

Zahnarzt – Patient – Zahntechnisches Labor:

## Anforderungen an eine Qualitätspraxis



Es ist allseits bekannt: Die Zahnärzte befinden sich zurzeit mitten in einem Wandel ihres Berufes. Die „klassische Zahnarztpraxis“, in der ein Behandler die Versorgung der Bevölkerung in seinem Umfeld sicherstellt, ist kaum noch wirtschaftlich und verliert somit zunehmend gegenüber größeren Praxis-Einheiten mit mehreren Behandlern mit medizinischer und technischer Spezialisierung an Bedeutung.

Dies zeigt sich sehr deutlich in den städtischen Metropolen und breitet sich zunehmend mit einem hohen Tempo auch in ländlichen Regionen aus. Auslöser für diese Entwicklung ist der ständig steigende Kostendruck, der nicht oder nur bedingt an den Markt weitergegeben werden kann. Hinzu kommen Festkostenregelungen, Budgetpolitik der GKV, Zurückhaltung der Patienten durch Krisen bedingte Nachrichten sowie zunehmende Internationalisierung und damit verbunden, Steigerung des Zahnersatzimportes aus dem Ausland. Diese Faktoren bestimmen intensiv den Markt, die kapazitätsmäßige Auslastung und somit auch den täglichen Ablauf in Praxis und Labor.

Doch warten auf bessere Zeiten ist kein guter Ratgeber und mit Sicherheit keine unternehmerische Maßnahme zur aktiven Bewältigung der momentanen und zukünftigen Herausforderungen. Die Dentalbranche ist nicht der erste Wirtschaftszweig, der einen tief greifenden Wandel bewältigen muss, im Gegenteil, durch den Schutz der GKV wurde eine Marktregulierung eher verzögert. Bei einem kleinen Blick über den Tellerrand lässt sich sehr deutlich erkennen, dass die Gewinner einer Marktregulierung ausnahmslos immer die waren, die sich bewusst offensiv und ohne den Ballast althergebrachten Denkens den neuen Anforderungen gestellt haben. Dies gilt auch für unsere Branche - sowohl für die Zahnarztpraxis als auch für das Dentallabor.

