



T&T - News

Der Praxiscoaching-Newsletter
für Zahnarzt & Praxis

NEWSLETTER NO. 5 / NOV. 2010

- **QUALITÄTSSICHERUNG DURCH ANALYSE DER IST-SITUATION**
Zahnmedizinisches Zentrum Berlin – Interview mit dem Geschäftsführer Hr. Briese
- **VORSTELLUNG VON QM-PARTNER**
Schulteconcept Qualitätsmanagement in der Hygiene
- **VORSTELLUNG EINES QM-PARTNERS**
EXALDO! Unternehmensentwicklung GmbH
- **VERANSTALTUNGEN**
Gesundheitsregion Hamburg
Messebesuch an der Uni Kiel
Abgeberseminar
Vorträge bei Qualitätszirkeln
Seminar Bonus-Malus in Augsburg
Einladung zur 100 Jahr Feier der zm in Berlin
Beratungsseminar in HH
- **ZU GUTER LETZT...**

Sehr geehrte Zahnärztinnen und ZahnÄrzte,

die Ausgabe Nr. 5 unserer T&T – News befindet sich vor Ihnen, diesmal mit dem Schwerpunkt Qualitätsmanagement. Wieso?

Nach dem Sozialgesetzbuch V (aktuelle Fassung 16. Mai 2008), § 135a Abs., sind medizinische Einrichtungen verpflichtet, ein nachvollziehbares Qualitätssicherungssystem und Qualitätsmanagement (QM) einzuführen. Die Implementierung **soll bis spätestens 31. Dez. 2010** umgesetzt sein.

Wir wissen aus dem Coaching: Diese Pflicht wird von vielen als lästig empfunden – wir möchten deshalb heute auch die vielen positiven Aspekte beleuchten, die wir im Praxiscoaching mit QM kennengelernt haben. Denn: Gelebt es Qualitätsmanagement bietet die Chance eingefahrene Abläufe kritisch zu prüfen, für Verbesserungen zu sorgen und damit die Effektivität aller Abläufe deutlich zu steigern.

Wie kann dies konkret aussehen? Einer unserer Kunden, das Zahnmedizinische Zentrum Berlin ZZB mit mittlerweile 101 Mitarbeitern nutzt die regelmäßige Erfassung der Ist-Situation anhand unserer Analysen zur Qualitätssicherung und zur ständigen Weiterentwicklung. Wie diese Praxis die Maßnahmen dann umsetzt, lesen Sie hier.

Für das QM gilt es auch, das komplette Hygienemanagement systematisch und unabhängig von der persönlichen „Tagesform“ einzelner Mitarbeiterinnen nachhaltig zu integrieren. Auch die Überprüfung der Umsetzung sämtlicher gesetzlicher Vorgaben und deren Dokumentation sind entscheidend. Lesen Sie hierzu den Beitrag von Dorothee Schulte.

Das 2. Halbjahr 2010 war für uns auch geprägt von einer Vielzahl an Vorträgen und Seminaren. Ihr Interesse daran hat uns sehr gefreut und wir wollen Ihnen hier unter „Veranstaltungen“ einen kurzen Einblick geben.

Und nun viel Freude beim Lesen der Ausgabe Nr. 5
Ihre / Ihr

Dörte Kruse & Franco Tafuro
Tafuro und Team



Zahnmedizinisches Zentrum Berlin
Dr. Groenke & Partner



Carsten Briese, Geschäftsführer

Qualitätssicherung durch eine Analyse der Ist-Situation

Zu unseren langjährigen Kunden zählt auch das Zahnmedizinische Zentrum Berlin (www.zzb.de). Das ZZB stellt seinen Patienten durch ein Spezialistenteam das gesamte Spektrum der Zahnheilkunde zur Verfügung. Lange Wege und Überweisungen werden auch bei komplexen Behandlungen vermieden – dafür sorgt ein Team von mittlerweile 101 Mitarbeitern!

Insgesamt zeichnet sich das ZZB durch einen sehr hohen Qualitätsanspruch und einem ausgeprägten Innovationswillen aus. So hat Herr Dr. Groenke als Inhaber zahlreiche Preise für seine innovative Praxisausrichtung erhalten: 2002 den Strategiepreis für Berlin-Brandenburg und 2004 sogar der Bundesstrategiepreis.

Seit 2003 ist das ZZB Mitglied im Verbund der Dental-Excellence Praxen, einem Zusammenschluss von Zahnarztpraxen die ihr Praxiskonzept an der Prophylaxe ausrichten. Bei der Wahl zur besten Zahnarztpraxis Deutschlands kam das ZZB auf Platz zwei beim „Dens-Award 2010“.

Nachfolgend nun das Interview mit dem Geschäftsführer des ZZB, Herrn Carsten Briese:

Herr Briese, Sie haben bereits vor 6 Jahren eine umfangreiche Analyse erstellen lassen. Was waren damals die wichtigsten Erkenntnisse für Sie und was war der Anlass, das 2. Mal eine Analyse in Auftrag zu geben?

