

## Die wichtigsten QM-Begriffe für eine klare Kommunikation:

QM-Begriffe:	Definition:
Qualität	<p>Im Dienstleistungsbereich steht die Erfüllung der Kundenerwartung an die Dienstleistung im Vordergrund. Qualität ist also das Erfüllen von Anforderungen bzw. Erwartungen. Werden Anforderungen erfüllt, entsteht Zufriedenheit.</p> <p>Anforderungen an zahnärztliche Dienstleistungen sind vielfältig: Von der Kompetenz des Zahnarztes bis hin zur Erfüllung „weicher“ Faktoren wie z. B. Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Termintreue und Sauberkeit.</p> <p>Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Forderungen erfüllt. Realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich der Qualitätsforderung.</p>
Qualitätsmanagement	<p>Aufeinander abgestimmte <b>Tätigkeiten</b> zum Leiten und Lenken einer <b>Organisation</b> bezüglich <b>Qualität</b>.</p> <p>Das bedeutet: Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument! Die Vorgaben, was erreicht werden soll, gibt die Führung. Sie definiert insbesondere die Vision des Unternehmens, die Qualitätspolitik, die Strategie, die Ziele und bestimmt und überwacht die Wege um die Ziele zu erreichen. Erreichte Ziele werden an vorher bestimmten Vorgaben gemessen.</p> <p>Leiten und Lenken bezüglich Qualität umfassen üblicherweise das Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung.</p>
Qualitätssicherung	<p>Alle Maßnahmen einer Organisation, die Vertrauen beim Kunden erzeugen (Beispiel: Jeder Patient, aber auch Mitarbeiter einer Zahnarztpraxis vertraut darauf, dass Gesetze und Vorschriften, der Stand der zahnärztlichen Wissenschaft, Termine, aber auch eine lückenlose Hygienekette eingehalten werden). Qualitätssicherung bildet die eigentliche Basis zahnärztlicher Tätigkeit.</p> <p>Teil des Qualitätsmanagements, der darauf gerichtet ist, Vertrauen zu erzeugen, dass Qualitätsforderungen erfüllt werden. Vertrauen soll beispielsweise bei Kunden (Patienten) erzeugt werden.</p>
Qualitätspolitik	<p>Übergeordnete Absichten und Ausrichtung einer Organisation zur Qualität, formell ausgedrückt durch die oberste Leitung. Die Qualitätspolitik bildet den Rahmen für die Festlegung von Qualitätszielen.</p>
Qualitätsziel	<p>Etwas bezüglich Qualität Angestrebtes oder zu Erreichendes. Qualitätsziele beruhen im Allgemeinen auf der Qualitätspolitik der Organisation. Qualitätsziele werden im Allgemeinen für die zutreffenden Funktionsbereiche und Ebenen in der Organisation festgelegt (z. B. zufriedene Patienten).</p>
Qualitätsplanung	<p>Teil des Qualitätsmanagements, der auf das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zur Erfüllung der Qualitätsziele gerichtet ist.</p>

QM-Begriffe:	Definition:
Qualitätslenkung	Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erfüllung der Qualitätsforderung gerichtet ist.
Qualitätsforderung	Gesamtheit der Einzelforderungen an die Beschaffenheit einer Einheit in der betrachteten Konkretisierungsstufe der Einzelforderungen. Die Qualitätsforderung besteht in der Regel aus Einzelforderungen. Solche Einzelforderungen können sich z. B. auf Erwartungen und Erfordernisse der Kunden, auf Gesetze, Vorschriften, Verordnungen, ... etc. beziehen.
Qualitätsverbesserung	Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erhöhung der Eignung zur Erfüllung der Qualitätsforderungen gerichtet ist. Die Forderungen können jeden beliebigen Aspekt betreffen, wie Wirksamkeit, Effizienz oder Rückverfolgbarkeit.
Qualitätswerkzeug	Die Teambesprechung hat sich als zentrales Werkzeug zahnärztlichen Qualitätsmanagements etabliert. Hierbei ist zu beachten, dass durch Protokollierung der Ergebnisse der Teambesprechungen Verbindlichkeit entsteht und die Implementierung des Besprochenen in den Praxisablauf regelmäßig überprüft wird. Auch Delegieren von Aufgaben, Qualifizierung der Mitarbeiter, Karriere- und Entwicklungsgespräche sind Qualitätswerkzeuge.  Mittel zur Durchführung der Methoden im Qualitätsmanagementsystem. Beispiele für Qualitätswerkzeuge sind z. B. Formblätter oder EDV-Software.
Kunde	Organisation oder Person, die ein Produkt empfängt. Ein Kunde kann der Organisation (Zahnarztpraxis) angehören (interner Kunde, wie z. B. Praxisinhaber, Mitarbeiter) oder ein Außenstehender sein (z. B. Patienten, Krankenkassen, Banken, Depots, Fremdlabor, ... etc.).
Messung	Ausführen geplanter Tätigkeiten zum quantitativen Vergleich der Messgröße mit einer Maßeinheit. Messen bedeutet Vergleich des Ist-Zustandes mit den von der Führung (Praxisinhaber) festgelegten Soll-Werten. Hierbei erzielte Abweichungen werden als Fehler bezeichnet. Gemessen wird im Dienstleistungssektor durch Kundenbefragungen (Patienten, Mitarbeiter), aber auch anhand betriebswirtschaftlicher Parameter.