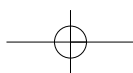
### QM ist Teamsache

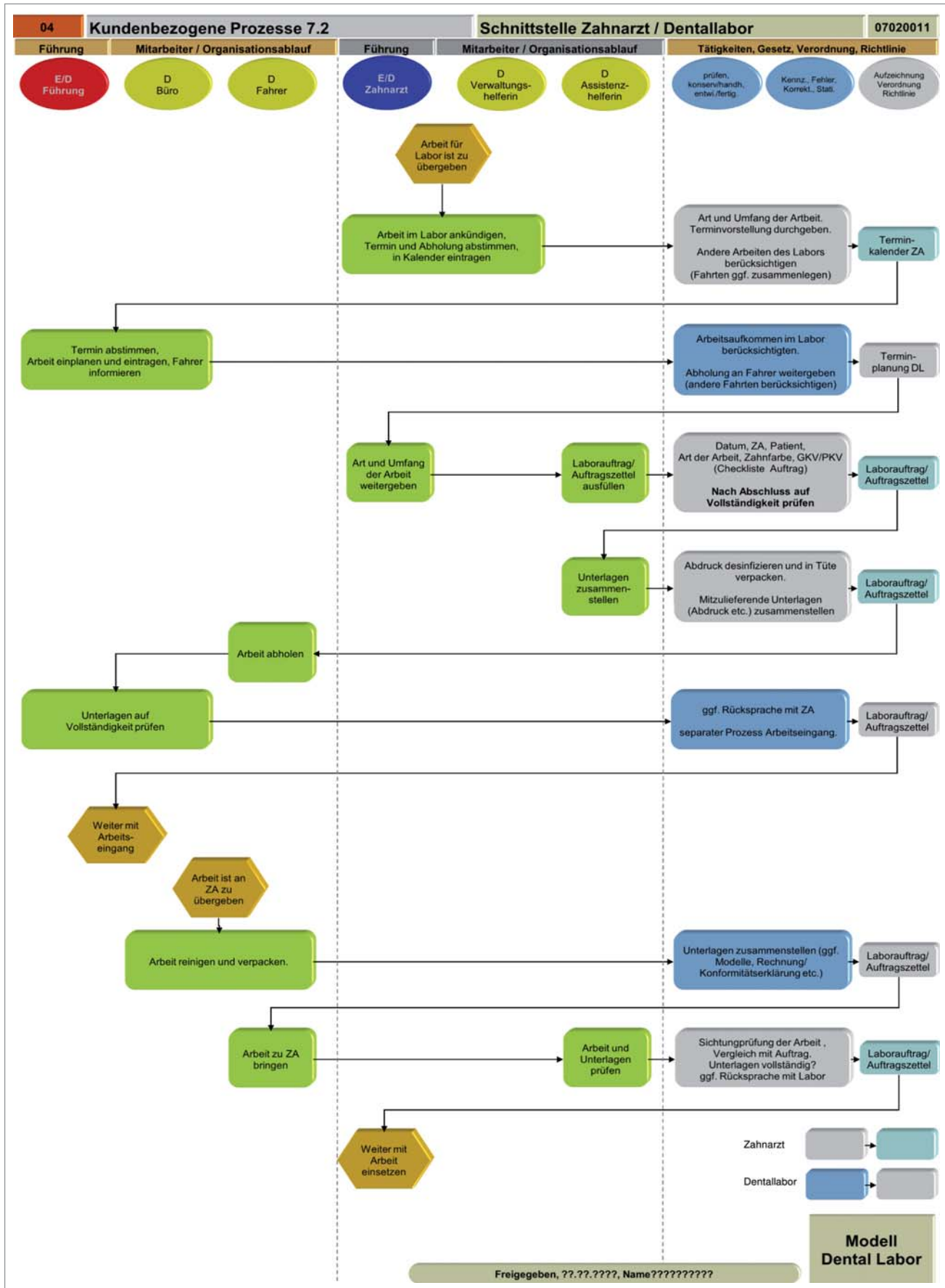
Zahnarztpraxen, die auch in Zukunft wirtschaftlich solide aufgestellt sein wollen, müssen neue Wege hinsichtlich Organisation, Patientennähe und Patientenbindung gehen. Das funktionierende Netzwerk Praxis - Labor wird für beide Seiten in einem engen Markt überlebenswichtig. Die Zeiten, in de-

nen ein Patient automatisch die Praxis in der Nachbarschaft aufsucht und dieser ein Leben lang treu bleibt, sind unwiederbringlich vorbei. Durch den aktiven Zugang zu einer noch nie da gewesenen Medienvielfalt erhält der Patient eine Informationsfülle (oftmals leider auch nur ein Halbwissen), die er in der Regel nicht mehr filtern kann. Er braucht keinen Verordner alter Schule, sondern einen Lotsen, der ihm bei seiner schweren Entscheidung hilft, das Richtige zu tun. Immerhin handelt es sich insbesondere bei Zahnersatz oftmals um beträchtliche Zuzahlungen. In einem funktionierenden Wettbewerb müssen auch Qualität und Preis überzeugend angeboten werden.

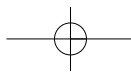
Es ist unbestritten, dass Sicherheit und Vertrauen die größte Rolle für den Patienten spielen und nicht nur der Preis. Der erste Eindruck, den der Patient gewinnt und bewertet, ist Freundlichkeit, Aufmerksamkeit, Ambiente und eine perfekte Organisation. Auch ist die 100-prozentige Erfüllung dieser Wünsche die Qualität, die er von seinem Leistungserbringer erwartet. Ein funktionierendes, patientenorientiertes und schlankes Qualitätsmanagement regelt und stellt sicher, dass diese kundenbindenden Faktoren möglichst immer erfüllt werden - unabhängig von der jeweiligen Tagesform in der Praxis oder im Dentallabor.

