

Qualitätsmanagement

Welche Modelle gibt es für die Zahnarztpraxis?

Teil 3

Die ersten beiden der sechs Teile dieser Serie „Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis“ befassten sich mit Definition und Geschichte sowie dem Nutzen des QM für den Praxisalltag. Im Folgenden werden unterschiedliche QM-Modelle skizziert, die sich für die Umsetzung in Zahnarztpraxen als geeignet erwiesen haben.

| **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

Im Zusammenhang mit den teilweise leidvollen Erfahrungen mit Praxisbegehungen ist mitunter das Missverständnis anzutreffen, Qualitätsmanagement auf das Umsetzen von Hygienerichtlinien und Medizinproduktegesetz (MPG) zu reduzieren. Wie dargestellt wurde, sprechen wir in unserem Kontext von „Qualität“, wenn Anforderungen optimal erfüllt werden: gesetzliche, die der Kunden sowie selbst aufgestellte Anforderungen. In diesem Sinne ist das Einhalten dieser gesetzlichen Anforderungen natürlich Teil eines Qualitätsmanagements, aber eben nur ein Teil. QM geht weit darüber hinaus, da es ein Managementkonzept der Unternehmensführung, sprich Praxisführung, ist. Das ist Grundlage aller QM-Modelle, auch der im Folgenden dargestellten.

Das Modell der ISO 9001

Die Norm ISO 9001 (ausführlich: DIN EN ISO 9001:2000 – deutsche, europäische, internationale Norm 9001, in der gültigen Fassung aus dem Jahr 2000) hat ihren Ursprung etwa im Jahr 1987 in der Industrie gehabt. Mittlerweile wird sie ebenso in Dienstleistungsunternehmen, wie z.B. im Gesundheitsbereich, angewandt. Bereits im Jahr 2000 gab es ca. eine Million Unter-

nehmen weltweit, deren QM-System sich an den Anforderungen der ISO orientiert. Bei oberflächlicher Betrachtung könnte man Verständnis haben für Bemerkungen wie: „Welchen Sinn soll die ISO für uns haben? Was hat eine Zahnarztpraxis mit einem industriellen Zuliefererbetrieb für die Automobilindustrie gemeinsam?“ Konkret tatsächlich relativ wenig. Nur beruht eine solche Äußerung auf einem Missverständnis gegenüber der Norm: Die ISO legt fest, WAS innerhalb eines QM-Systems geregelt werden soll; sie legt aber nicht fest, WIE dies (in den unterschiedlichen Branchen und individuellen Unternehmen) zu geschehen hat. So definiert die ISO 9001, DASS in einem optimal geführten Unternehmen die Verantwortlichkeiten eindeutig zugeordnet sind, DASS komplexe (Arbeits-)Abläufe transparent festgelegt sind, DASS die interne Kommunikation effizient zu regeln ist und vieles mehr. Aber sie ist weit davon entfernt vorzuschreiben, WIE z.B. die einzelne Praxis dies umsetzen soll. Somit ist die ISO 9001 durch ihre Ausführungen in den einzelnen Norm-Kapiteln ein Leitfaden, in dem beschrieben ist, welche Kriterien für ein optimales Management erfüllt sein müssen. Entgegen anders lautenden Vermutungen beinhaltet die ISO