

Informationen zu Qualitätsmanagement (QM)

QM ist keine Erfindung der Neuzeit. Bereits König Hammurabi (herrschte von 1792 v. Chr. bis. 1750 v. Chr.) legte im Kodex Hammurabi Regeln fest, insbesondere dass zugesagte Leistungen ordnungsgemäß auszuführen sind, dass Mängel beanstandet werden können und das eine Nachbesserung, falls möglich, erfolgen muss. Die Regeln wurden in Keilschrift in eine Stele gemeißelt, die heute in Paris, im Louvre, besichtigt werden kann.

QM betrachtet nicht die Qualität der zahnmedizinischen Leistung sondern den Prozess rund um die eigentliche Dienstleistung herum.

QM betrifft alle Prozesse in der Praxis, von wie empfangen ich einen Patienten bis zu wie führe ich seine Kartei).

In der Industrie wurde früh erkannt, dass QM nutzbringend ist, da eine Minimierung von Fehlern angestrebt und damit ein wirtschaftlicher Vorteil erreicht werden kann. Dies trifft auf alle Organisationseinheiten zu, die QM richtig einsetzt.

Jede Praxis setzt heute bereits große Teile von QM, z. B.:

- gesetzliche Anforderungen werden berücksichtigt,
- Patientenwünsche
- eigene Anforderungen an den Praxisalltag.

Systematisch wird QM erst, wenn es umfassend angewendet und dokumentiert wird.

Voraussetzungen für die Integration eines erfolgreichen Qualitätsmanagement:

1. Qualität ist Chefsache.
2. Die Praxisziele sind klar formuliert.

Sie werden von den Mitarbeitern verstanden und von ihnen mitgetragen.
3. Qualitätsmanagement wird als Investition in die Zukunft erkannt und anerkannt und nicht zur operativen Geschäftsoptimierung abgewertet.
4. Patientenzufriedenheit ist höchstes Praxisziel.

Alle Mitarbeiter sind auf die Erreichung dieses Zieles ausgerichtet, ihre Verhaltensqualität entspricht der Zielsetzung.
5. Praxisleitung und alle anderen fördern den Verbesserungsprozess.
6. Es ist ein QM-Handbuch (Papier oder elektronisch) mit zugehörigen Verfahrensanweisungen vorhanden. Die Festlegungen zur Qualitätsverantwortung werden akzeptiert und „gelebt“.
7. Praxisleitung und Mitarbeiter wenden Qualitätswerkzeuge als Mittel zur Erreichung der Qualitätsziele der Praxis an.