Von diesem Blickwinkel aus betrachtet stellt sich somit nicht die Frage, ob ein QM-System sinnvoll ist oder nicht, sondern lediglich wie ein QM-System aussehen und was es beinhalten sollte. Aus unserer Sicht sinnvolle und umsetzbare Anforderungen hat zum Beispiel der gemeinsame Bundesausschuss in seiner „Qualitätsmanagementrichtlinie vertragszahnärztliche Versorgung“ im November 2006 klar definiert. Darüber hinaus gehend bietet sich ein Qualitätsmanagement nach der international gülti-





Ein funktionierendes kundenorientiertes Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis bezieht immer auch das Dentallabor als Lieferanten mit ein.



## »» Laborführung

gen Norm DIN EN ISO 9001:2008 an, in dessen Mittelpunkt ein an den praxisinternen Leistungsprozessen aufgebautes bedingungslos kundenorientiertes QM-System ist, das zwingend auch die Schnittstellen zu den jeweiligen Leistungserbringern der Praxis mit einbezieht. Das heißt konkret: Ein funktionierendes kundenorientiertes Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis bezieht immer auch das Dentallabor als Lieferanten mit ein. Aus unserer Sicht eine aktive Chance für ein Dentallabor noch näher an seine Kunden rücken zu können.

### Die erforderlichen Elemente eines QM-Systems

Grundsätzlich wird in einem Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008 in einem Unternehmen die Aufbau- und die Ablauforganisation geregelt. Vereinfacht gesagt legen wir bei der Aufbauorganisation fest, wer etwas macht beziehungsweise für etwas zuständig ist, und in der Ablauforganisation, wie wir es machen.

Ein wichtiger Aspekt bei der Einführung eines Qualitätsmanagements in Praxis und/oder Labor ist es dem Praxisinhaber und/oder Laborinhaber ein möglichst hohes Maß an Sicherheit zu geben und die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen, wie zum Beispiel MPG, Berufsgenossenschaft, Mitarbeiterunterweisungen, Dokumentationen, Richtlinien zu Hygienemaßnahmen, Datenschutz usw. Ein gutes QM-System beinhaltet diese Anforderungen und einmal eingerichtet, müssen diese nur noch regelmäßig gepflegt und aktualisiert werden.

#### Weitere Elemente sollten sein:

- Eine klare und unmissverständliche Zuordnung der Verantwortlichkeiten mit Vertretungsregelung sichert den reibungslosen Ablauf.
- Durch eine klare prozessorientierte Darstellung sollten die Leistungsprozesse für alle Beteiligten klar verständlich dargestellt werden. Dieser im Team gemeinsam erzielte Konsens hilft bei Abweichungen in der Leistungserstellung die ge-

meinsame Vereinbarung wieder ins Gedächtnis zu rufen und bildet im Bedarfsfall eine gute Gesprächsgrundlage.

- Eine funktionierende Fehler- und Verbesserungserfassung und damit verbunden regelmäßige Teamgespräche verhindern einen Stillstand in der Praxis/Labor und eine schleichende Rückwärtsorientierung in der Leistungserstellung.
- Regelmäßige Kundenzufriedenheitsmessungen geben der Praxis und/oder dem Labor ein Feedback über den Stand der Leistungserstellung aus Kundensicht und nur die zählt.

### Fazit

Für die erfolgreiche Einführung eines QM-Systems ist es enorm wichtig, dass das gewählte System praktikabel und umsetzbar ist. Leider sind viele QM-Systeme sehr überladen und sind für ein Kleinunternehmen nur sehr schwer zu realisieren. Oftmals wird dies einem QM-System nach der Norm DIN EN ISO 9001:2008 nachgesagt, was jedoch nicht dem Wesen der Norm entspricht. Ein auf dieser Norm aufgebautes QM-System darf und kann sehr schlank gehalten und vor allem sehr individuell sowie betriebsspezifisch ausgestaltet werden und im Betrieb vor allem zukunfts-fähigen organisatorischen Nutzen stiften. Das Feedback und die Erfahrung aus nunmehr über 170 erfolgreich zertifizierten Dentallaboren und Zahnarztpraxen bestätigen diese Auffassung.

### ▶ WEITERE INFOS UNTER ...

#### PROXI.GMBH

Karl-Heinz Martiné  
Melchiorstraße 14  
50670 Köln  
Tel. 0221 – 28 35 60  
www.proxi.de

