

Qualitätsmanagement: Balanceakt zwischen Standard und praxisinternen Ansprüchen

FACHINTERVIEWS VON ALICIA HARTMANN UND ANTJE ISBANER

Das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement einer Zahnarztpraxis muss in zweifacher Weise funktionieren: Es muss den Vorgaben der vertragszahnärztlichen Versorgung entsprechen (siehe Richtlinie des G-BA) und sollte für das individuelle Praxisteam eine Hilfe und keine Hürde sein. Schafft es eine Praxis, ein modernes und selbstbestimmtes QM-System in Bezug auf die ganz eigenen Bedürfnisse der Praxisinhaber*in, Mitarbeiter*innen und Patient*innen zu entwickeln, erleichtert es die Arbeit aller, garantiert die Sicherheit der Patient*innen und dient auch als Motivationsverstärker. Denn dort, wo Regularien und Anweisungen dem Praxisalltag entsprechen und ihn effizient begleiten, entsteht Raum für mehr – für mehr positive Interaktionen zwischen Mitarbeiter*innen und Patient*innen und für einfach mehr Erfolg auf ganzer Strecke. Wir haben zwei Stimmen aus der Praxis zum Thema Qualitätsmanagement eingefangen.



„Die Pandemie hat unser Qualitätsmanagement nicht signifikant verändert, wir legen jedoch den Fokus seitdem verstärkt auf die Nutzung digitaler Medien.“

Sybille Lippert ist als Praxismanagerin in einer Zahnarztpraxis in Berlin-Zehlendorf tätig. Wie das dortige Qualitätsmanagement funktioniert, verrät das folgende Kurzinterview.

Frau Lippert, wie sieht Ihr einrichtungsinternes Qualitätsmanagement aus und was ermöglicht aus Ihrer Sicht ein funktionierendes QM?

Wir orientieren uns in der Praxis prinzipiell an dem ZQMS (Zahnärztliches Qualitätsmanagementsystem), welches von Zahnärzt*innen für Zahnärzt*innen entwickelt wurde und uns durch die Zahnärztekammer Berlin zur Verfügung gestellt wird. Mit diesem digitalen System können wir optimal die gesetzliche Forderung nach Qualitätsmanagement gemäß § 135a Abs. II SGB V sowie die Anforderung