

Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis

Viertes Grundelement: Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten

In einem Qualitätsmanagement-System, das vor allem die Prozessqualität sichert, sind qualifizierte Mitarbeiter/innen unverzichtbar. Es müssen alle Fertigkeit- und Fähigkeiten vorhanden sein, die die angebotene Dienstleistungsqualität erhalten und verbessern. Um den Anforderungen an ein QM-System gerecht zu werden, sind gute Kenntnisse im Qualitätsmanagement und ständige Fortbildung unerlässlich.

Um dies zu gewährleisten, ist die Bestellung eines Qualitätsmanagementbeauftragten „QMB“ durch die Praxisleitung empfehlenswert. Der QMB ist nicht für die Einführung (= Aufgabe der Praxisleitung), sondern für das Lenken, Beurteilen und Koordinieren des QM-Systems und für das Überwachen der Wirksamkeit von Änderungsmaßnahmen verantwortlich. Ferner hat der QMB die Aufgabe, der Praxisleitung zu berichten und ist zuständig für die Kommunikation mit Patienten und anderen am Praxisablauf Beteiligten (= Mitarbeiter, Labor etc.) über Fragen des QM-Systems.

Definitionen

- Die *Strukturqualität* umfasst die Voraussetzungen, die für die Erbringung einer hohen Leistungsqualität erforderlich sind. Grundvoraussetzung sind die Qualität der Ausbildung von Praxisinhabern und entsprechenden Mitarbeitern sowie die Ausrüstung (*Grundfrage: Wer macht es?*).
- Die *Prozessqualität* bezieht sich auf alle Handlungen, die notwendig erscheinen, um bestimmte Ziele zu erreichen (*Grundfrage: Wie macht man es?*).
- Die *Ergebnisqualität* bezieht sich auf den Grad des erreichten Erfolges mittels eines Vorher-Nachher-Vergleichs (*Grundfrage: Was soll dabei herauskommen?*).

Es sollten jedoch auch alle weiteren Mitarbeiter/innen für ein funktionierendes QM-System sensibilisiert werden. Jeder Mitarbeiter des Praxisteams muss wissen, wer wann welche Aufgaben

wie auszuführen hat. Um dies zu erreichen, ist es empfehlenswert, interne Weiterbildungen und Schulungen anzubieten und durchzuführen, in denen die entsprechenden Mitarbeiter/innen über ihre Aufgaben im Rahmen des QM-Systems unterwiesen werden.

Anhand der vorhandenen Stellenbeschreibungen können erforderliche Schulungen je Mitarbeiter/in aufgrund der ihm/ihr zugewiesenen Aufgaben ermittelt werden. Somit ist sichergestellt, dass die Weiterbildung arbeitsplatzbezogen erfolgt.

Kurse zum Thema „Qualitätsmanagement“ werden von der Europäischen Akademie für zahnärztliche Fort- und Weiterbildung der BLZK GmbH (eazf) angeboten:

**Freie Plätze gibt es noch
in folgenden Kursen:**



Arbeitsschutz und Hygienevorschriften, Dr. Drüen
KursNr.: 67452, München, Mittwoch, 7.11.2007

Qualitätsmanagement der BLZK, Kühn
KursNr.: 77836, Nürnberg, Samstag, 15.12.2007

**Einführungsseminar „Qualitätsmanagement
für die zahnärztliche Praxis“, Tarnoki**
KursNr.: 67806, München, Mittwoch, 24.10.2007
KursNr.: 67837, München, Mittwoch, 5.12.2007

**Praxishygiene und fachgerechte Instrumenten-
aufbereitung, Nörr-Müller**
KursNr.: 67834, München, Mittwoch, 14.11.2007
KursNr.: 67838, München, Mittwoch, 12.12.2007

Qualitätsmanagementprozesse, Tarnoki/Weinmar
KursNr.: 67457, München, Freitag, 9.11.2007