



## Qualitätsmanagement für Arzt- und Zahnarztpraxen

---

Warum Qualitätsmanagement ???  
**Vorurteile, Vorteile, gute Gründe**

**Warum ein  
Qualitätsmanagement  
???**

# Die üblichen Vorurteile ...

---

- Wir brauchen kein Qualitätsmanagement, denn ...
  - 1) Das bringt uns nichts!
  - 2) Das kostet nur einen Haufen Geld!
  - 3) Das bringt uns nur mehr Arbeit!
  - 4) Wir haben ohnehin genug Stress!
  - 5) Unsere Patienten sind auch so mit uns zufrieden!
  - 6) Bei uns zählt alleine die medizinische Leistung!
  
- Betrachten wir diese Aussagen im Einzelnen: ...➔

# 1) Das bringt uns nichts!

---

- Wie können Sie das von vornherein beurteilen?
- Woher wissen Sie, dass ausgerechnet Ihrer Praxis ein Qualitätsmanagement nichts bringen kann?
- Wieso können Sie sich sicher sein, dass Sie in Ihrer Praxis nichts vereinfachen oder verbessern können?
- Weltweit zeigt das Qualitätsmanagement in allen Bereichen größte Erfolge!
- Die Chancen, dass es auch Ihnen dienen kann, stehen sehr gut!

## 2) Das kostet nur einen Haufen Geld!

---

- Jedes Management, ob gut oder ob schlecht, kostet Geld
- Erfolg können Sie aber nur durch ein gutes Management erreichen
- Ein schlechtes Management dagegen wirft hohe Folgekosten auf
- Warum sollte man Geld für Untaugliches ausgeben, wenn man es für Besseres verwenden kann?

### 3) Das bringt uns nur mehr Arbeit

---

- Jedes Management, ob gut oder ob schlecht, erfordert Arbeit
- Entscheidend ist, wofür Sie den Arbeitsaufwand verwenden:
  - Sie können Arbeit aufbringen, um das Notwendige irgendwie zu bewältigen –
  - Sie können Arbeit aber auch aufbringen, um das Mögliche gut zu verwirklichen, d.h. Transparenz, Übersichtlichkeit und klare, einfache Strukturen zu schaffen
- Langfristig reduziert das Qualitätsmanagement Ihren Arbeitsaufwand
- Investitionen für Transparenz, Übersichtlichkeit und Klarheit zahlen sich aus!

## 4) Wir haben ohnehin genug Stress

---

- Wenn Sie Stress haben, haben Sie vielleicht kein Qualitätsmanagement
- Durch ein Qualitätsmanagement haben Sie mit Sicherheit weniger Stress
- Denn: Stress entsteht häufig durch mangelnde Struktur; durch Unklarheit, Unübersichtlichkeit und eine uneindeutige Planung der Ressourcen
- Ein Qualitätsmanagement schafft Klarheit
- Ein Qualitätsmanagement schafft Übersichtlichkeit und hilft Ihnen, Ihre Ressourcen strukturiert einzuplanen!

## 5) Unsere Patienten sind auch so mit uns zufrieden

---

- „ ... schließlich hat sich bisher noch niemand beschwert!“
- Der Clou dabei ist: Alle, die mit Ihrer Leistung nicht zufrieden waren, sind einfach ferngeblieben; sie sind nicht mehr Ihre Patienten!
- Woher wissen Sie, wie zufrieden Ihre Patienten mit Ihrer Praxisleistung wirklich sind?
- Ein Qualitätsmanagement stellt sicher, dass Ihre Patienten zufrieden sind und Ihnen wirklich vertrauen können!

## 6) Bei uns zählt alleine die medizinische Leistung

---

- Die medizinische Leistung ist sicherlich das Entscheidende!
- Aber Sie müssen managen, dass diese Leistung auch zu Stande kommen kann
- Und Sie müssen managen, dass die medizinische Leistung wirtschaftlich erbracht werden kann
- Das Qualitätsmanagement hilft Ihnen, Ihre Leistung zur Geltung zu bringen!

**Nun aber konkret:**

---

# **Warum ein Qualitätsmanagement ???**

# Warum Qualitätsmanagement ?

---

- (Abgesehen von der gesetzlichen Verpflichtung ...)
- Für Ihr Team
- Für ein stressfreies Arbeiten
- Für ein verbessertes Arbeitsklima
- Zur Entlastung von Führungsaufgaben
- Zur Entlastung von Organisationsaufgaben
- Für Ihre Patienten
- Zur Sicherung und Verbesserung Ihres wirtschaftlichen Erfolges
- Zur Sicherung der Zukunft Ihrer Praxis
- ... Im Einzelnen:

# Warum QM? – Für Ihr Team!

---

- Jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin der Praxis wird durch eine klare Verteilung der Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse eine sichere und entspannte berufliche Basis geschaffen, die alle Möglichkeiten der beruflichen und persönlichen Entwicklung eröffnet
- Der Arbeitsalltag wird entkrampft, wenn jede/r weiß, wer sich wann warum um was kümmert:
- Und nichts wird übersehen oder doppelt getan ...

