



Qualitätsmanagement für Arzt- und Zahnarztpraxen

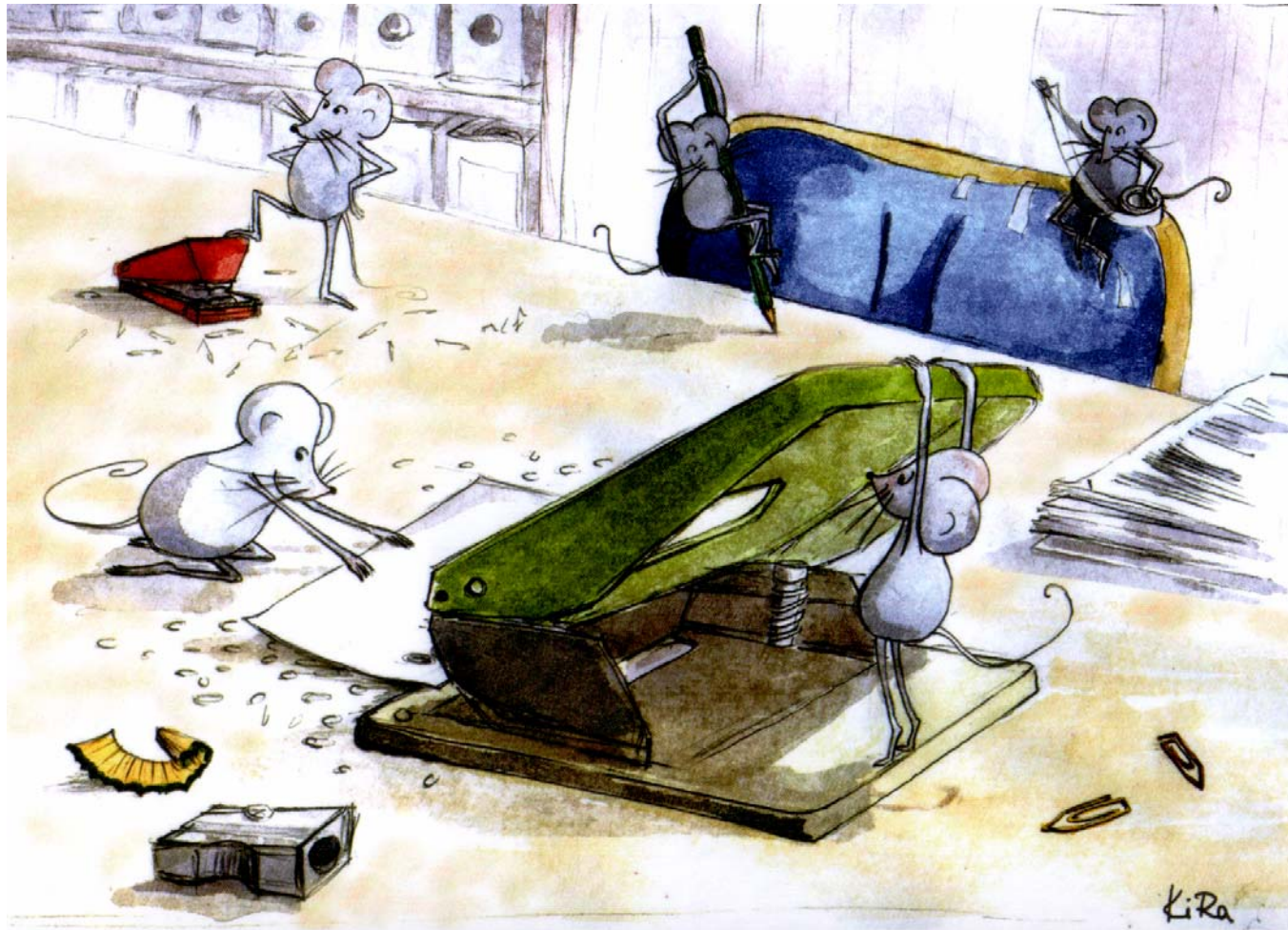
# Allgemeine Einführungen in das Qualitätsmanagement

# Inhalt dieser Einführung

---

1. Zugang I: Die „Macher-Typen“ (Folie 3)
2. Zugang II: Das „Alle-und-Keiner-Team“ (Folien 4–6)
3. Zugang III: Die „Waldarbeiter“ (Folien 7,8)
4. Management in der Arztpraxis (Folie 9)
5. Qualitätsmanagement in der Arztpraxis (Folie 10)
6. Kundenorientierung (Folie 11)
7. Grundsätze zur Kundenorientierung (Folie 12)
8. Grundsätze des Qualitätsmanagements (Folie 13)

# Die Macher-Typen (© www.kirstin-rauh.de)



# Das Alle-und-Keiner-Team

---

- Es waren vier Leute in einer Praxis namens **Jedermann**, **Jemand**, **Irgendwer** und **Niemand**.
- Es musste eine dringende Aufgabe erledigt werden, und **Jedermann** wurde gebeten, es zu tun.
- **Jedermann** war sicher, daß es **Jemand** machen würde.
- **Irgendwer** hätte es tun können, aber **Niemand** tat es.
- **Jemand** wurde wütend, weil es **Jedermanns** Pflicht gewesen wäre.
- **Jedermann** dachte, dass es **Irgendwer** machen würde.
- Aber **Niemand** bemerkte, dass sich nicht **Jedermann** darum kümmern würde.
- Es endete damit, daß **Jedermann Irgendwen** beschimpfte, weil **Niemand** tat, was **Jedermann** hätte tun können.