Die größte Überraschung war bei der ersten Analyse unser zu geringer Bekanntheitsgrad. Als Folge daraus haben wir uns auf die Bildung einer einheitlichen Marke konzentriert und haben das Marketingkonzept verändert. Darüber hinaus haben wir umfangreiche und umfassende Renovierungsarbeiten gestartet und unseren Internetauftritt aktualisiert. Nach der ersten Analyse haben wir dann erkannt was für ein Schwung und eine Veränderung damit initiiert wurde. Ende 2008, also ca. 4 Jahre später, haben wir gespürt etwas Neues machen zu wollen, ohne dies genau benennen zu können. Uns war bewusst dass uns eine erneute Analyse helfen würde die Themen zu benennen und daraus Prioritäten festzulegen.

Was war Ihnen diesmal besonders wichtig?

Schwerpunkt waren u. a. die Mitarbeiterinterviews. Bei damals 80 Mitarbeitern ist es schwierig mit allen intensiven Kontakt zu halten. Zudem wollten wir durch eine externe Befragung zu Stärken und Entwicklungspotentialen sicherstellen dass die Mitarbeiter unbefangenen antworten konnten. Darüber hinaus sollte die Analyse auch zur Qualitätssicherung eingesetzt werden, insbesondere durch die Hospitationen und zu den Themen Erscheinungsbild, Patientenzufriedenheit und Image.

Wie wirkte sich die Analyseaufnahme auf den Praxisablauf aus und wie wurde es vom Team aufgenommen?

Vom Team wurde es mit einiger Gelassenheit aufgenommen, da es nun schon zum zweiten Mal erfolgte. Zudem haben wir darauf geachtet, die Mitarbeiterinterviews außerhalb der Praxen in einem separaten Raum

und fern ab vom normalen Praxisbetrieb durchzuführen. Hier konnten die Gespräche in einem geschützten Rahmen erfolgen. Zudem wurden die Ergebnisse anonymisiert, so dass alle sich wirklich offen äußern konnten und wir wichtige Erkenntnisse und Optimierungspotentiale gewinnen konnten. Hierbei war ein wesentlicher Erkenntnispunkt die Einführung einer offiziellen Führungsebene von Bereichsleiterinnen. Durch die fehlende „Inthronisation“ haben diese Mitarbeiterinnen oft schon die Verantwortung übernommen, mussten aber gegen Widerstände im Team kämpfen. Hierdurch ergab sich eine deutliche Erleichterung für die tägliche Arbeit im Team.

Man sagt: „Papier ist geduldig“ - Wie sieht bei Ihrem Team von aktuell sogar 101 Mitarbeitern die Umsetzung der von Tafuro und Team empfohlenen Maßnahmen aus?

Bei der Analyseauswertung im Rahmen der Geschäftsführung haben wir zusammen mit Tafuro und Team zunächst Maßnahmen zur Optimierung besprochen und diese dann in einer sogenannten „Timeline“ in eine zeitliche Reihenfolge gebracht. Die schriftliche Analyseauswertung wurde von der Geschäftsleitung mit dem Ärzteteam und anschließend mit dem gesamten Team besprochen und zur Einsicht zur Verfügung gestellt.

Die Maßnahmen im Einzelnen waren zunächst die offizielle Benennung der Bereichsleiterinnen und in der Folge in einem Zeitraum von ca. einem halben Jahr die Vorbereitung und Begleitung in die Führungsrollen. Dies erfolgte durch Einzelgespräche, Teammeetings und Einzelcoachings. Die zweite entscheidende Maßnahme war die Optimierung der Beratungsqualität der Behandler und des Teams in Form von Einzelcoachings und Seminaren. Hierbei wurde auch das Prophylaxezentrum integriert. Diese Maßnahmen erstreckten sich aufgrund der Größe des Teams auf einen Zeitraum von 1,5 Jahren. Die Beratungstrainings haben wir im Sommer 2010 „abgeschlossen“, denn aufgrund der Trainings sind neue Schulungsbedarfe diagnostiziert worden, z. B. im Bereich der Abrechnung. Darüber hinaus sind zur Qualitätssicherung regelmäßige Hospitationen geplant.

Was hat Ihnen besonders gefallen in der Zusammenarbeit mit Tafuro und Team? Was nicht?

Die strukturelle Aufschlüsselung der Analyse in unterschiedliche Bereiche, wie z.B. Beratungsqualität, Erscheinungsbild, Praxisteam, Marketing, Bekanntheitsgrad über Passanteninterviews, Patienteninterviews, Hospitationen, einheitliche Behandlungskonzepte, Serviceorientierung, statistische Auswertungen, Patientenführung, Terminmanagement, Ordnung und Hygiene. Die Analyse überzeugte auch durch ihre Hartnäckigkeit, die im Bereich Erscheinungsbild auch dazu führte dass diverse Praxisschuhe nach anfänglichem Gemurre mit Überzeugung angeschafft wurden. Die schriftliche Ausarbeitung der Analyse war sehr umfangreich und hat uns wichtige Anhaltspunkte, gerade auch durch die Mitarbeiterinterviews gegeben. Die Umsetzung der Analyseerhebung erfolgte nach unseren Vorstellungen, so dass wir rundum zufrieden waren.

Herr Briese, was raten Sie Kollegen, die überlegen eine Praxisanalyse erstellen zu lassen?

Bei der Analyseerhebung würde ich darauf achten ein umfangreiches Spektrum erfassen zu lassen. Zudem sollten Sie unvoreingenommen sein, um eine gewisse Betriebsblindheit zu vermeiden. Nach der Analyse ist es dann natürlich wichtig Maßnahmen zu ergreifen, denn nichts ist frustrierender als wenn nach einer Analyseerhebung Optimierungspotential erkannt wird, aber nicht gehandelt wird.

