

Erfolgreiche Optimierung der Zahnarztpraxis durch QM



| Redaktion

Die Praxis Höhn-Stüben aus dem niedersächsischen Oldenburg befasste sich seit geraumer Zeit mit dem Gedanken, ein Qualitätsmanagementsystem in ihrer Zahnarztpraxis einzuführen. Bei diesem Prozess sind vielfältige Schritte zu bedenken. So zum Beispiel das Ziel der QM-Einführung, der maximale Zeitaufwand der eigenen Praxis, die Verknüpfung mit dem Praxisablauf sowie die Kompatibilität mit der Praxissoftware.

Mit der Umsetzung dieser Ideen und Vorstellungen erhält man jedoch nur ein Fundament zur Einführung und Etablierung von QM. Da QM ein lebendiger Prozess ist, müssen diese Ideen von jedem Praxismitglied permanent gewollt und gelebt werden.

„Zunächst hatten wir Respekt vor dem Thema QM. Die Transparenz und Einführung zusammen mit unserem Berater hat mir wahnsinnig geholfen, den Nutzen zu erkennen. Mittlerweile leben wir das QM abgebildet in der DAMPSOFT Software und haben schon viel positiven Nutzen für uns gefunden“, so Frau Dr. Höhn-Stüben.

Dr. Ulrike Höhn-Stüben ist langjährige Anwenderin des DS-WIN-PLUS (Goldversion) aus dem Hause DAMPSOFT. Vor fünf Monaten entschied sie sich für ein individuelles Coaching zur Verbesserung des vorhandenen QM-Systems in der Praxis durch den Kooperationspartner OPTI Zahnarztberatung GmbH. Der QM Spezialist der Firma OPTI prüfte im Vorfeld die entsprechenden Konstanten und fand in der Praxis Höhn-Stüben ein von QM überzeugtes Praxisteam vor. So entstand

zwischen Praxisteam, Zahnärztin und OPTI-Berater eine konstruktive und von Schaffenskraft erfüllte Atmosphäre, in der

- eine Qualitätspolitik und messbare Qualitätsziele erarbeitet,
- Arbeitsanweisungen und Checklisten zur Ablaufoptimierung erstellt und individualisiert,
- Patientenbedürfnisse und -erwartungen ermittelt und die Einrichtung eines Patientenfragebogens einschließlich Auswertungstool erarbeitet,
- Funktionen, Verantwortungen und Befugnisse durch gezielte Stellenbeschreibungen definiert,
- eine Sicherstellung der internen Kommunikation zwischen verschiedenen Funktionsbereichen mithilfe des Organisationsmoduls DS-WIN-ORG gewährleistet,
- ein Qualitätsmanagementsystem in Form eines QM-Handbuches beschrieben,
- Lenkung der Dokumente in der Revisionsverwaltung eingerichtet,
- eine Ressourcenbestimmung und -bereitstellung zur Einführung und Verbesserung der Prozesse und zum

Erreichen der Patientenzufriedenheit ermittelt,

- die Einführung eines Fehler- und Verbesserungsmanagements zwecks Aufdeckung und Beseitigung von Fehlerquellen geschaffen
- und schlussendlich ein optimiertes Qualitätsmanagement nachhaltig und erfolgreich eingeführt wurde.

Frau Dr. Höhn-Stüben und ihr Team haben die Zeichen der Zeit erkannt, einen Nutzen für sich gefunden und streben im kommenden Jahr die Zertifizierung durch den Kooperationspartner von OPTI, TÜV NORD CERT, an. Bevor jedoch der Auditor in die Zahnarztpraxis kommt, sehen sich der OPTI-Berater und die Praxis noch mal wieder, da durch OPTI ein praxisinternes Vor-Audit durchgeführt wird.

kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH

Gustav-Stresemann-Ring 1

65189 Wiesbaden

Tel.: 06 11/9 77 74-2 19

E-Mail: info@opti-zahnarztberatung.de

www.opti-zahnarztberatung.de