(nach T. Wölker: QM in der Arztpraxis)

# Das Alle-und-Keiner-Team

---

- Soll in der Praxis kein stressiges Chaos regieren, braucht ein Arbeitsteam
  - klare Vorgaben und Ziele,
  - eindeutige Zuständigkeitsbereiche und
  - eindeutige Strukturen
- die eine
  - sinnvolle
  - ergebnis- und
  - zielorientierte
- Arbeitsweise möglich machen

(nach T. Wölker: QM in der Arztpraxis)

# Das Alle-und-Keiner-Team

---

Anders formuliert:

Alles, was in Ihrer Praxis gut läuft,  
haben Sie Ihrer Organisation und  
Ihren geordneten Strukturen zu  
verdanken!

# Die Waldarbeiter

---



Gemälde des französischen Naturalisten Jean-François Millet (1814-1875) mit dem Titel "Waldarbeiter beim Holzsägen", um 1850-1852. (Quelle: Dario Durbé: Courbet und der französische Realismus, München 1974, Tafel 31.)

# Die Waldarbeiter

---

- Zwei kräftige Waldarbeiter beginnen morgens an einem mächtigen Baumstamm zu sägen
- Mittags, die Sonne sticht, sind sie nicht viel weiter als am Morgen
- Sie sägen und sägen wie verrückt, aber es fallen kaum Späne
- Eine Spaziergängerin, die das Ganze beobachtet, schlägt den Männern vor, doch endlich Ihre Säge zu schärfen
- ... worauf Ihr die emsigen Waldarbeiter entgegenen:

Keine Zeit! Keine Zeit!

# Management in der Arztpraxis

---

- Was heißt Management?
- Der Begriff Management bezeichnet alle aufeinander abgestimmten *Tätigkeiten* (!), die für das Führen (Leiten und Lenken) einer Arztpraxis erforderlich sind.
- In einer Arztpraxis ist somit jeder und jede, der/die es mit der Gestaltung und Strukturierung von Arbeitsprozessen zu tun hat (... und das sind meistens alle!), ein Teil des Managements.
- Das Management ist also *keine Person oder Personengruppe außerhalb* der eigentlichen Praxistätigkeit, sondern die in die Praxistätigkeit eingebundene Praxistätigkeit selbst!!!
- Management bezeichnet also ein bestimmtes *Handeln*, – und dieses Handeln setzt ein bestimmtes *Wissen* voraus!

# Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

---

- Was heißt Qualitätsmanagement?
- Der Begriff Management bezeichnet alle aufeinander abgestimmten *Tätigkeiten* (!), die für das Führen (Leiten und Lenken) einer Arztpraxis erforderlich sind, ... und zwar im Hinblick auf die *Qualitätsleistung* und die *Qualitätsziele* der Arztpraxis!
- Und was heißt *Qualität*?
- Qualität bezeichnet den Grad, in dem zuvor klar definierte Erfordernisse oder Erwartungen erfüllt werden.
- Was Qualität konkret im Einzelnen ist, hängt von den Wünschen und Erwartungen des „*Kunden*“, meist des Patienten, ab.

# Kundenorientierung

---

- Organisationen, also auch Arztpraxen, hängen von ihren Kunden (Patienten) ab und sollten daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.
- Hieraus ergeben sich die Fragen:
  - Wer sind unsere Kunden (Patienten)?
  - Was sind ihren wirklichen Wünsche, Bedürfnisse, Anforderungen?
  - ...
  - Nicht zuletzt: Sind unsere gegenwärtigen Kunden (Patienten) genau die Zielgruppe, die wir mit unserem Angebot ansprechen wollen?

# Grundsätze zur Kundenorientierung

---

- in der Begegnung mit Kunden sind folgende Grundsätze zu beachten.  
Ein Kunde ...
  - ist die wichtigste Person in unserem Unternehmen, gleich ob er persönlich da ist oder schreibt oder telefoniert.
  - hängt nicht von uns ab, sondern wir von ihm.
  - ist jemand, der uns seine Wünsche bringt. Unsere Aufgabe ist es, diese Wünsche gewinnbringend für ihn und uns zu erfüllen.
  - ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn und Zweck.
  - ist keine kalte Statistik, sondern ein Mensch aus Fleisch und Blut, der mit Vorurteilen behaftet ist und Irrtümern unterliegt.
  - ist kein Außenstehender, sondern ein lebendiger Teil unseres Geschäfts. Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir ihn bedienen, sondern er tut uns einen Gefallen, wenn er uns Gelegenheit gibt, es zu tun.
  - ist nicht jemand, mit dem man ein Streitgespräch führt oder seinen Intellekt misst. Es gibt niemand, der je einen Streit mit einem Kunden gewonnen hat.

# Grundsätze des Qualitätsmanagements

---

- Es wurden in der Erarbeitung der DIN EN ISO 9000:2000 acht Grundsätze des Qualitätsmanagements aufgestellt, die von der Praxisleitung benutzt werden können, um die Leistungsfähigkeit der Arztpraxis zu verbessern. Diese sind:
  - Kundenorientierung / Patientenorientierung
  - Führung
  - Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
  - Prozessorientierter Ansatz
  - Systemorientierter Managementansatz
  - Ständige Verbesserung
  - Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
  - Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen
- Diese acht Grundsätze des Qualitätsmanagements bilden die Grundlage für die meisten Qualitätsmanagementsysteme.