

PROZESSOPTIMIERUNG: ENTSCHEIDENDER WETTBEWERBS- FAKTOR FÜR ZAHNARZTPRAXEN

André Schöne

»» Studenten des Zahnmedizinstudiums stehen nach erfolgreicher Absolvierung der Abschlussprüfungen in den Startlöchern, um endlich ihr erworbenes Wissen in die Praxis umzusetzen. Doch anstatt sich auf zahnmedizinisches Handeln konzentrieren zu können, werden sie sofort mit der rauen Wirklichkeit eines niedergelassenen Zahnarztes konfrontiert. Viele Praxen haben gerade in letzter Zeit die Auswirkungen des ständig wachsenden Wettbewerbs zu spüren bekommen. Entwicklungen wie technischer Fortschritt etwa in der CAD/CAM-Technologie, Einführung der Festkostenzuschussregelung mit teilweise höherer Eigenbelastung für Patienten und die zunehmende Internationalisierung, die sich in den zwar noch geringen, aber zunehmenden Importen von Zahnersatz zeigt, sorgen dafür, dass der Konkurrenzkampf härter geworden ist. Steigende Kosten lassen sich aber nicht mehr durch Preiserhöhungen neutralisieren.

Prozessoptimierung

Gefragt sind also konstruktive Konzepte und Strategien, mit deren Hilfe Praxen und die mit ihnen kooperierenden Labore interne Kosten einsparen, trotzdem eine hohe Qualität erhalten und die eigene Position am Markt festigen oder sogar ausbauen können. Ein probates Mittel in der Wirtschaft ist die Prozessoptimierung. Hierbei werden Prozessschritte hinsichtlich ihres Beitrages zur Wertschöpfung klassifiziert und die Ressourcen auf Schlüsselprozesse konzentriert. Da die Basis aller Zahnversorgungen auch in der Zahnarztpraxis Prozesse sind, ist es legitim, die Strategie der Wirtschaft auch für die Praxis zu nutzen.

Analyse aller Prozessschritte

Die einzig sinnvolle und Erfolg versprechende Konsequenz ist die Analyse aller Prozessschritte sowohl innerhalb einer Praxis als auch die in der Zusammen-

arbeit mit dem Dentallabor. Das Ergebnis dieser Analyse wird aufzeigen, welche Prozessschritte wegfallen, ersetzt, beschleunigt werden müssen oder ob neue integriert werden sollten, immer mit dem Ziel, die internen Abläufe zu optimieren und durch effektiveres Handeln Kosten zu senken.

Spitzenresultate durch optimierte Kommunikation

Den Anspruch, die Prozessoptimierung in Praxen und Laboren mit entsprechenden Produkten und Leistungen zu fördern, stellt das Unternehmen VITA an sich. Generell hat das Dentallabor eine verantwortungsvolle Position in der Zusammenarbeit mit dem Zahnarzt inne: Der Techniker liefert dem Zahnarzt Versorgung, auf deren hohe Qualität sich letzterer zu 100 Prozent verlassen will und muss.

Diese Kooperation lässt sich durch eine optimierte Vernetzung und Kommunikation noch deutlich verbessern und kann gleichzeitig für alle Beteiligten wirtschaftlich effizienter werden. Je konkreter der Zahnarzt seine Erwartungen formuliert, desto besser sind die Ergebnisse, die der Zahntechniker erlangt – denn was der Zahnarzt kommuniziert, das reproduziert der Techniker. Spitzenresultate werden erreicht, wenn sich für den Zahntechniker aus den Daten, die der Zahnarzt bei der Farbnahme gewonnen hat, eindeutig die Produkte ableiten lassen, die für den weiteren Herstellungsprozess nötig sind.

Klare Definition von Prozessschritten

Das VITA SYSTEM 3D-MASTER hat sich mittlerweile als Wegweiser und Referenzsystem bewährt und optimiert in zahlreichen Laboren und Praxen die Arbeitsabläufe. Von der Farbnahme, über die Herstellung des Zahnersatzes bis hin zur Verblendung der Gerüste und die Kontrolle der erzielten Zahnfarbe sind alle Schritte klar definiert. Mit geringem Auf-