

# QM: Fundament einer erfolgreichen Praxis

Im Jahre 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) eine Qualitätsrichtlinie verabschiedet. Diese verpflichtete Zahnärzte, bis Ende 2010 ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Bezüglich des Umsetzungsstandes beziffert Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander in der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis 12-2010 den Anteil der Praxen, die die Anforderungen wohl nicht fristgerecht erfüllt haben, mit 10 bis 15 Prozent. Kommt die DENTALZEITUNG und der Dentalfachhandel mit dieser Serie trotzdem zu spät?

Dr. Wolfram Schön/Offenbach

■ **Nein, und dies nicht nur** wegen der 10 bis 15 Prozent. Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und die Auswahl eines geeigneten QM-Handbuches ist ein erster richtiger Schritt. In den QM-Richtlinien steht aber auch der Zusatz: „...bis Ende 2010 ein QM-System einzuführen und sukzessive zu optimieren.“ Die stetige und systematische Optimierung der Arbeitsprozesse in einer Praxis ist die Grundlage für die Erreichung der gesetzten QM-Ziele und letztendlich Fundament für den wirtschaftlichen Erfolg.

Vor diesem Hintergrund werden Spezialisten aus dem Dentalfachhandel in den Ausgaben des Jahres 2011 der DENTALZEITUNG unterschiedliche Aspekte des Qualitätsmanagements adressieren, mit Erfahrungen aus der Praxis bereichern und die Potenziale bzw. die positive Wirkung für die Weiterentwicklung der Zahnarztpraxis erläutern.



## Qualitätsmanagement ist nie abgeschlossen

Das übergeordnete Ziel des Qualitätsmanagements ist das Erreichen eines dauerhaft hohen Qualitätsniveaus in der Patientenversorgung – und dies durch das Definieren und Managen von Prozessen und Abläufen. Das Qualitätsmanagement sollte in der Praxis nicht als Pflicht, sondern als Verbesserungsmanagement angesehen werden. Und dieses Verbesserungsmanagement entfaltet für die Entwicklung der Praxis, die Praxisattraktivität und die Team- und Patientenkommunikation erst dann sein volles Potenzial, wenn es tagtäglich angenommen und gelebt wird.

Angewandtes Qualitätsmanagement verbessert auch die Ökonomie der Praxis – in zeitlicher, energetischer und finanzieller Dimension. Das heißt, es hinterfragt Alltagsroutinen bzw. überprüft Arbeitsabläufe und greift gegebenenfalls korrigierend ein. Schwächen im Ablauf werden so erkannt, können diskutiert und schnell abgestellt werden. Das Qualitätsmanagement erleichtert natürlich auch die Arbeit im Alltag. Das zeigt sich in vielerlei Hinsicht. Mit einem guten Qualitätsmanagement gibt es zum Beispiel strukturiertere Arbeitsvorgänge, für deren Erledigung die Mitarbeiter weniger Zeit benötigen. Die Zuständigkeiten sind klar geregelt. Alle kennen ihre Aufgaben und deren Abläufe.

So entsteht kein Zeitverzug und es baut sich kein Zeitdruck auf. Daraus resultiert ein entspanntes Arbeiten. Und das spüren vor allem die Patienten und geben positives Feedback, was wiederum die Motivation der Mitarbeiter und ihre Bindung an die Praxis erhöht. Das Team bringt sich stärker ein und arbeitet an der Optimierung mit. So entsteht ein Qualitätskreislauf, der die Praxis kontinuierlich nach vorne bringt, in Bezug auf die Prozesse, die erbrachte Qualität, die Zufriedenheit von Patienten und dem Team und letztendlich in wirtschaftlicher Hinsicht.

Vor diesem Hintergrund ist das Qualitätsmanagement wichtiger denn je, denn es ist eine Strategie zum Erfolg. Ein lebendiges QM ist ein wirkungsvoller Weg, im zunehmenden Wettbewerb erfolgreich zu bestehen. Es ist ein faszinierendes Thema mit viel Potenzial für jede Zahnarztpraxis und die in der Praxis tätigen Personen. Freuen Sie sich auf die Ausführungen der Kolleginnen und Kollegen aus dem Dentalfachhandel. ◀◀

## >> **KONTAKT**

**Dr. Wolfram Schön**  
Pluradent AG & Co KG  
Bereichsleiter Marketing  
Beiratsmitglied DENTALZEITUNG

EMS-SWISSQUALITY.COM

**EMS**<sup>+</sup>  
ELECTRO MEDICAL SYSTEMS

# DAS NEUE PIEZON

PIEZON MASTER 700 – DIE ORIGINAL METHODE  
PIEZON MIT DEM VORSPRUNG INTELLIGENTER  
i.PIEZON TECHNOLOGIE



> Neue Broschüre –  
alles zur Original  
Methode Piezon und  
über den neuen  
Piezon Master 700

**KEINE SCHMERZEN** für den Patienten – mit diesem Ziel machte sich der Erfinder der Original Methode Piezon an die Entwicklung des neuen Piezon Master 700.

Das Resultat ist eine Behandlung, die weder Zähne noch Zahnfleisch irritiert – die einmalig glatte Zahnoberflächen bei maximaler Schonung des oralen Epitheliums bewirkt.

Es ist die Symbiose von intelligenter Technologie und unvergleichlicher Präzision. Die Original Piezon LED-Handstücke und das i.Piezon Modul für eindeutig linear verlaufende Instrumentenbewegungen und EMS Swiss Instruments aus biokompatiblen Chirurgiestahl mit feinsten Oberflächen – alles ist füreinander gemacht, harmonisch aufeinander abgestimmt.

Und mit modernem Touch Panel setzt der neue Piezon Master 700 neue Standards in Bedienbarkeit und Hygiene. Alle profitieren, alle fühlen sich wohl – Patient, Behandler, die ganze Praxis.

Persönlich willkommen >  
[welcome@ems-ch.com](mailto:welcome@ems-ch.com)

**“I FEEL  
GOOD”**