Leben bedeutet Veränderung

Fortbildung: Veranstaltung zum Thema „Praxisrelaunch“ in München

München, 17. November 2017: Eine gute Planung ist die Grundlage jedes erfolgreichen Veränderungsprozesses. Um Zahnärztinnen und Zahnärzte, die sich und ihre Praxis weiterentwickeln möchten, in die denkbar beste Position zu bringen, über Veränderungsprozesse nachdenken und entscheiden zu können, lädt Pluradent (Offenbach) sie zur Veranstaltung „Praxisrelaunch“ ein. Laut der Pressemeldung steht der Name der neuen Veranstaltungsreihe für die Verwandlung und Entwicklung von Praxen. Dabei spielen je nach Art der Veränderung Faktoren wie Immobiliensuche, Innenarchitektur und Marketing eine wichtige Rolle. In München sprechen erfahrene Experten zu folgenden Themen:

- Uwe Schäfer (Health AG) – Wichtige Grundlagen für unternehmerische Entscheidungen: Finanzplanung eines Praxisrelaunchs
- Carsten Schlüter (M:Consult GmbH) – Den Rückenwind nutzen und Praxiserfolg steigern: Marketingplanung eines Praxisrelaunchs
- Selma Zeni (Pluradent AG & Co. KG) – Über tolle Gestaltungsmöglichkeiten und perfekte Abläufe: Objektplanung eines Praxisrelaunchs
- ZA Lothar Schoebel und ZA Tobias Reuleke – Wir sind klar auf Wachstumskurs, und die Reise geht immer weiter: Erfahrungsbericht eines Praxisrelaunchs

Foto: M:Consult GmbH

Die Zahnärzte Lothar Schoebel und Tobias Reuleke schildern die Erfahrungen ihres Praxisrelaunchs.

Praxisrelaunch

- Wo: Sofitel München Bayerpost
- Wann: 17. November 2017, 14 bis 19 Uhr, anschließend gemeinsames Abendessen
- Teilnehmer: 25 Personen
- Veranstaltungspreis: 299 Euro
- Fortbildungspunkte: fünf

Im Anschluss bietet ein gemeinsames Abendessen Gelegenheit, sich mit Experten und Kollegen über Zukunftschancen auszutauschen.

Mehr Informationen zur Veranstaltung gibt es unter www.praxisrelaunch.de/veranstaltungen.

---

auch in der Praxisorganisation auftreten und werden im Qualitätsmanagement gleichermaßen betrachtet.

Die Kurzformel der Fehlerdefinition lautet: „Nichterfüllung einer Anforderung“.

3. Risiko

Unter einem Risiko versteht man eine Kombination aus der Eintrittswahrscheinlichkeit eines Ereignisses (zum Beispiel Zwischenfalls) und seiner Konsequenzen (zum Beispiel eines Schadens). Das Risiko wird als Auswirkung von Ungewissheit betrachtet.

Das Risiko kann auch als potenzielle Fehlermöglichkeit verstanden werden. Es war und ist ein immanenter Bestandteil im Denken und Planen des ärztlichen Tuns in Diagnostik und Therapie. Die aktuellen Betonungen und Verpflichtungen zum Risikomanagement in Normen und Gesetzen ändern prinzipiell nicht die Beachtung von Risiken im ärztlichen Handeln. Sie zielen auf systematischen, standardisierten Umgang und Nachvollziehbarkeit ab. Die mit der zunehmenden Komplexität und Vernetzung ärztlichen Handelns zunehmenden Risiken sollen nachvollziehbar vorgestellt werden, und zwar nicht nur die Risiken der ärztlichen Schnittstellen, sondern auch der nicht-ärztlichen Schnittstellen im klinischen Geschehen.

Das erste Fehlerbeispiel unter Punkt 2. kann auch als nicht vorhersehbares, unerwünschtes Ereignis betrachtet werden und ist unter dem Risikoaspekt in Bezug auf das gewünschte Ergebnis zu berücksichtigen. Im Rahmen des Umgangs mit dem Risiko, dem Risikomanagement, sind die einzelnen Maßnahmen zur Identifizierung und Vermeidung eines Risikos zu planen und umzusetzen.

Die mögliche Kurzformel für Risiko lautet: „Unsicherheit (Möglichkeit/Wahrscheinlichkeit) der Nichterfüllung einer Anforderung“.

4. Beziehungen zwischen Qualität, Fehler und Risiko

Aus den oben gemachten Ausführungen lassen sich die inneren, inhärenten Beziehungen zwischen Qualität, Fehler und Risiko in einer Dreiecksgrafik darstellen **(Grafik 1).**

Bei der Bewertung einer Planung zur Erfüllung einer Anforderung (Qualität) geht es um die Feststellung von Risiken und ihrer Vermeidung.

Bei dem erreichten Ergebnis geht es darum, die Vollständigkeit der Erfüllung der Anforderungen oder die Fehlerhaftigkeit des Ergebnisses (Nichterfüllung der Anforderung) festzustellen.

Die Zusammenhänge von Erfüllung und Nichterfüllung zeigt **Grafik 2,** hier wird die Vollständigkeit der Erfüllung einer Anforderung mit 100 Prozent und damit die Nichterfüllung der Anforderung mit 0 Prozent angegeben. Der Planungszustand, in dem noch keine Realisierung stattgefunden hat, ist auf der Qualitätsseite mit 0 Prozent und auf der Fehlerseite mit 100 Prozent angegeben.

Diese modellhaft skizzierte Grafik kann sowohl für die Sichtweise einer Planung, um ein mögliches Risiko abzuschätzen, als auch aus der Sichtweise des erreichten Ergebnisses gelten, um einen Fehlergrad festzustellen.

5. Schlussfolgerungen

Qualität, Fehler und Risiko

- stehen im inhärenten Denk- und Betrachtungszusammenhang,
- sollten sich in ihrer Analyse/Bewertung an definierten Bezugspunkten orientieren,
- bedürfen zur Planung/Vermeidung, Nachvollziehbarkeit und Rückverfolgbarkeit der Darlegung,
- waren und sind immanente Bestandteile des ärztlichen Handelns in Diagnostik, Therapie und Prävention.

Die Kurzformeln

- Qualität: Erfüllung einer Anforderung
- Fehler: Nichterfüllung einer Anforderung
- Risiko: Unsicherheit der Nichterfüllung einer Anforderung können für den Praxisalltag einen zweckmäßigen, ausreichenden, wirtschaftlichen und für das notwendige Maß angemessenen Denkansatz bieten.

Eine plausible Erklärung und Darstellung dieser Begriffe fördert das Verständnis von Qualitätsanforderungen auf allen Ebenen einer Organisation. Eine klausulierte oder technisierte Sprachregelung sollte im Qualitätsmanagement vermieden werden. Dabei ist es wichtig, dass Sprachregelungen wie Definitionen nicht als Vokabel gelernt, sondern inhaltlich verstanden werden.

Dr. Dr. Reinhard Hoischen, Bad Sassendorf

(wird fortgesetzt)

Serien

Die vorliegende Serie QM-Splitter vermittelt Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement für Zahnärzte und bricht auf ein alltagstaugliches Maß herunter, worauf es beim QM in der Zahnarztpraxis ankommt.
Im zweiten Beitrag geht es um die Definition und die Beziehung der Begriffe Qualität, Risiko und Fehler als immanente Bestandteile des ärztlichen Handelns in Diagnostik, Therapie und Prävention.