



Qualitätsmanagement

Welche Unterstützung bietet der Markt?

Teil 4

Wenn eine Praxis ein QM-System einführen will, stellt sich für viele Zahnärzte die Frage, ob sie dies ohne oder mit Unterstützung von außen tun sollten. Was bietet dafür „der Markt“ an, welche Art der Unterstützung passt zu den unterschiedlichen Voraussetzungen und Anliegen der jeweiligen Praxis, was sind Stärken und Nachteile der verschiedenen Angebote?

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

Wenn die Praxis beabsichtigt, ein QM-System aufzubauen, wird sie sich zwangsläufig die Frage stellen, ob sie es ausschließlich mit eigenen Bordmitteln bewerkstelligen oder auf Erfahrungen anderer zurückgreifen will, um nicht bei Null anfangen zu müssen. Ziel eines QM-Systems ist es ja, Verbesserungen im Praxisalltag umzusetzen und die Praxis erfolgreicher zu machen. Um dieses Ziel möglichst optimal und zügig zu erreichen, kann eine externe Unterstützung unter Umständen hilfreich sein, auch wenn sie zumeist Kosten verursacht. Sie ist aber in der Regel Zeit sparend, die Praxis verhindert Umwege und Sackgassen bei dem Aufbau ihres QM und die Gefahr der Demotivation durch einen schleppenden Projektfortschritt ist deutlich geringer. Es gibt hauptsächlich folgende Angebote, die sich in ihrer Art und den zur Verfügung gestellten Mitteln unterscheiden:

- *Muster-Dokumentationen*
- *QM-Modul der Praxissoftware*
- *QM-Software*
- *Fortbildungen/Workshops*
- *Praxis-Kooperationen*
- *Beratung vor Ort.*

Muster-Dokumentationen

Sowohl kommerzielle Anbieter als auch z.B. Zahnärztekammern stellen QM-bezogene Dokumente ausgedruckt oder als Sammlung auf einer CD zur Verfügung. Diese Musterdokumente können sowohl das erforderliche QM-Handbuch umfassen als auch Checklisten, Arbeitsanweisungen, Formulare, Beschreibungen von komplexen Praxisabläufen sowie gesetzlich geforderte Unterlagen. Diese Variante der Unterstützung beinhaltet eine nicht zu unterschätzende Gefahr: Sie fördert das Missverständnis, Qualitätsmanagement würde daraus bestehen, Papier (oder Dateien