

Qualitätsmanagement

Praxismanagement optimieren

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in Zahnarztpraxen wird unterschiedlich beurteilt. Unklarheiten über den Sinn und den konkreten Nutzen lassen Praxen mitunter noch zögern. Dabei ist es, richtig angewandt, vor allem ein effizientes Instrument, um die Praxisführung zu optimieren und damit zum wirtschaftlichen Erfolg und zur Motivierung des Teams beizutragen.

| **Bernd Sandock**

Der Begriff „Qualität“ ist definiert als das Ausmaß, in dem die Anforderungen erfüllt werden,

- die durch die Kunden,
- die Praxis selbst und
- durch Gesetze

gestellt werden. Das bedeutet, dass bereits heute selbstverständlich in jeder Praxis Teile eines Qualitätsmanagements (QM) existieren: wenn eine Praxis den selbst festgelegten Standard einhält, bestimmte Serviceleistungen zu bieten; jede Praxis erfüllt z. B. durch die Leistungsdokumentation gesetzliche Anforderungen; Erwartungen und Anforderungen der Patienten nach kurzer Wartezeit erfüllt die Praxis durch ein optimales Terminmanagement etc. Ein tatsächliches QM-System unterscheidet sich hiervon dadurch, dass es unternehmerisch umfassender sowie systematischer ist und wo erforderlich klarer dokumentiert wird.

ter unternehmerischen Aspekten. Dieses Anliegen kann unterschiedliche Beweggründe haben: Verantwortlichkeiten innerhalb des Praxisteam eindeutig regeln; Reibungsverluste und den damit verbundenen Ärger reduzieren; strategische Konzepte umsetzen; Praxisabläufe optimieren; Instrumente an die Hand bekommen, um die Praxis gezielter künftigen Anforderungen anzupassen; mit dem gesamten Team einschließlich Behandler einen Motivationsschub erleben; die Praxis durchchecken; sich intern fit machen, um nach außen geschlossener und damit erfolgreicher auftreten zu können etc.

Ein weiterer Grund für die Einführung eines QM-Systems kann der Wunsch sein, die Praxis nach der Norm ISO 9001:2000 zertifizieren zu lassen. Als Werbemaßnahme hat dies gegenüber dem durchschnittlichen Patienten gegenwärtig noch geringe Bedeutung. Aber es ist offen, ob ein autorisierter Nachweis eines QM-Systems, wie es die etablierte ISO-Zertifizierung darstellt, zukünftig gegenüber den Krankenkassen an Bedeutung gewinnt. Und last not least kann die Zertifizierung teamintern durchaus eine motivierende Rolle spielen: Das Team hat sich engagiert und gemeinsam etwas aufgebaut und bekommt den Erfolg nun schwarz auf weiß auch von außen bestätigt.



kontakt:

Bernd Sandock

Dipl.-Psychologe

zahnarzt-beratung-sandock

Spindelmühler Weg 22

12205 Berlin

Tel.: 0 30/81 29 40 63

Fax: 0 30/81 29 40 60

E-Mail:

zahnarzt@beratung-sandock.de

www.zahnarzt-beratung-sandock.de

Gründe für QM

Qualitätsmanagement ist ein Managementkonzept, ein Konzept der Praxisführung. Deshalb ist die Einführung eines QM-Systems in einer Zahnarztpraxis in erster Linie dann angezeigt, wenn Sie als Praxisinhaber das Ziel verfolgen, das Praxismanagement zu optimieren – auch un-