Vielen Dank für das Gespräch

Das professionelle Hygienekonzept – Erfolg durch Systematik

Dorothee Schulte, Inhaberin von **Schulteconcept** in Lüneburg, zum Thema **Hygiene und Qualitätsmanagement** und den Möglichkeiten durch eine Hygieneanalyse Schwachstellen zu erkennen und dadurch Zeit und Kosten zu sparen.

Hygiene spielt in den Zahnarztpraxen natürlich eine sehr große Rolle: Zum einen ist sie zum Schutz der Patienten vor Keimübertragung durch die Behandlung, zum anderen zum Schutz des Praxisteam vor Infektionen erforderlich.

Die gesetzliche Vorgabe: Infektionsprävention in der Zahnheilkunde

Dieser Schutz muss durch wiederkehrende Kontrollen und Überprüfungen gesichert und im Qualitätsmanagement dokumentiert werden. Die für die Zahnarztpraxis entscheidende Empfehlung „Infektionsprävention in der Zahnheilkunde - Anforderungen an die Hygiene“, die am 01.04.2006 in Kraft trat, definiert u. a.:

- a) die Verantwortlichkeiten der/des Praxisinhaberin/ Praxisinhabers für den ordnungsgemäßen Zustand der technischen Einrichtungen,
- b) die Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten (unter dem Aspekt der Infektionsprävention),
- c) den Hygieneplan,
- d) Unterweisungen des Personals,
- e) Aufsichtspflichten und
- f) Mängelbeseitigung.

Für die Überprüfung und Wirksamkeit der Arbeitsabläufe des Hygienemanagement muss die Praxis eigene Indikatoren verifizieren. Dafür ist eine dokumentierte Überprüfung sinnvoll.

Der Alltag in vielen Praxen

Im Praxisalltag angekommen werden oft Anweisungen und festgelegte Abläufe verändert oder vergessen, z. B. die Pflicht gemäß § 30 Abs. 2 der Unfallverhütungsvorschrift BGV A 1 „Grundsätze der Prävention“, wie

- die zur Verfügung gestellte persönliche Schutzausrüstung zu tragen.
- Bei Tätigkeiten, die eine hygienische Händedesinfektion erfordern, an Händen und Unterarmen keine Schmuckstücke, Uhren und Eheringe zu tragen.



Dorothee Schulte
Betriebswirtin für Management im
Gesundheitswesen

Hygiene und
Qualitätsmanagement

- Oder in der Praxis werden die jährlichen Unterweisungen über persönliche Hygiene, das Verhalten bei Infektionsgefährdung und Maßnahmen zur Desinfektion und Sterilisation etc. nicht durchgeführt.

QM & Hygiene kombinieren

Das Qualitätsmanagement in der Hygiene sieht eine schriftliche Bestätigung der Unterweisungen vor. Durch die jeweilige Unterschrift wird bestätigt, dass

- a) der Unterzeichner über Infektionsgefahren und Gefährdungen am Arbeitsplatz,
- b) Schutzkleidung und Händehygiene,
- c) Umgang mit Desinfektionsmitteln und Gefahrstoffen,
- d) Maßnahmen zur Desinfektion,
- e) Reinigung und Sterilisation von Instrumenten,
- f) Desinfektion und Reinigung von Geräten und Arbeitsbereichen,
- g) Entsorgung von Praxisabfällen,
- h) Verhalten bei Arbeitsunfällen und in Notfallsituationen unterrichtet wurde.

Wichtig für die lückenlose Dokumentation und damit auch zum Schutz vor Schadenersatzforderungen ist die Aktualisierung des Hygieneplans, deren nicht Beachtung oft eine Beanstandung in den Praxen darstellt.

Der zeitliche Aufwand der hygienischen Aufbereitung ist aufgrund der erheblichen Hygienekosten ebenfalls interessant. Arbeitsabläufe werden mit Blick auf die Vorschriften der Hygiene systematisiert und verkürzt, dadurch können Doppelarbeiten und umständliche Wege vermieden werden. Im Falle einer rechtlichen Auseinandersetzung werden Ihnen die hier erzielten Dokumentationen ebenfalls hilfreich sein.

Die Hygieneanalyse

Die Analyse der Hygieneabläufe ist somit ein wichtiger Indikator für die Wirksamkeit der aktuell in der Praxis durchgeführten Hygiene-Maßnahmen und macht unsystematisches Vorgehen bei der Aufbereitung erkennbar. Im Rahmen der Hygieneanalyse werden die einzelnen Abläufe im aktuellen wie auch im (zukünftig) notwendigen Rahmen dargestellt und dem Team präsentiert. Dieses systematische Vorgehen innerhalb des Hygienekonzepts wird von Tafuro & Team mit einem Zertifikat belegt und kann somit auch nach außen kommuniziert werden.

Die Vorteile der Hygiene-Analyse sind der bewusste Umgang mit Mängeln im Hygieneablauf und die konkrete Problemlösung mit dem Team. Denn die erarbeiteten Maßnahmen werden trainiert und von der hierfür verantwortlichen Mitarbeiterin anschließend regelmäßig kontrolliert. Ein „Controlling“ als „Update“ zur Auffrischung und auch zur Anlernung neuer Mitarbeiterinnen sollte dann nach einem Jahr erfolgen.

