

## Qualitätsmanagement

# Wie können Sie konkret vorgehen?

## Teil 5

*Die Einführung eines QM-Systems erscheint manchen Praxen als ein schwer zu bewältigender Berg an Anforderungen: Wie und womit beginnen wir? Was müssten wir berücksichtigen? Wie gehen wir konkret vor? Wenn die Praxis jedoch eigene Schwerpunkte setzt und eine Schrittfolge beachtet, die sich bei der Einführung eines QM bewährt hat, kann sie gezielt und kontinuierlich ihr QM-System aufbauen.*



| 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](mailto:zahnarzt@beratung-sandock.de)

[www.zahnarzt-beratung-sandock.de](http://www.zahnarzt-beratung-sandock.de)

**W**ie in den ersten Teilen dieser Artikelserie ausgeführt, ist QM ein Managementkonzept, also ein Konzept und eine Anleitung für eine unternehmerische Praxisführung. So wenig wie in anderen Branchen ein QM-System wegen gesetzlicher Vorschriften eingeführt wird, sollte die Einführung eines QM auch in der Zahnarztpraxis in erster Linie geschehen, um die Führung der Praxis zu optimieren: bei den Praxisabläufen, der Kundenorientierung und Patientenkommunikation, der internen Kooperation und Kommunikation, der klaren Zuordnung von Verantwortlichkeiten, der erhöhten Identifikation und Motivierung der Mitarbeiter, der

Verbesserung des wirtschaftlichen Ergebnisses etc. Vor diesem Hintergrund sind zwei grundlegende Phasen zu unterscheiden, wenn eine Praxis sich entschieden hat, dieses Konzept umzusetzen und damit zu arbeiten. In der ersten Phase wird das QM-System aufgebaut, in der zweiten wird das Praxismanagement durch die Weiterentwicklung des QM-Systems kontinuierlich verbessert.

### **Vermeiden Sie Extreme**

In der Phase der Einführung Ihres Qualitätsmanagements sollten Sie zusammen mit Ihrem Team zwei Extreme vermeiden. Zum einen kann man ein alltagstaugliches QM nicht in ei-