

# Entwicklungsprogramm für Qualitätsmanagement

*Ein systematisches Qualitätsmanagement bringt Zahnarztpraxen zufriedene Patienten und mehr Wirtschaftlichkeit. Die Sirona Dental Akademie bietet ein Trainingsprogramm für Qualitätsmanagement.*

**Stefan Richter**

**H**öchste Qualität bei der Behandlung ist für viele Zahnärzte eine Selbstverständlichkeit. Aber was ist gute Qualität? Der erste Indikator sind natürlich zufriedene Patienten. Für eine möglichst hohe Wertschöpfung des „Unternehmens Zahnarztpraxis“ zählen dazu auch effiziente Praxisabläufe und motivierte Mitarbeiter.

Systematisches Qualitätsmanagement für Zahnarztpraxen wird deshalb ab Mai 2005 zum Schulungsprogramm der Sirona Dental Akademie in Bensheim gehören. Geleitet wird das Projekt von Susanne Schmidinger, die die Kursinhalte in Kooperation mit dem Beratungsunternehmen UpSolute nach umfangreichen Marktrecherchen erarbeitet hat: „Weg von den Handbüchern ist die Devise – bei uns geht es darum, individuelle Lösungen zu erarbeiten. Für manche Praxisinhaber mag es um die Verbesserung ihrer Angebotspalette gehen, zum Beispiel um die Frage, ob sie Keramikversorgung, Prophylaxe oder auch ästhetische Versorgung anbieten. Für andere hingegen ist eine Qualitätssteigerung bei den Abläufen im Wartezimmer, im Materialeinkauf und im Behandlungszimmer wichtiger. Jedes Team arbeitet schließlich anders. Im Fokus des Trainings stehen dabei immer die Erfolgsfaktoren Führung und Mitarbeiter. Denn Qualitätsmanagement funktioniert nur dann, wenn alle am gleichen Strang ziehen.“

Das Qualifizierungsprogramm in Bensheim umfasst vier Module aus zweitägigen Veranstaltungen. Der erste Teil steht unter der Überschrift „Wie gewinne ich meine Mitarbeiter für das Qualitätsmanagement?“. Modul 2 beinhaltet eine gründliche Ist-Analyse der Abläufe in der Praxis, außerdem werden die Erfolgsfaktoren zu deren Optimierung definiert. In Modul 3 werden unter professionel-

ler Anleitung Ziele und Strategien der Personal- und Praxisführung an die individuellen Bedürfnisse der Zahnmediziner angepasst. Es geht darum, Verbesserungspotenziale zu nutzen, zum Beispiel in den Behandlungsabläufen, bei Einrichtung und Geräten, Sicherheit und Datenmanagement oder der Patientenberatung. Im abschließenden Modul 4 wird die dauerhafte Implementierung der möglichen Veränderungen und eine mögliche Zertifizierung durch eine unabhängige Gesellschaft thematisiert. Elke Schott, Referentin der Veranstaltung, meint: „Modernes Qualitätsmanagement ist kein abstrakter Prozess mit starren Vorgaben, sondern steht und fällt mit den Mitarbeitern. Unser Programm wird natürlich auch der gesetzlichen Pflicht zur Qualitätssicherung gerecht.“

Elke Schott hat auch Dr. Hubertus Hommel beraten, der in Wiesbaden eine ganzheitlich orientierte Praxis führt, die traditionelle zahnärztliche Diagnostik mit homöopathischen Behandlungsmethoden komplementär verbindet: „Ich arbeite allein und muss mich deshalb besonders gut organisieren. Mit einem systematischen Qualitätsmanagement kann ich meine Arbeit vor allem verwaltungstechnisch verbessern, etwa den Bestellprozess und das Zeitmanagement.“ Dr. Hommel hat sich im Januar 2005 vom TÜV Hessen zertifizieren lassen, um seine Kompetenz gegenüber den Patienten besser darzustellen. Ein Schritt, den auch Dr. Helmut Götte, Zahnarzt in Bensheim, in diesem Jahr plant: „Ich möchte meine Ressourcen besser ausschöpfen – auf allen Ebenen. Die Dienstleistung Gesundheit ist ein Wachstumsmarkt, die Menschen leben heute bewusster und sind als Patienten anspruchsvoller. Darauf will ich vorbereitet sein.“ ■

## **tipp:**

Nähere Informationen erhalten Sie bei  
**Susanne Schmidinger**  
Sirona Dental Services GmbH & Co. KG  
Fabrikstraße 31  
64625 Bensheim  
Tel.: 0 62 51/16 22 30  
Fax: 0 62 51/16 28 76  
E-Mail: [academy@sirona.de](mailto:academy@sirona.de)  
[www.sirona.de](http://www.sirona.de)