Informationen zur Hygieneanalyse erhalten Sie bei Tafuro & Team, Telefon 040 - 76 97 39 67 oder per Mail unter tafuro@tafuro-und-team.de



Dr. Rudolf Lenz und
Kirsten Schwinn

QM im Spezialistennetzwerk (I)

Diplom-Kauffrau und Diplom-Handelslehrerin Kirsten Schwinn spezialisierte sich vor 10 Jahren auf Management in Zahnarztpraxen und entwickelt seitdem alle Konzepte gemeinsam mit dem Zahnarzt Herrn Dr. Rudolf Lenz.

Unter dem Namen dental-qm® führen beide zahlreiche Seminare und Vorträge mit den Themenschwerpunkten Praxismanagement, Mitarbeiterführung, Qualitätsmanagement und MPG durch. Im Jahr 2005 wurde der Erfolg des Konzepts „dental-qm professional“ wissenschaftlich bestätigt. Nachfolgend nun das Interview mit Kirsten Schwinn:

Frau Schwinn, wofür steht der Name dental-qm?

Als ich vor 10 Jahren dental-qm gründete, wollte ich die Vorteile des Qualitätsmanagements für Zahnarztpraxen nutzbar machen. Der Name dental-qm ist somit unser Programm. Zusammen mit Zahnarzt Dr. Rudolf Lenz bieten wir ein Erfolgskonzept für Zahnarztpraxen an, das die bewährten QM-Instrumente praxiserprobt und einfach umsetzbar vermittelt. Wir beantworten beispielweise folgende Fragen:

- Wie finde ich die zu mir passende Praxisstrategie?
- Wie führen wir eine effektive Teambesprechung durch?
- Wie stellen wir sicher, dass jeder weiß, was er zu tun hat?
- Wie gehen wir konstruktiv mit unseren Fehlern um?

QM ist ja nichts anderes, als das systematische Vorgehen auf dem Weg zur kontinuierlichen Verbesserung. Und dies geht durch die vier Schritte Planung – Umsetzung – Kontrolle und Verbesserung.

Aus welchen Motiven heraus kommen Zahnärzte zu Ihnen?

Meistens merken die Praxisinhaber irgendwann, dass Sie mehr Struktur und Transparenz im Praxisalltag benötigen. Sie ärgern sich beispielsweise darüber, dass sie viele Dinge immer wieder im Team einfordern müssen und trotzdem die Nachhaltigkeit fehlt. Und hier setzen wir an. In unseren QM-Handbüchern beschreiben wir eine Musterzahnarztpraxis, deren Aufbau und Ausrichtung von unseren Kunden zu mindestens 80% übernommen wird, so dass lediglich maximal 20% individualisiert werden. Das spart sehr viel Zeit und Arbeit. Und das Ergebnis ist ein auf die Praxis angepasstes Nachschlagewerk mit vielen Vorgaben, das für alle Teammitglieder zugänglich und verständlich ist.

Sie sprechen von QM-Handbüchern. Wie unterscheiden sich diese?

Wir bieten drei Konzepte an: dental-qm light, dental-qm standard und dental-qm professional oder einfach ausgedrückt small – medium – large. Dazu gibt es passend drei verschiedene QM-Handbücher:

- Das Konzept „dental-qm light“ richtet sich an Praxen, die erst einmal nur die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses erfüllen

möchten. Entsprechend schlank ist das QM-Praxishandbuch. Es enthält lediglich die Minimalanforderungen der QM-Richtlinie.

- Das Konzept „dental-qm standard“ ist für Praxen konzipiert, die alle Instrumente, die sich in Zahnarztpraxen als nützlich erwiesen haben, anwenden möchten. Beispielsweise ist der Einsatz des Patientenfragebogens oder des Mitarbeiterfragebogens nicht gesetzlich gefordert, sondern freiwillig. Dies erfordert vom Praxisinhaber die Bereitschaft, in Organisation und Weiterentwicklung zu investieren – denn solche Instrumente machen nur Sinn, wenn sie auch ausgewertet werden und zu Verbesserungen führen.
- Das Konzept „dental-qm professional“ richtet sich an Praxen, die ein umfassendes Praxismanagement nach DIN EN ISO 9001:2008 einführen möchten und auch auf eine Zertifizierung vorbereitet sein wollen.

Warum arbeiten Sie mit Praxisberatern zusammen?

Wir arbeiten fast von Anfang an mit Praxisberatern zusammen, da dental-qm sich auf QM-Handbücher und Seminare spezialisiert hat und wir keine Praxis-Coachings durchführen. Oft ist es jedoch sehr sinnvoll, wenn zusätzlich ein Praxisberater vor Ort in der Praxis die Umsetzung der Maßnahmen begleitet. So kann oft schneller und effektiver erreicht werden, dass QM gelebt wird und nach einer Anfangseuphorie nicht wieder im Praxisalltag einschläft.

Was ist aus Ihrer Sicht die gemeinsame Basis von dental-qm und T&T?

