

Merkmale eines Qualitätsmanagements

QM-Splitter: Qualitätsmanagement – Annäherung und Verständnis (1)

Schon seit Jahrtausenden gibt es ein Qualitätsbewusstsein und ein Bemühen um den Umgang mit Qualität bis zur heutigen Anwendung des Begriffs „Qualitätsmanagement“ (QM). Die heutigen differenzierten Anwendungen der Qualitätsbegriffe sind der Komplexität der professionellen, gesicherten und möglichst fehlerfreien Realisierung von Produkten und Dienstleistungen geschuldet. Daher geht es im ersten Beitrag dieser Serie um die Erklärung prägnanter Merkmale im Qualitätsmanagement.

Erfahrung: Qualitätsmanagement beruht auf Erfahrung. Jeder Mensch übt Qualitätsmanagement aus, da es für jeden Menschen nützlich ist, Erfahrungen zu bewerten (bewusst oder unbewusst) und darauf sein zukünftiges Bewusstsein und Handeln auszurichten. Qualitätsmanagement folgt dem gesunden Menschenverstand.

Konsens: Abgestimmtes, gemeinsames Handeln in einer Organisation ist eher zielführend als nicht abgestimmtes, einzelnes Handeln. Zur Sicherung einer Zielerreichung ist es daher zweckmäßig, alle subjektiven Erfahrungswerte in einem Konsens zusammenzuführen, sich zu ihm zu bekennen, auf dieser Grundlage zu einer Entscheidungsfindung zu kommen und diese Entscheidung als Ziel gemeinsam zu verfolgen beziehungsweise umzusetzen. Qualitätsmanagement sucht den Konsens als Handlungsgrundlage.

Bewusstsein, Verständnis: Bewusstsein im Tun und Handeln ist die Basis und Voraussetzung eines jeden funktionierenden Qualitätsmanagements. Bewusstsein im QM bedeutet Einsicht und Überzeugung, dass die Verwirklichung von Qualitätsforderungen im Führungs-, Organisations- und Realisierungsmanagement von Produkten und Dienstleistungen eine dauerhafte Aufgabenstellung einer Organisation ist, um fachlich (produkt-/dienstleistungsspezifisch), organisatorisch und betriebswirtschaftlich erfolgreich zu sein. Adäquates Bewusstsein fördert das Verständnis für die Notwendigkeit der Erfüllung von Qualitätsanforderungen, wie zum Beispiel Handeln im Konsens oder Fehlerminimierung.

Sicheres Handeln: Möglichst sicheres organisatorisches, fachliches und ineinandergreifendes Handeln erfährt die größte, ständig wiederkehrende Ergebnissicherheit, sodass alle am Handeln beteiligten Personen die Handlungen verstehen und sie gleichbleibend (gleichbleibende Abläufe) ausführen. Qualitätsmanagement fördert standardmäßiges, sicheres Handeln.

Wissen, Kompetenz: Um gleichbleibende Ablaufmuster zu erzeugen und zu gewährleisten (unter anderem zum Beispiel in Diagnostik und Therapie, in Vor- und Nachbereitungen, in der Delegation), müssen alle Beteiligten und Betroffenen in einer Organisation über das notwendige Wissen, die

notwendige Handlungskompetenz und praktische Erfahrung verfügen. Alle erforderlichen Tätigkeiten für einen „Musterablauf“ müssen abgestimmt werden, damit sie gleichermaßen ausgeführt (gelenkt und geleitet) werden können, um die gewünschte Qualität (Ergebnisqualität) zu erreichen.

Qualitätsmanagement lässt sich beschreiben als „abgestimmte Tätigkeiten zum Lenken und Leiten einer Organisation (organisatorischer Prozesse) bezüglich der Qualität“ [1].

Fehlerfreiheit, -minimierung: Eine Organisation, die ein Qualitätsziel sicher erreichen will, ist bestrebt, Fehler und Risiken zu vermeiden, die eine sichere Zielerreichung verhindern oder beeinträchtigen. An dieser Stelle setzt der Gedanke des Fehler- und Risikomanagements im Rahmen des Qualitätsmanagements ein. Bei der Planung von Zielen und der Bestimmung ihres Erreichungsgrads sind Risiken, die man auch als potenzielle Fehlermöglichkeiten bezeichnen kann, zu identifizieren und zu vermeiden. Qualitätsmanagement ist auf „Null“-Fehler und „Null“-Risiken ausgerichtet.

Verantwortung, Zuständigkeit: Je größer die zahnärztliche Organisation, desto größer die Komplexität ihrer Aktivitäten und Tätigkeiten. Die Bewältigung dieser komplexen, in Zusammenhängen und Wechselbeziehung stehenden, ineinandergreifenden Tätigkeiten bedingt einen entsprechend hohen Anspruchsgrad an Zuordnungen von Verantwortungen, Zuständigkeiten und Befugnissen.

