

## Nutzen eines QM-Systems für die Praxis

Viele Praxisinhaber und Teams stellen sich die Frage, was ein QM-System vor dem Hintergrund der heutigen und zukünftigen Anforderungen, die an die Zahnarztpraxis gestellt werden, der Praxis bringen kann, was es leistet. QM in der Zahnarztpraxis heißt bekanntlich nicht, dass der Zahnarzt das Einhalten der Präparationsgrenzen »managt«, sondern es ist ein auf die Zahnarztpraxis bezogenes Managementkonzept: ein Konzept der Praxisführung.

Management-  
konzept

Mitunter wird die Norm ISO 9001:2008 als Bürokratisierung angesehen. Wenn sie das wäre, könnte man die immer wieder geäußerte Ablehnung gegenüber dem QM gut verstehen: »Haben wir als Zahnarztpraxis nicht schon genug unter der Vielzahl bürokratischer Vorschriften zu leiden, die zum Teil für uns überhaupt nicht mehr nachvollziehbar sind?« Statt jedoch das QM als überflüssige Bürokratie misszuverstehen, ist z.B. das ISO-Modell vielmehr als ein hilfreicher Leitfaden zu betrachten: Wer eine Antwort auf die Frage sucht »Was muss ich tun, um meine Praxis erfolgreich zu führen?«, braucht das Rad nicht mehr neu zu erfinden, wenn er sein Praxismanagement unter unternehmerischen Gesichtspunkten optimieren will, sondern er lässt sich durch die Norm anleiten, die die Kriterien beschreibt, die für ein optimales Praxismanagement erfüllt sein sollten.

Welchen Nutzen hat ein QM-System für den Praxisalltag?

Ein QM-System entfaltet seinen Nutzen, wenn es neben der Erfüllung der Normforderungen auf die individuellen Belange der Praxis ausgerichtet ist. Kein Produkt von der Stange, sondern ein maßgeschneidertes.

Individuelle  
Ausrichtung



Wenn eine Praxis ein deutliches Problem mit dem Terminmanagement hat, wird die Festlegung eines veränderten Konzepts mit klaren Vereinbarungen und Ablaufbeschreibungen ein wichtiger Mosaikstein im Rahmen des QM sein: Praxisabläufe werden effizienter und Zeit sowie Kosten werden gespart.

In einer anderen Praxis werden immer wieder Arbeiten »vergessen«: Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten müssen hier klar festgelegt werden. Schriftliche Stellenbeschreibungen zu erstellen, hat in dieser Praxis einen besonderen Stellenwert, um Fehler zu reduzieren.

In einer dritten Praxis gibt es keine einheitliche Linie für den Umgang mit Patienten an der Rezeption, was zu Reibungen innerhalb des Teams, aber auch mit einigen Patienten führt: Miteinander festgelegte Grundsätze für die Kommunikation mit dem Patienten müssen entwickelt, evtl. auch eingeübt werden.

Reibungs-  
loserer  
Praxisablauf

Insgesamt führt ein tatsächlich gelebtes QM zu reibungsloseren Praxisabläufen. Durch die Reduzierung von Fehlern »läuft es runder«, die Zufriedenheit bei Praxisinhaber und Mitarbeiterinnen wächst.

Klare  
Zuständigkeit

Da in Form von Stellenbeschreibungen die Verantwortlichkeitsbereiche und Zuständigkeiten innerhalb des Teams eindeutig zugeordnet werden, wird Doppelarbeit ebenso vermieden wie die Einstellung »Ich dachte, die Kollegin macht es!«

Transparenz  
durch  
Dokumentation

Durch das schriftliche Dokumentieren werden Regelungen und Absprachen überprüfbar. Dadurch wird die Schrittfolge in den verschiedenen Arbeitsprozessen der Praxis transparenter, jedes Teammitglied kann sie leichter nachvollziehen und umsetzen, neue Mitarbeiterinnen können schneller eingearbeitet werden. Probleme, die häufig an den Schnittstellen zwischen zwei Mitarbeitern oder Tätigkeitsbereichen entstehen, verringern sich.

Patienten-  
zufriedenheit

Durch die Orientierung der gesamten Praxis an den Kundenbedürfnissen werden Patienten begeistert und für die Praxis gewonnen.

Bereits in dem Prozess der Einführung eines QM-Systems wird die interne Kommunikation im Team verbessert, der Informationsfluss wird optimiert. Durch punktuell eingesetzte »Qualitätsteams« und durch die Effektivierung von Praxisbesprechungen kann der Grundstein dafür gelegt werden, dass Veränderungen keine Eintagsfliege bleiben, sondern in einen Prozess kontinuierlicher Verbesserung münden.

Effektive  
Kommunikation

Patienten werden streitbarer, gesetzliche Vorschriften unüberschaubarer. Durch die teaminterne Abstimmung von Arbeitsabläufen und deren Dokumentation sichert sich die Praxis sowohl bezogen auf Patienten als auch auf gesetzliche Anforderungen ab und erhöht ihre Rechtssicherheit.

Rechts-  
sicherheit

Durch die formulierten Praxisziele rückt das Gemeinsame an der Aufgabe in den Vordergrund, unternehmerisches Denken und Handeln wird unterstützt: Prioritäten und gemeinsame Grundsätze für das Handeln des Einzelnen werden verbindlich. Auch die Mitarbeiterführung erhält dadurch neue Impulse und wird auf eine durchdachte Basis gestellt.

Unternehmeri-  
sches Handeln

Die Vielzahl von Einzelmaßnahmen führt zu Zeit- und damit Kostensparnis, die Praxis wirtschaftet effizienter. Die Erfahrung zeigt, dass Unternehmen, die ein QM-System eingeführt haben, eine Gewinnerhöhung von 5% bis 7% erzielen können.

Gewinn-  
erhöhung