Wir kennen Herrn Tafuro seit ca. 7 Jahren und wir beobachten den Markt seit über 10 Jahren. Viele Berater die es damals gab, findet man heute nicht mehr. Die Kombination von Frau Kruse und Herrn Tafuro empfinde ich als ein sehr schlagkräftiges Team. Ich wertschätze die Arbeit von Praxisberatern sehr, die ihre Dienstleistung mit Freude und Professionalität anbieten. Zahnarztpraxen sind individuell und sie benötigen individuelle Beratung. dental-qm kann mit den QM-Handbüchern die Grundlage für Struktur und Transparenz bieten und somit die Begleitung in der Praxis nachhaltig unterstützen. Ohne Regelwerk wirken Veränderungen oftmals nur kurzfristig. Doch ein Regelwerk muss auch gelebt werden und dies geht nur vor Ort. Insofern ergänzen sich unsere Konzepte ideal und ich freue mich auf eine langfristige und produktive Zusammenarbeit.

Vielen Dank für das angenehme Gespräch!

ANMERKUNG: In der Tat: dental-qm und Tafuro & Team kennen und schätzen sich bereits lange und aus verschiedenen Praxis-Coachings heraus. Daraus ist für uns ein Maßstab für gelebtes QM geworden, so dass wir nun folgerichtig diese professionellen QM-Handbücher unseren Kunden zu einem Sonderpreis anbieten. Näheres hierzu erfahren Sie per Telefon unter 040 - 76 97 39 67 oder per Mail unter tafuro@tafuro.de



Inhaber Stefan Reuß

QM im Spezialistennetzwerk (II)

Viele unserer Kunden haben Ihr QM schon erfolgreich eingeführt und nutzen bereits die vielen Vorteile die sich hieraus ergeben. Für alle Nachzügler möchte Tafuro & Team Ihnen gern einen weiteren Kooperationspartner für diesen Bereich vorstellen.

Tafuro & Team im Gespräch mit **Stefan Reuß**, Inhaber von **EXALDO! Unternehmensentwicklung GmbH** in Nürnberg.

Herr Reuß: Wofür steht Ihr Firmenname?

Der Name EXALDO leitet sich ab aus „Ex“ für Executive = konsequentes Handeln, etwas tun, und aus dem Wort „Saldo“ = entscheidend ist, was unter dem Strich herauskommt. D. h. bei mir zählen nur die guten Ergebnisse und um das zu erreichen gehen wir auch unkonventionelle Wege. „Wenn's schee macht“ wie der Bayer sagt ist (fast) alles erlaubt.

Aus welchen Motiven und mit welchen Erwartungen kommen ZahnÄrzte zu Ihnen?

Die Kunden von EXALDO erwarten schnelle, unbürokratische und effektive Unterstützung bzw. Ergebnisse die sie wirklich weiterbringen.

Im Bereich QM wünschen sich die Ärzte vor allem ein System, dass sich auf das beschränkt was unbedingt erforderlich ist, leicht zu bedienen und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Was unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern? Haben Sie hierzu ein konkretes Beispiel aus der Praxis?

Da ich als Berater aus der Wirtschaft komme und nicht aus dem medizinischen Bereich, sehe ich den Arzt in erster Linie als Unternehmer und gebe da oft auch Input der etwas anderen Art, was von vielen meiner Klienten sehr geschätzt wird. Das gilt übrigens auch für die Software, die als QM-Tool in 60 verschiedenen Varianten in unterschiedlichsten Bereichen in ganz Deutschland tausendfach im Einsatz ist. Dies führte bei der Entwicklung zu einer sehr einfachen, selbsterklärenden und damit leichtverständlichen Struktur, mit der jeder Anwender sofort umgehen kann.

Wie kam es zur Kooperation und Zusammenarbeit mit Tafuro & Team – und welche Erwartungen haben Sie hieran geknüpft?

Die Kontaktaufnahme war ein Klassiker. Ein begeisterter Arzt war der Meinung, dass Tafuro & Team mich und mein System unbedingt kennenlernen sollte, da wir uns, wie er sich ausdrückte, in der Denke und Vorgehensweise sehr gut ergänzen.

Und ich hoffe, dass wir auch weiterhin gemeinsam Ärzte und Ihre Praxen dabei unterstützen jeden Tag ein bisschen besser zu werden, mehr Freude bei der Arbeit und damit auch mehr Erfolg zu haben.

Abschließende Frage: was können Sie den Kunden von Tafuro & Team versprechen?

Mit dem Einsatz unseres Systems können Sie nicht nur das Thema QM innerhalb von 4 Wochen bewältigen, sondern erleben auch eine spürbare Verbesserung der täglichen Abläufe. Und das ist es doch, worum es beim Qualitätsmanagement tatsächlich geht.

Vielen Dank für das Gespräch

Für weitere Informationen rufen Sie uns einfach an 040-76 97 39 67

VERANSTALTUNGEN: RÜCKBLICK UND AUSBLICK

11. Sept. 2010: nwd Hamburg

Auf Einladung von Alexander Schmitt – nwd Hamburg - traten Dörte Kruse und Franco Tafuro im Rahmen der Existenzgründerveranstaltungen als Marketing- und Coachingexperten auf. Sowohl „Die Kommunikation zum Patienten“ wie auch „Wege zur erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit“ bzw. „Gewinnbringende Internetauftritte“ trafen bei den hoch motivierten Teilnehmern offenbar genau ins Ziel.



26. Okt. 2010: Gesundheitsregion Hamburg

Tafuro & Team ist eines der Gründungs- und Vorstandsmitglieder bei der Gesundheitsregion Hamburg – der Plattform für Entscheider im Gesundheitswesen. Knapp 100 Teilnehmer fanden sich ein, als am 26. Oktober 2010 die Gesundheitsregion Hamburg zur 3. Mitgliederversite einlud.



