

Qualitätsmanagement

Welchen konkreten Nutzen bringt QM?

Teil 2

Im ersten Teil der Serie zum Thema Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis wurde ein kurzer geschichtlicher Abriss des QM gegeben und eine begriffliche Definition vorgenommen. Nach der Darlegung der gesetzlichen Grundlagen im SGB V wurde diskutiert, ob und welchen Stellenwert eine Zertifizierung hat. Viele Praxisinhaber und Teams stellen sich aber die Frage, was ein Qualitätsmanagementsystem vor dem Hintergrund der heutigen und zukünftigen Anforderungen, die an die Zahnarztpraxis gestellt werden, der Praxis bringen kann und was es leistet.

| Bernd Sandock



kontakt:

Bernd Sandock

Dipl.-Psychologe

zahnarzt-beratung-sandock

Spindelmühler Weg 22

12205 Berlin

Tel.: 0 30/81 29 40 63

Fax: 0 30/8129 40 60

E-Mail:

zahnarzt@beratung-sandock.de

www.zahnarzt-beratung-sandock.de

Qualitätsmanagement entfaltet seinen Nutzen, wenn es neben der Erfüllung von Anforderungen, die an ein Qualitätsmanagementsystem gestellt werden, auf die individuellen Belange der Praxis ausgerichtet ist. Kein Produkt von der Stange, sondern ein maßgeschneidertes. Wenn eine Praxis ein deutliches Problem mit dem Terminmanagement hat, wird die Festlegung eines veränderten Vorgehens mit klaren Vereinbarungen und Ablaufbeschreibungen ein wichtiger Mosaikstein im Rahmen des Qualitätsmanagements sein: Praxisabläufe werden effizienter, und Zeit sowie Kosten werden gespart.

In einer anderen Praxis soll die Prophylaxe ausgebaut und nach einem einheitlichen Konzept umgesetzt werden. Das Recallsystem und die Abstimmung zwischen Behandler und Prophylaxeassistentin sind zu verbessern, um mehr Patienten für die Prophylaxe zu gewinnen.

In einer dritten Praxis gibt es keine einheitliche Linie für den Umgang mit Patienten, was zu Reibungen innerhalb des Teams, aber auch mit einigen Patienten führt: Miteinan-

der festgelegte Grundsätze für die Kommunikation mit dem Patienten müssen entwickelt und möglichst „wie aus einem Guss“ umgesetzt werden.

Insgesamt führt ein tatsächlich gelebtes Qualitätsmanagement zu reibungsloseren Praxisabläufen. Durch die Reduzierung von Fehlern „läuft es runder“, die Zufriedenheit bei Praxisinhaber und Mitarbeiterinnen wächst. Was ist QM konkret und worin besteht der Nutzen im Alltag?

Gemeinsame Orientierung

Die Formulierung von Praxisphilosophie und -konzept durch die Praxisinhaber, die sog. Qualitätspolitik, und die Verständigung darüber innerhalb des Teams schafft eine gemeinsame Orientierung und verbindliche Grundsätze für das Handeln des Einzelnen. Sie sind zugleich Grundlage für das Auftreten gegenüber dem Patienten. Der Patient spürt die Professionalität des Teams. Durch formulierte Praxisziele ist allen klar, wohin sich die Praxis entwickeln soll, unternehmerisches Denken und Handeln wird unterstützt. Alle Beteiligten können ihren