

Mit QM das Praxismanagement optimieren

Sandock, Bernd mit Beiträgen von Thomas Sander und Christoph Jäger: Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in Ihrer Zahnarztpraxis optimieren, 2007, Spitta Verlag, Balingen, 240 Seiten, Preis: 39,80 Euro, ISBN: 978-3-938509-31-9.



Viele Praxisinhaber stellen sich bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems sicher die Frage, ob dies nicht nur wieder eine weitere gesetzlich geforderte Pflichtaufgabe ist und inwieweit damit die Praxis zeitlich und auch wirtschaftlich belastet wird. Das vorliegende Buch „Gelebtes Qualitätsmanagement“ stellt hier erfreulich klar heraus, dass dies nicht die Intention von Qualitätsmanagement (QM)

ist. QM stellt ein Konzept zur Optimierung eines unternehmerischen Praxismanagements dar. Nicht das Einhalten von Präparationsgrenzen, sondern ein klares Konzept der Praxisführung ist das Ziel. Das Buch führt den Leser über Definitionen und geschichtliche Entwicklung in die Philo-

sophie von QM ein und stellt immer den praktischen Bezug zu den Gegebenheiten einer Zahnarztpraxis her.

Das Konzept von Autor Bernd Sandock baut hauptsächlich auf der Norm DIN EN ISO 9001: 2000 auf, behandelt aber auch andere QM-Modelle wie das der European Foundation for Quality Management (EFQM), das zahnärztliche Praxismanagementsystem (Z-PMS) und das Europäische Praxisassessment Zahnmedizin (EPA). Einbezogen werden natürlich auch die QM-Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses für die vertragszahnärztliche Praxis. Ausführlich behandelt werden die Bausteine des zahnärztlichen Qualitätsmanagements, wie zum Beispiel Praxisziele, Kundenorientierung oder Fehlermanagement – jeweils mit griffigen Praxisbeispielen. Weitere Kapitel gehen auf die gesetzlichen Bestimmungen, Einführung und Weiterentwicklung eines QM-S und die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen ein. Im Anhang sind Beispiele als Anregung für das eigene QM-S zusammengestellt. Bernd Sandock stellt immer wieder klar, dass QM nicht darin besteht, Listen und Ordner zu füllen, sondern ein klares Praxiskonzept verwirklichen soll. Die Listen und Ordner sind lediglich die Abfallprodukte dieses Prozesses.

Fazit: Insgesamt ein lohnendes Buch zur Einführung in ein eigenes QM-S.

Dr. Martin Zschiesche
Referent Qualitätsmanagement der BLZK