# Warum QM? – Für ein stressfreies Arbeiten!

---

- Stress entsteht vor allem durch unklare Strukturen, durch Unübersichtlichkeit und uneindeutige Planungen
- Das Qualitätsmanagement schafft Struktur und Klarheit!
- Das Qualitätsmanagement schafft Übersichtlichkeit und hilft Ihnen, strukturiert zu planen!
- Unklarheit, der Nährboden für Angst und Stress, verliert sich wie von alleine

# Warum QM? – Für ein verbessertes Arbeitsklima!

---

- Für Klarheit der Ziele
- Für Klarheit der Zuständigkeiten
- Für Klarheit der Verantwortlichkeiten und der Befugnisse
- Für Stressfreiheit
- Für Entlastung und Entspannung
- Diese Faktoren gemeinsam können ein ausgezeichnetes Arbeitsklima bewirken, fördern und erhalten!

# Warum QM? – Zur Entlastung von Führungsaufgaben

---

- Ein sinnvoll eingeführtes Qualitätsmanagement führt sich durch die Klärung der Verantwortlichkeiten und Befugnisse nahezu von selbst
- Sie werden in Ihren Führungsaufgaben entlastet und gleichzeitig gestärkt
- Ihnen bleiben die Kraft und die Zeit, sich um Ihren eigentlichen Beruf zu kümmern

# Warum QM? – Zur Entlastung von Organisationsaufgaben

---

- Der Arzt von heute soll nicht nur Arzt -, er soll auch Manager und Kaufmann sein! - ???
- Vor mehr als zweieinhalb Jahrtausenden wurde die Arbeitsteilung erfunden und seitdem zeichnet sich gute Organisation u.a. durch die klare Delegation von Aufgaben, Befugnissen und Verantwortlichkeiten aus
- Ein sinnvoll eingeführtes QM-System organisiert sich nahezu von selbst!
- Dadurch werden Sie in Ihren Organisationsaufgaben entlastet
- Ihnen bleiben die Kraft, Zeit und Energie, sich um Ihren eigentlichen Beruf zu kümmern
- Das Qualitätsmanagement unterstützt Sie dabei, vor allen Dingen Ärztin oder Arzt sein zu können!

# Warum QM? – Für Ihre Patienten!

---

- Ihre Patienten spüren sehr genau, welches Klima in Ihrem Team und in Ihrer Praxis herrscht
- Wenn Sie für alle Beteiligten spannungsfrei gute Leistungen erbringen können, werden Ihre Patienten zufrieden und vielleicht sogar mehr als zufrieden sein
- Dann können sie auch berechtigtes Vertrauen in Ihre ärztliche Betreuung und Ihre Praxisleistung fassen
- Und Sie können sich, ebenfalls entspannter, selbstsicher um so mehr um die Belange Ihrer Patienten kümmern

# Warum QM? –Für Ihren wirtschaftlichen Erfolg!

---

- Wirtschaftliche Sicherheit ist eine Voraussetzung für qualitativ hochwertige Praxisleistung
- Mit wirtschaftlichen Bedenken oder gar Ängsten beladen, wird niemand auf lange Sicht patientenorientiert arbeiten können. Das kann die menschliche Psyche nicht leisten!
- Das Qualitätsmanagement unterstützt Sie dabei, wirtschaftlich erfolgreich und gleichermaßen qualitäts- und patientenorientiert arbeiten zu können!

# Warum QM? – Für die Zukunft Ihrer Praxis!

---

- Qualität, Bestheit und Excellence im Management einer Arzt- oder Zahnarztpraxis zu erlangen und zu verwirklichen, ist kein fragwürdiger Luxus, sondern eine wirtschaftliche und berufsethische Anforderung, um heute und morgen menschlichen, gesellschaftlichen und gesetzlichen Anforderungen entsprechen zu können.

# Fazit: Qualitätsmanagement, ... weil's besser ist!

---

- Besser für Ihr Team
- Besser für ein stressfreies Arbeiten
- Besser für ein spannungsfreies Arbeitsklima
- Zu Ihrer Entlastung von Führungsaufgaben
- Zu Ihrer Entlastung von Organisationsaufgaben
- Zur Sicherung der Zufriedenheit Ihrer Patienten
- Zur Sicherung und Verbesserung Ihres wirtschaftlichen Erfolges
- Zur Sicherung der Zukunft Ihrer Praxis
- ...

# Und zum Schluss ...

---

Ein herzliches  
Dankeschön  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!

Ihr Michael Gutmann