

Qualitätsmanagement in einer Kassenzahnarztpraxis

Nur eines von vielen Themen in Zeiten ständiger Veränderungen unserer Arbeitsbedingungen ist das Qualitätsmanagement. Es handelt sich hierbei um ein hervorragendes Instrument zur Steuerung und Führung unserer Gemeinschaftspraxis. Die Fülle an gesetzlichen Auflagen, Richtlinien, Verordnungen, der zunehmende Wirtschaftlichkeitsdruck und auch der steigende Wettbewerb machen ein effizientes Management unserer Praxis erforderlich.

| Dr. Thomas Reinhold

Dabei muss ein Qualitätsmanagement allen in der Praxis Tätigen dienen, sie entlasten und letztlich dafür sorgen, dass die Zufriedenheit aller Beteiligten steigt. Leider herrscht zu diesem Thema einige Verunsicherung und manches Vorurteil in der Kollegenschaft.

Bei einem Qualitätsmanagementsystem handelt es sich um ein Werkzeug, dessen Sinn oder Unsinn immer auch von seiner Anwendung abhängt. So individuell wie jede Zahnarztpraxis ist, sollte das entsprechende Qualitätsmanagementsystem zu dem jeweiligen Betrieb passen.

Sicherlich lassen sich einige Elemente aus einem Qualitätsmanagementsystem für unsere Berufsgruppe standardisieren und sind sehr hilfreich dabei, uns alle betreffende Auflagen und Vorgaben wie z.B. das Vorhandensein eines Hygieneplans zu erfüllen.

Sinnvolle Praxisführung hat das Ziel, die Zufriedenheit der Patienten, der Mitarbeiter und der Praxiseigentümer zu steigern und zu optimieren.

Am Anfang steht das Ziel

Durch die Vielzahl der verschiedenen Qualitätsmanagementsysteme steht man am Anfang vor der Entscheidung, nach welchem System man denn nun in der Praxis arbeiten will. Diese Entscheidung lässt sich nicht pauschal in diesem Artikel beantworten, jedoch möchte ich auf die vielen Gemeinsamkeiten der unterschiedlichen Systeme hinweisen.

Am Anfang steht immer eine „unternehmenspolitische“, strategische Entscheidung. Was ist die Vision Ihrer Praxis? Welches Ziel,

welche Zielgruppe ist für Ihre Zahnarztpraxis relevant? Diese strategische Entscheidung ist Grundlage sämtlicher daraus resultierender Unternehmensschritte. Aus dem definierten Ziel folgt die Strategie. Dieses Prinzip der strategischen Planung oder auch strategischen Unternehmensführung findet man in allen gängigen Qualitätsmanagementsystemen (Abb. 1).



Abb. 1: Die Strategische Planung ist Grundlage aller weiteren Unternehmensschritte.

kontakt:

Dr. Thomas Reinhold

Zahnarztpraxis

Allersberger Str. 185

90461 Nürnberg

Tel.: 09 11/4 74 47 57

Fax: 09 11/4 74 47 59

E-Mail: tr@dr-reinhold.de

www.die-zahnarztpraxis.de