Dr. Karl Heinz Schnieder – Vorstandsmitglied und Gründer der Gesundheitsregion Hamburg - begrüßte die zahlreichen Gäste aus Medizin & Wirtschaft und konnte einen sehr interessanten Abend ankündigen. Die Veranstaltung fand im DECK 10 statt – den neu eröffneten und ansprechend gestalteten Veranstaltungsräumen der Health AG am Steindamm in Hamburg. Mit dem sehr interessanten Thema „Der Wettbewerb um den Patienten“ startete Jens Törper – Vorstand der Health AG und Mitbegründer der Ausführungen von Herrn Törper wurde die oft verkannte Wirtschaftsmacht des Gesundheitsmarktes Deutschland deutlich und damit auch die Chancen die sich ergeben für die Arztpraxen, die einen „Mehrwert bieten“.



Dies sollte motivierend auf alle Entscheider in der Gesundheitsregion Hamburg wirken den Patienten, auch außerhalb des Krankenkassen- oder Privatversicherungskatalogs, die besonderen Leistungen der Medizin selbstbewusst anzubieten. Die von Herrn Törper dargestellten Untersuchungen zum Patienten als Konsument wurden von der Unternehmensberatung Roland Berger erhoben und stellten anschaulich dar, was sich Patienten wünschen und was sie sich auch Wert sind.

Der große Beifall für Jens Törper sowie die langen und intensiven Gespräche im Anschluss machten auch deutlich, dass Veranstaltungen dieser Art ein willkommener und wichtiger Baustein der Gesundheits-Region Hamburg sind. Die nächste Visite ist für viele deshalb schon jetzt ein Fixtermin für 2011 (<http://www.gesundheitsregion-hamburg.de>)

27. Okt. 2010 (Berlin): 100 Jahr Feier der „zm“ in Berlin



Wir freuen uns, dass wir auch dieses Jahr wieder mit fünf anspruchsvollen Artikeln rund ums Praxismanagement die zm als Partner begleiten durften (s.a. www.tafuro.de/presse.html). Denn die zm ist für uns aktuell das Medium mit der höchsten Glaubwürdigkeit und Kompetenz in der zahnmedizinischen Landschaft der Zeitschriften. An dieser Stelle möchten wir noch einmal sehr herzlich zur gelungenen Jubiläumsfeier gratulieren. Fotos von diesem „Event der besonderen Art“ finden Sie unter www.zm-online.de/zm100/index.html

30. Okt. 2010 Uni Kiel: 60. Jahrestagung der Schleswig-Holsteinischen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde zusammen mit der Zahn-Ärztammer Schleswig-Holstein, Thema: „Ästhetik in der Zahnheilkunde“



Tafuro & Team war auf der begleitenden Dentalausstellung in Kiel präsent. Zahlreiche Gespräche innerhalb dieses medizinischen Forums verdeutlichten auch hier die Notwendigkeit, medizinische Höchstleistungen mit professioneller Kommunikation und effektiver Organisation zu kombinieren. „Wir ZahnÄrzte müssen lernen, uns selbst und unser Team noch stärker dafür zu motivieren, unsere Praxis aus Patientensicht noch attraktiver zu führen. Dörte Kruse & Franco Tafuro sind für mich in Hamburg und Umgebung die kompetenten Ansprechpartner“, so ein Forum-Teilnehmer und T&T-Kunde in engagierter Kollegenrunde. An dieser Stelle noch einmal vielen Dank für Ihr Feedback!

10. Nov. 2010 (Hamburg) „Praxisabgabe 201x – Ihre Praxis durch die Brille eines Nachfolgers“



36 Teilnehmer nahmen an diesem Seminar teil, das auf die gemeinsame Initiative von Dörte Kruse und der Steuerberaterin Sandra Rudolph (ADCURA Steuerberatungsgesellschaft GmbH) stattfand. Mit der renommierten und auf Zahnärzte & Ärzte spezialisierten Kanzlei KWM (Referenten: Dr. Felix Heimann, Dr. Karl-Heinz Schnieder) und der Deutschen Apotheker und Ärztebank (Andre Streckwall & Hansjörg von Boetticher) wurden 2 weitere renommierte Partner gewonnen. „Eine rundum gelungene Veranstaltung“ lobten die zufriedenen Teilnehmer, die u.a. aus Neubrandenburg, Uffenheim bei Würzburg oder auch Bremen und Verden anreisten. Das umfangreiche Know-How wurde mit einer speziellen Checkliste abgerundet, mit der die Teilnehmer nun genau ihre nächsten notwendigen Schritte planen können. Aufgrund der großen Nachfrage wird diese Veranstaltung im 1. Halbjahr 2011 wiederholt. Die Termine erfahren Sie mit unserer Rundmail.