Systematik, Dokumentation: Zur Übersicht und zum Verständnis kann eine planmäßige Zu- und Einordnung von Strukturen und Abläufen in Form einer Aufbau- und Ablauforganisation erfolgen. Eine derartige Systematik stellt in einer geeigneten Dokumentationsform (gedruckt, elektronisch, bildlich) alle Informationen der Organisation unter Zuhilfenahme von Verweisen bereit und wird somit zum individuellen dokumentierten System – gegebenenfalls zum individuellen Qualitätsmanagementsystem (QMS) – einer Organisation.

Prüfung, Überwachung: Regelmäßige interne Prüfung und Überwachung der Aktivitäten und Tätigkeiten einer Organisation auf Feststellungen, ob die internen und externen Anforderungen erfüllt werden, sind wesentliche Aufgaben eines funktionierenden Qualitätsmanagements. Eine Organisation prüft auf der Grundlage intern und extern festgelegter Intervalle. Die Prüf- und Überwachungsergebnisse bilden die Grundlage der Bewertung und Beurteilung der Leistungsqualität einer Organisation.

Aufrechterhaltung, Verbesserung: Die Beurteilung der Leistungsqualität einer Organisation im Einzelnen und in ihrer Gesamtheit dient der Aufrechterhaltung und Verbesserung dieser Leistungsqualität. In Form eines Maßnahmenkatalogs können Fehler, Lücken, Schwachstellen, Leistungsdefizite behoben und Ideen umgesetzt werden sowie die Anpassung an Neuerungen erfolgen, um zu einer stetigen Verbesserung einer Organisation dokumentiert beizutragen.

Schlussfolgerungen

• Alle aufgezählten Merkmale/Komponenten, die Qualitätsmanagement ausmachen, beruhen auf Aktivitäten/Tätigkeiten beziehungsweise werden durch Tätigkeiten erzeugt.

• Um Qualität zu erzeugen, werden alle Tätigkeiten, die dem Lenken und Leiten einer Organisation dienen, aufeinander abgestimmt.

• Abgestimmte Tätigkeiten, die dem Lenken und Leiten einer Organisation zur Erzeugung von Qualität dienen, werden Qualitätsmanagement-Prozesse genannt.

• Qualitätsmanagement-Prozesse dienen einer gleichbleibenden als auch sich verbessernden Ergebnisqualität.

• Voraussetzung für Qualitätsmanagement-Prozesse ist das Vorhandensein erforderlicher Infrastruktur und Kompetenz der Organisation.

Resümee: Die Erhöhung der Komplexität des gesellschaftlichen Zusammenlebens unter anderem durch wissenschaftlich-technische Fortschritte, durch zunehmende Organisations- und Abhängigkeitsgrade und durch individuelle Bedürfnisse hat auch zu steigenden gegenseitigen Anspruchsfragen gesellschaftlicher Gruppen geführt. Die individuell nicht mehr oder kaum noch überschaubare Erfüllung staatlich-gesetzlicher, behördlich-ordnungsgemäßer sowie gesellschaftlich-organisatorischer Vorgaben und Anforderungen erfordert für eine Organisation die Erstellung eines Kontextes, innerhalb dessen sie sich bewegt und ihre Leistungen erbringt. Ein professionelles, auf den jeweiligen Organisationskontext, die Organisationsform und -größe sowie ihrer Strukturen und Prozesse passgenau (nicht schablonenhaft) abgestimmtes Qualitätsmana-

gement kann die gewünschte Sicherstellung bieten und ein hohes Maß an Qualität bereitstellen.

Dr. Dr. Reinhard Hoischen, Lippstadt

(wird fortgesetzt)

[1] Definition Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000:2015: Abgestimmte Tätigkeiten zum Lenken und Leiten einer Organisation bezüglich Qualität.

Zur Person

Dr. Dr. Reinhard Hoischen, MPH, MSc, Lippstadt, Arzt für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie, Zahnarzt, Ärztliches Qualitätsmanagement. Nach klinischer universitärer Berufsausbildung und -weiterbildung, jahrelanger niedergelassener Berufspraxis, zusätzlichen Studien (MPH, MSc), praktischer QM-Ausbildung (Lead-Auditor) und praktischer Erfahrung mit QM-Etablierung und unabhängiger Prüfung (Zertifizierung) in eigener Praxis konzipierte, entwickelte und veröffentlichte Dr. Hoischen das QM-Konzept Isodent (2006) und gründete zur Präsentation und Verwirklichung des Konzepts das Institut für Qualität und Management in der Zahnmedizin, die Qualident GmbH (www.qualident.de).







Entspannte Zähne – entspannte Patienten!

Das neue THERMORET für Ihre Praxis

- temperaturgenaues Aufwärmen von Materialien und Instrumenten
- wesentlich leichtere Verarbeitung
- angenehmere Behandlung
- stabil und hygienisch durch Edelstahl
- einfache Bedienung

Probieren Sie das neue THERMORET einfach aus mit einer Testaufstellung! Kontaktieren Sie uns – am besten per Postkarte!



www.reitel.com » praxis » temperieren

Serie

Die Serie „QM-Splitter“ vermittelt Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement für Zahnärzte und bricht auf ein alltagstaugliches Maß herunter, worauf es beim QM in der Zahnarztpraxis ankommt. Im ersten Beitrag geht es um prägnante QM-Merkmale, die für das Verständnis der folgenden Beiträge wichtig sind.