

# Schritte zur Einführung eines Qualitätsmanagements

Welches sind die Schritte zur Einführung eines Qualitätsmanagements, das als Werkzeug zur Führung und Expansion der Zahnarztpraxis dienen soll?

**1. Wissen, wo man steht. Wie ist die Lage? Wo sind die Probleme?  
Wo liegt unser Verbesserungs- und Wachstumspotenzial?**

**2. Erarbeiten einer idealen Szene:  
Wie müsste die Praxis laufen, damit sie ideal läuft?**

**3. Schrittweise Einführung aller nötigen Management-Werkzeuge:**

- **Strategische Unternehmensplanung** (unsere Ziele - Wo geht es hin? Was wollen wir erreichen? Was sind unsere "Produkte")
- Falls es noch nicht längst eingerichtet wurde, wöchentliche **Mitarbeiterversammlung** zur stetigen Überprüfung und Verbesserung der Ergebnisse und zur dauerhaften Handhabung der Probleme.
- Eine **klare Organisationsstruktur**. (Was sind die unterschiedlichen Abteilungen der Zahnarztpraxis? Was sind die Arbeitsflüsse?)
- **Zuständigkeiten definieren** (Was gehört zu welchem Posten, wer macht was und wann - da kommen auch, als kleiner Teil davon, die unterschiedlichen **Checklisten** und wer sich um ihre Pflege kümmert)
- Etablierung von **Maßnahmen zur stetigen Messung der Leistung** jedes einzelnen Mitarbeiters (denn nur so weiß man, wo man steht und kann es auch bei Bedarf sofort korrigieren)
- **Ausbildung der Mitarbeiter** in allen Bereichen Ihrer Posten und Einrichtung einer internen, permanenten Weiterbildung.
- Einrichtung eines **professionellen Finanzmanagements**  
Die meisten Praxen meinen, gut zu wirtschaften, ohne zu wissen, dass sie praktisch insolvent sind, denn würde die Bank von heute auf morgen Ihr Kontokorrent nicht mehr führen wollen, können sie nicht mehr leben. Hier heißt das Ziel: durch gutes Finanzmanagement alle Schulden schnellstmöglich handhaben und nie wieder die Existenz der Praxis bedrohen. Dazu gehören auch ordentliche Reserven, für den Fall der Fälle! Das gehört auch zum Qualitätsmanagement, denn wie wollen Sie irgendeine Qualitätsmanagement-Maßnahme einführen, wenn das Geld (das heißt auch - die Zeit) dafür nicht da ist?
- In den meisten Fällen gehört auch die Einrichtung eines **leistungsfähigen Zahnarztpraxis-Marketings** dazu, denn es ist das grundlegende Werkzeug, das neue, umsatzträchtige Patienten generieren soll, mit denen man sich leisten kann, ein richtig schönes Qualitätsmanagement einzurichten. Dieser Schritt ist deshalb oft der erste Schritt, es sei denn, die Praxis läuft bereits hervorragend.