



# Qualitätsmanagement – Was ist das überhaupt?

## Teil 1

*Die Diskussion um Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis ist hochaktuell und gleichzeitig kontrovers. Die in dieser Ausgabe von ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis beginnende 6-teilige Serie befasst sich mit diesem Thema, um darzustellen, was Qualitätsmanagement (QM) ist, welchen Sinn seine Einführung macht, aber auch, wo seine Grenzen sind.*



| **Bernd Sandock**

### ***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

**D**ie exemplarische Beschreibung der verschiedenen Bestandteile des QM soll Ihnen als Zahnarzt und Praxisinhaber ermöglichen, den Nutzen für den Alltag Ihrer Praxis einschätzen zu können. Unterschiedliche Ansätze und die gesetzlichen Grundlagen werden dargestellt sowie Anregungen für die Einführung eines praxisspezifischen Qualitätsmanagementsystems gegeben.

### **Der Qualitätsgedanke**

Die Beschäftigung mit dem Thema „Qualität“ lässt sich geschichtlich weit zurückverfolgen. Schon in der Antike mussten

beim Verkauf von Waren sowohl Hersteller als auch Händler ein Interesse daran haben, die Qualität ihres Produktes zu belegen. Schließlich konnte der potenzielle Käufer die Herstellungsmodalitäten nicht beurteilen und musste daher dem Anbieter vertrauen, dass dieser Qualität lieferte. So weiß man, dass z.B. in China bereits vor Jahrtausenden Qualitätsstandards zur Herstellung verschiedener Produkte angewendet wurden.

Die Vorläufer des Qualitätsmanagements nach heutigem Verständnis gehen bis in das 19. Jh. zurück. Ausgehend von dem Interesse, die industrielle Fertigung effizient