

Die zahnärztliche Praxis unterliegt ständigen Veränderungen in der Versorgung, den Abläufen und den Anforderungen, die an sie gestellt werden. Beständig steigt der Qualitätsanspruch der Patienten und der Gesellschaft. Es gilt mit begrenzten Mitteln und Ressourcen immer höherwertige Dienstleistungen zu erzielen. Um zu gewährleisten, dass die Wirtschaftlichkeit, die Patientenzufriedenheit und nicht zuletzt die Motivation der Beschäftigten gesichert bleiben, müssen sich Zahnmediziner kontinuierlich neu orientieren. Mit Hilfe von Qualitätssicherungsmaßnahmen können Verbesserungspotentiale in der Zahnarztpraxis rechtzeitig identifiziert, analysiert und umgesetzt werden.

Die Autorin Sindy Stellfeldt untersucht erstmals in einer quantitativen Studie die Effektivität von Qualitätsmanagement (QM) in Zahnarztpraxen am Beispiel des dental-qm[®]-Konzeptes. Die Themen umfassen die Praxisorganisation, die Zufriedenheit des Praxisteams und die Gesamtbeurteilung der QM-Einführung. Das Buch richtet sich an Zahnärzte, die ein QM-System in ihrem Unternehmen erfolgreich integrieren oder ein bereits bestehendes QM-System weiterentwickeln wollen.



Sindy Stellfeldt

Sindy Stellfeldt, Dipl. Gesundheitswirtin:

Studium: Gesundheitswissenschaften
an der HAW Hamburg.

Schwerpunkt: Epidemiologie &
Gesundheitsberichterstattung.

Tätig als: Klinikmanagerin & Assistenz
der Geschäftsführung in der Klinik
ABC Bogen Hamburg.



Effektivität von Qualitätsmanagement

Eine empirische Untersuchung
in Zahnarztpraxen

VDM Verlag Dr. Müller



ISBN: 978-3-8364-2928-3

Abstract

Background: Introduction of a quality management system is a complex endeavor entailing changes to the organization as well as employees. This quantitative empirical study is a summative investigation of the effectiveness of quality management (QM) in dental practices using - as an example - the concept of dental-qm[®]. Covered are the organization, practice-team job satisfaction and business statistics of the practice, as well as a concluding assessment regarding introduction of the QM system.

Method: In an extensive survey, all 42 dental practices in Germany which had introduced QM based on the dental-qm[®] concept at least one year previously, were written to. The response rate was 76.2% (N=32). SPSS 10 was used for statistical evaluation.

Results: The results show that after introducing QM, the practice organization evaluation is 20% more positive. The scope of implementing QM correlates significantly positive with a higher goal achievement after introduction of QM ($r=0.574$, $p=0.001$). Additionally, employee job satisfaction increased by 9.4% and management satisfaction by 18.8%. Due to many unanswered response questions, there are no significant results for business statistics concerning sales and changes in profit. The statistical average for fulfilled expectations in a QM system is 69.6% (SD=20.6). The average benefit ratio resulting from implementation of QM in the dental practices is 76% (SD=23.5).

Discussion: The results apply only for the dental-qm[®] concept. The results of the survey show that in spite of the effort in time, personnel and financial expenditures, QM offers optimization potentials for dental practices. Therefore, the resulting changes indicate that the QM measures are effective and successful. This justifies implementation of the QM system based on the dental-qm[®] concept in dental practices.