

Qualitätsmanagement

Effiziente Praxisführung oder nur lästige Pflicht?

| Redaktion

Dirk Schlüpmann folgt keinem Trend oder nur den gesetzlichen Anforderungen. Qualitätsmanagement ist für ihn mehr als nur ein Wort, das in aller Munde ist und mit dessen Siegel man sich gern schmückt. Als Geschäftsführer der MB – Medical Business GmbH und QM-Beauftragter implementiert er mit seinem Team seit 2001 Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001:2000 in Praxen und begleitet diese zur Zertifizierung. Im Fokus steht hierbei die Optimierung von Praxisprozessen und nicht deren Bürokratisierung.



Qualitätsmanagement ist ein komplexes Thema. Viele sehen vor allem den enormen bürokratischen Aufwand und vermissen den adäquaten Nutzen. Welche Vorteile bringt Qualitätsmanagement wirklich?

Qualitätsmanagement ist so individuell wie jede zahnärztliche Praxis. Die Ziele und damit der zu erreichende Nutzen werden in mehreren Schritten gemeinsam durch die Praxis und den QM-Berater erarbeitet. Je höher die Ziele gesteckt werden, um so mehr profitieren die Praxen vom Qualitätsmanagement. Werden nur grobe Festlegungen getroffen, kann keine detaillierte Verbesserung erwartet werden. Sollen Prozesse jedoch wirklich optimiert und strategisch ausgerichtet werden, zeigen die Analyse- und Controllingtools des Qualitätsmanagements sehr gute Erfolge.

Aus ihnen leiten wir eine intelligente Steuerung der Praxisorganisation ab. Voraussetzung hierfür ist die klare Aufzeichnung der jeweiligen Prozesse. Durch das Hinterfragen und Prüfen vorhandener Abläufe treten Verbesserungspotenziale zutage. Der Blick des QM-Beraters auf die Praxis ist unvoreingenommen, kritisch und ermöglicht eine unverstellte Außensicht ohne die bekannte „Betriebsblindheit“. Der Aufwand im Arbeitsalltag ist begrenzt. Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems werden Arbeitsabläufe vereinfacht und vereinheitlicht. Bis dato unstrukturierte und kompliziert anmutende Aufgaben werden zur Routinetätigkeit. Individuelle Checklisten erleichtern zusätzlich den Praxisablauf und nicht zuletzt die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern.

Lassen sich durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems wirklich praktische Arbeitsabläufe in der Zahnarztpraxis verbessern? Welcher Zusammenhang besteht zwischen QM und Prozessoptimierung?

Entscheidend ist der Ansatz: Soll lediglich der gesetzlichen Auflage Genüge getan werden oder möchte die Praxis wirklich eine Verbesserung, die auch Veränderung bedeuten kann, erreichen. Die Wünsche der Zahnarztpraxen sind

hier sehr verschieden. Als Grundsatz gilt, je tiefer der QM-Berater in die jeweiligen Praxisabläufe einsteigt, umso größer ist das Optimierungspotenzial. Dies ist keine Generalkritik an die bestehenden Praxisabläufe. Jede Praxis funktioniert und hat ihre Erfahrungen gesammelt, sich entwickelt. Jedoch liegen in fast jeder zahnärztlichen Praxis noch Optimierungs- und Einsparpotenziale verborgen. Während und nach der Analyse werfen wir Fragen auf, die manchem zunächst vielleicht abwegig erscheinen. Doch genau diese Fragen führen häufig zu sehr vorteilhaften Veränderungen.

Kann nicht jede Praxis seine Arbeitsabläufe am besten selbst beschreiben und beurteilen?

Natürlich kennen die Zahnarztpraxen ihre internen Prozesse am besten. Genau darin liegt die Gefahr. Je länger bestimmte Arbeitsabläufe ausgeführt werden, je weniger werden diese hinterfragt. Verbesserungen am System schließen sich damit nahezu aus. Daher ist der Blick von außen so wichtig für neue Impulse.

Wir suchen den Dialog mit den Praxen und beobachten den Ablauf, um uns selbst einen Eindruck über die Abläufe zu verschaffen. Dann analysieren wir die Abläufe der Einzelbereiche, um da-