12. Nov. 2010 (Augsburg): T&T mit einem Seminar bei der ZBV Schwaben zum Thema Bonus-Malus & Umsatzbeteiligung

Hamburg und Augsburg liegen geographisch zwar weit auseinander – inhaltlich jedoch sehr nahe zusammen, wenn es um praxisnahe und lebendige Vorträge geht. Auf Einladung von Herrn Dr. Krapf stellte Franco Tafuro vor 41 interessierten Zahnärzten die vielfältigen Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation über eine Umsatzbeteiligung dar. Hierbei wurde das gemeinsame Modell von dem Zahnarzt Dr. Nolte (Bad Segeberg), Tafuro & Team und dem Steuerberater Dieter Koep (Foxxcon, Bad Segeberg) in dem knapp 3 ½ - stündigen Seminar anhand zahlreicher unterschiedlicher Beispiele dargelegt. „Dieses Model ersetzt den Zahnarzt als motivierende Führungspersönlichkeit – leider - nicht, erleichtert ihm jedoch die Führung gerade größerer oder auch langjähriger Teams enorm“. Dieses Feedback hat uns sehr gefreut, weil es unsere Philosophie in der Mitarbeiterführung durch den Zahnarzt treffend ausdrückt.

17. Nov. 2010 (Hamburg): Landesversammlung Freier Verband Deutscher Zahnärzte e.V. Hamburg

Zu der Landesversammlung des Freien Verbandes Deutscher Zahnärzte in Hamburg auf Einladung von Herrn Dr. Baumbach als Referenten eingeladen zu werden hat uns sehr gefreut. Unser knapp 70-minütiger Vortrag gab zahlreiche praktische Einblicke in die Notwendigkeit der professionellen Praxisführung und vermittelte die unterschiedlichen Wege des UNTERNEHMER- sowie UNTERNEHMENS-COACHINGS. Gefreut hat uns auch das begeisterte Feedback der Teilnehmer nach einer aktiven Übung, der sogenannten „Zauberstab-Teamübung“, mit der wir einen praktischen Einblick in unsere Arbeitsweise als Business- und Praxis-Coaches geben konnten.



Oktober bis Dezember 2011: Div. Vorträge bei Qualitätszirkeln

Dem Angebot von Tafuro & Team kamen bisher schon mehrere Qualitätszirkel, insbesondere aus Hamburg nach. Tafuro & Team möchte hiermit Fortbildungen dieser Art aktiv unterstützen und ZahnÄrzten einen Einblick in die Möglichkeiten der Beratung und des Coachings für die Praxen geben.



So fanden sich z. B. am 05.11.10 in Ratingen bei qua-d-rat 10 Zahnärzte & Zahnärztinnen zusammen zum Thema „Die Kommunikation zum Patienten“. Effektive und nachhaltige Wege für eine professionelle Kommunikation aller Teammitglieder wurden hier in dem 3-stündigen Vortrag aus der Praxis dargestellt und anschaulich vermittelt.

Qua-d-rat stellt für uns aufgrund der langjährigen und aus Marketingsicht äußerst gradlinigen, kollegialen und professionellen Konzeption sicher den Maßstab für erfolgreiche Qualitätszirkel dar. Das beispielhafte Konzept finden Sie auch unter www.qua-d-rat.de.

27. Nov. 2010 (HH): Aktiv-Beratungsseminar zur Steigerung der Patientenzufriedenheit und Ihres Beratungserfolges



Die eigenen Patienten gezielt und effektiv zu beraten stellt einen immer wichtiger werdenden Faktor für den Erfolg einer Praxis dar. Tafuro & Team bietet deshalb aktive Beratungsseminare an, bei denen erfolgreiche Beratungsgespräche zunächst theoretisch und anschließend praktisch in unterschiedlichen Übungen trainiert werden. Bei den Seminaren gehen wir gern auch auf Ihre individuellen Wünsche ein, wie z. B. auf bestimmte Beratungssituationen oder besondere Patiententypen oder auch auf Folgetrainings. Denn nach dem letzten Seminar am 27. Nov. wünschten sich alle TeilnehmerInnen spontan in der gleichen Zusammensetzung ein Beratungsseminar für Fortgeschrittene im Frühjahr 2011.

Für alle die sich erst einmal an aktive Trainings mit Videoaufnahme gewöhnen wollen hier nun unsere nächsten Termine:

- Freitag, 28. Januar 2011, 10 – 17 Uhr
- Freitag, 25. Februar 2011, 10 – 17 Uhr
- Inhalte: Basis gewinnender Kommunikation in der Zahnarztpraxis, Umsetzung innerhalb aktiver Beratungssituationen (gern individuell nach Ihren Wünschen) inkl. Videoaufzeichnung und -Auswertung
- Kosten: 540 € zzgl. MwSt. inkl. Handout und leckerem Catering

Vorschau: „Kat-Event“ im Robinson Club Esquinzo Playa



Sonne, Strand, Ferien und dabei die Seele baumeln lassen – das ist das Erholungsrezept einiger unserer Kunden. Ein paar nutzen Ihre freie Urlaubszeit auch dazu, Ihr Handicap beim Golf zu verbessern, ein fremdes Land zu Fuß und sogar auf dem Rücken eines Pferdes zu erkunden - oder aber sie vermitteln Ihre Segelkunst an Interessierte.

