

Geprüfte Qualität in der Zahnarztpraxis

Das aufwändige interne Qualitätsmanagement in jeder Praxis garantiert die hohe Qualität der zahnmedizinischen Versorgung in Deutschland.

Für Zahnärzte ist es seit jeher selbstverständlich, ihr Handeln nach fachlichen Standards auszurichten – und diese Standards gleichzeitig zu hinterfragen. Auch die Organisation einer zahnärztlichen Praxis muss wohldurchdacht sein und nach klaren Regeln umgesetzt werden. Die Ansprüche der Patienten sind hoch – sowohl an die eigentliche zahnärztliche Behandlung als auch an die Organisation der Praxis: Erreichbarkeit, Termintreue, kompetente Ansprechpartner bei Beschwerden sind den Menschen wichtig, um nur einige Punkte zu nennen.

Hohe Standards für die Behandlung

Ein individuell auf die Praxis abgestimmtes Qualitätsmanagement (QM) hilft dabei, die Qualität zahnmedizinischer Leistungen zu erhöhen, Abläufe effizient zu gestalten und die Erwartungen der Patienten weitestgehend zu erfüllen. Dieses haben die niedergelassenen Zahnärzte schon immer versucht zu leisten.

Durch Vorgaben des Gesetzgebers werden seit 2010 Themenbereiche mit Inhalten vorgegeben, die von den Praxen mit Leben gefüllt werden – nicht aus einem Selbstzweck heraus, sondern um am Ende verlässliche Standards für die Patientenbetreuung und -versorgung anbieten zu können. Zu diesen Themenbereichen gehört unter anderem die Möglichkeit von Patientenbefragungen: Sie können sich mitteilen, ihre Sicht darlegen, Kritik anbringen, Vorschläge einbringen. Ihr Zahnarzt kann aus diesen Informationen Rückschlüsse ziehen für die Umsetzung möglicher Verbesserungen.

Sicherheit für die Patienten

Auch Patienteninformation und -aufklärung haben einen höheren Stellenwert erhalten. Dazu können vielfältige Informationsquellen herangezogen und zur Verfügung gestellt werden, zum Beispiel auch aus Beratungsstellen. Die Patientensicherheit spielt dabei eine immer größere Rolle.

Das Qualitätsmanagement mit Leben zu erfüllen ist eine permanente Aufgabe. Schließlich kann ein Punkt erreicht sein, wo nur noch wenige Verbesserungen möglich erscheinen. Dann gilt es, das erreichte Qualitätsniveau festzuzurren: Qualitätssicherung ist der Begriff, der diese Maßnahmen beschreibt. Diese muss nicht von außen kommen, vielfach entsteht sie als Ergebnis eines gelebten Qualitätsmanagements in der Zahnarztpraxis.

Dr. Jürgen Hadenfeldt

