



Patienten faszinieren mit System

Von der Pflicht zur Kür

Können Sie sich vorstellen, dass der Patient sich bei Ihnen auf dem Behandlungsstuhl richtig wohl fühlt? Wenn nicht, dann wird es höchste Zeit! Das Schlüsselwort dazu heißt Qualitätsmanagement. Es bietet eine Chance, die Stärken der eigenen Praxis aus- und Schwächen abzubauen mit dem Ziel zufriedener Patienten.

| Kristin Pakura

Bei einer so komplexen Einrichtung wie einer modernen Zahnarztpraxis ist Qualität kein Zufall, sondern das Ergebnis individueller Anstrengungen. Die Qualität der eigenen Arbeit systematisch zu hinterfragen und kontinuierlich zu verbessern – das steckt hinter dem Begriff Qualitätsmanagement (QM). Dabei wird nicht nur die zahnärztliche Behandlung, sondern auch die Praxisorganisation auf den Prüfstand genommen.

Was macht einen guten Zahnarzt aus?

Als Zahnarzt muss man professionell arbeiten und die Leistung wird im Ergebnis nach der fachgerechten Behandlung beurteilt, denn im medizinischen Dienstleistungsbereich sind die Möglichkeiten der Nachbesserung und Fehlerkorrektur per se geschmälert. Eine gute technische Behandlung genügt aber heutzutage nicht mehr. Vor allem der Service spielt eine große Rolle. Die Zahnarztpraxis ist ein Wirtschaftsunternehmen und der moderne Zahnarzt muss auch Unternehmer sein. Er ist gezwungen, strategisch sowie wirtschaftlich zu handeln. Er muss jeden seiner Patienten als Kunden mit individuellen Bedürfnissen sehen. Diese gilt es zu erfüllen und seinen Wünschen zuvorzukommen. Ein guter Zahnarzt muss sich daher Zeit für eine persönliche Betreuung nehmen. Dazu gehört

eine kurze Wartezeit ebenso wie eine ausführliche und vertrauensvolle Beratung. Eine solche aufmerksame Rundumversorgung gewährleistet Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Dieser Erfolg stellt sich jedoch nicht von heute auf morgen ein, sondern dazu bedarf es einer gründlichen Analyse, der Festlegung von Zielvorstellungen und einer systematischen Vorgehensweise.

Warum gerade jetzt?

Die Wettbewerbssituation hat sich in den letzten Jahren durch veränderte Patientenerwartungen, medizinisch-technischen Fortschritt, knappe Finanzmittel und immer mehr Zahnärzte grundlegend verändert. Nur durch Qualitätsdenken kann man auf den steigenden wirtschaftlichen Druck und neue rechtliche Erfordernisse reagieren. Gerade bei der zunehmenden Privatisierung von Leistungen können es sich Zahnärzte nicht leisten, Kunden zu verlieren. Dazu gehört auch eine stetige Verbesserung und Weiterentwicklung der Arbeit des gesamten Praxisteam. Ein Stillstand in puncto Qualität bedeutet nicht Stagnation, sondern Rückschritt. Qualitätsmanagement wird dabei zu einem entscheidenden Faktor, um neue Maßstäbe bei der Leistungserbringung, Produktivität und vor allem auch bei der Patientenzufriedenheit zu setzen.



Kristin Pakura, Volljuristin