist ein Appell an die Patienten eine Terminvereinbarung in naher Zukunft mit der Praxis zu treffen. Ein gut funktionierendes Recall- System trägt erheblich zur Optimierung des täglichen Praxisablaufs bei.

Das System sollte sowohl als Service- Leistung für Patienten verstanden werden. Voraussetzung für den Recall ist, dass der betroffene Patient einverstanden ist an eine Terminvereinbarung erinnert zu werden.

f) siehe d)

Man sollte sich mit dem Labor absprechen z. B. wann eine Krone fertig ist, damit man so die Termine zwischen Patient und Praxis planen kann und oben genanntes nicht entsteht (lange Wartezeiten...)

g) - Röntgensverordnung (wöchentliche Kontrollaufnahme, Aufklärung der Mitarbeiter)

- Medizingerätverordnung beachten
- Amalgamabschneider Überprüfen
- Druckbehälterverordnung beachten
- Medizinproduktgesetz einhalten
- Hepatitis – B - Antikörper bestimmen lassen(auf Auffrischungstermine achten)
- Mitarbeiter über und Hygiene aufklären und gegenzeichnen lassen