Einer unsrer langjährigen Kunden – Ulrich Meyer (Zahnarzt und WM 5. Topcat K2 2009, Vierter der Weltrangliste Topcat 2009) – hat zusammen mit Helge Sach (Weltmeister 2006 auf dem F18-Katamaran, Sieger bei der Kieler Woche 2010 auf F18, WM 3. 2010 auf Tornado, Autor von „Katamarane - das Buch“ etc.) auf den abwechslungsreichen und wunderschönen Revieren des Esquinzo Playa ein Event geschaffen, das seines gleichen sucht. Ob es um ein Optimieren der Segeltechnik, dem Perfektionieren der Bewegungsabläufe für schnelles Wenden, der professionellen Einstellung des Kats am Land oder einfach um das Coaching durch Kat-Profis direkt an Ihrer Seite geht – Helge Sach und Ulli Meyer machen Sie in entspannter Atmosphäre auch hier ein Stückchen besser. Wir durften die motivierenden und effektiven Kurse als Gäste „kennenzulernen“ und waren begeistert - wer es selbst miterleben möchte, findet an folgenden Terminen Möglichkeiten hierzu:

März 2011: 13.3.-18.3.2011, **Oktober 2011:** 23.10.-28.10.2011 (parallel zum 21. Internationalen Expertensymposium für regenerative Verfahren in der Medizin und Zahnheilkunde (www.experten-symposium.de),

Okt./November: 2011: 30.10.-3.11.2011, **November 2011:** 6.11.-10.11.2011

Wir wünschen weiterhin viel Spaß und freuen uns schon heute auf ein Interview mit Ulli Meyer in der nächsten Ausgabe der T&T News, in der er uns verrät, was er aus den Erfahrungen vom Katamaran fahren für seine eigene Praxisführung mitgenommen hat.

Zu guter Letzt...:



Gerade gestern bekamen wir von einer Praxismanagerin einen Artikel aus „Psychologie Heute“ zugesandt mit dem Thema „Die Tiefstaplerin – wie Frauen sich durch Selbstzweifel ausbremsen“. Und in der Tat bemerken wir es in unseren Coachings immer wieder, dass insbesondere die Frauen bei Entscheidungen wie z. B. beim Ausbau ihres Behandlungskonzepts an ihrer Qualifikation und sich selbst zweifeln und erst noch das 4. oder 5. Seminar zu diesem Thema besuchen wollen oder Ihr Team zum x-ten Mal befragen „sollen wir das jetzt so machen?“. „Ich weiß – ich kann mich nicht gut entscheiden – das ist keine gute Eigenschaft von mir“, heißt es dann zu uns im Gespräch in vielen Fällen.

Der Kommunikationspsychologe Prof. Dr. Friedemann **Schulz von Thun** hat das Modell „**Das innere Team**“ entwickelt, um die Pluralität des menschlichen Innenlebens in einer Metapher darzustellen und die verschiedenen Zustände bewusst wahrzunehmen: „Steht ein Mensch vor einer schwierigen Entscheidung, führt er – mehr oder weniger unbewusst – ein inneres Teammeeting durch. Hier gibt es oft ein großes Durcheinander von sich z. T. auch widersprechenden Äußerungen der inneren Teammitglieder. Oft gibt es im inneren Team auch einzelne sehr präzise Teammitglieder (bei den Frauen oft „die Selbstzweiflerin“), die durch Ihre Dominanz die meist unbewusst ablaufenden „Teamsitzungen“ beherrschen und andere leisere – aber wichtige – Teammitglieder, übertönen. Nehmen sie sich jedoch bewusst für diesen inneren Dialog die Zeit, können Konflikte analysiert werden und Sie können Ihre Rolle als „innere Teamleiter“ und „Führungskräfte in eigener Sache“ in Zukunft auch bewusst wahrnehmen und erfolgreich verändern.“

Wir wenden das Modell des Inneren Teams sehr gern und erfolgreich im UNTERNEHMER- und UNTERNEHMERINNENCOACHING an. Denn die mit dem individuellem Inneren Team diskutierten Entscheidungen sind authentischer (und nicht bloß imitiert), und damit dann auch nachhaltiger. Zudem werden sie von einer höheren Selbstzufriedenheit und einem wachsenden Selbstvertrauen begleitet.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen für 2011 ein ausgeglichenes Inneres Team und in den Momenten innerer Zweifel ein bewusstes Wahrnehmen auch der „leisen Töne“, Ihrer kraftvollen Ressourcen und somit Ihrer Potentiale, auch zur erfolgreichen Führung Ihres Praxisteam!

Herzlichst Ihre / Ihr

Dörte Kruse / Franco Tafuro

IMPRESSUM

Dieser Newsletter ist ein kostenloser Service von Tafuro & Team, Coaching, Consulting & Controlling für ZahnÄrzte & Ärzte
Grelckstraße 36 / D-22529 Hamburg
Tel: 040-76 97 39 67 / Fax: 040-76 97 39 66
Mail: tafuro@tafuro-und-team.de / www.tafuro-und-team.de Ust-IdNr. DE814870411

Die grafische Gestaltung, die Elemente, die Inhalte sowie der Quelltext sind urheberrechtlich geschützt. Weiterverwendung und Vervielfältigung sind nur mit schriftlicher Genehmigung durch TAFURO&TEAM bzw. durch die Inhaber der jeweiligen Rechte gestattet. In jedem Fall gelten die gesetzlichen Copyright-Bestimmungen.

Bei Verstoß werden umgehend strafrechtliche Schritte eingeleitet. Die auf diesen Seiten veröffentlichten Inhalte werden sorgfältig geprüft. Dennoch können wir keine Gewähr und keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernehmen.

Für den Inhalt der vom Netzwerk verfassten Seiten sind ausschließlich die Autoren verantwortlich.

© 2010 TAFURO & TEAM Alle Rechte vorbehalten.