

ISO 9001:2000

Zukunftsorientierte Praxis

Gravierende Veränderungen im Gesundheitsmarkt stehen bevor und die neuorientierte, strategische Ausrichtung zahnärztlicher Praxen ist unumgänglich. Ärzte befinden sich schon seit geraumer Zeit im Verdrängungswettbewerb, was vielen und vor allem dem assistierenden Personal in der Auswirkung auf die daraus resultierende betriebswirtschaftliche Situation des Unternehmens „Praxis“ im vollen Umfang nicht bewusst ist.

Friedrich W. Schrafft



Friedrich W. Schrafft, Geschäftsführer von H+S Dentalprodukte GmbH am IDS-Stand der solutio GmbH.

kontakt:

**H+S GmbH, Geschäftsbereich
Dental Qualitätsmanagement**
Hauptstraße 2
71277 Rutesheim/Perouse
Tel.: 0 71 52/35 37 21
Fax: 0 71 52/35 37 24
E-Mail: Info@HS-GmbH.com
www.hsdental.de

H+S GmbH, Geschäftsbereich Qualitätsmanagement, unterstützt interessierte Zahnärzte beim Aufbau eines professionellen Qualitätsmanagement und stellt fach- und branchenkundige Berater zur Verfügung. H+S ist eine anerkannte und registrierte Zertifizierungsinstitution mit Fokus im medizinischen, zahnärztlichen Bereich.

Das alte Sprichwort: „... wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit“, wird schon kurzfristig dazu führen, dass Praxen ohne ein professionell eingeführtes Management (Qualitätsmanagement) in sich schnell verändernden Anforderungen nicht mehr wettbewerbsfähig sind.

Qualitätsmanagement muss als Werkzeug angesehen werden, um eine aktive, qualitätsorientierte Praxiskultur zu schaffen, die sich nach sich ständig verändernden Bedingungen im Gesundheitsmarkt ausrichtet und systematisches Handeln ermöglicht.

Der Kunde (Patient) steht im Mittelpunkt, und die gesamten Praxisabläufe sollten sich in künftigen Wünschen und Anforderungen widerspiegeln. Qualität und die Erfüllung von Kundenwünschen entsteht nicht zufällig, sondern resultiert aus systematischen Analysen nach festgelegten Vorgaben und Spielregeln.

Alte Zöpfe und eingefahrene Praxiseinheiten müssen abgeschnitten und das gesamte Praxisteam auf neue Anforderungen und vor allen Dingen Herausforderungen geschult werden. Das Werberecht für Ärzte hat längst neue Möglichkeiten des Praxismarketing zugelassen. Gerade hier wird der Arzt als Unternehmer gefordert sein, um das Unternehmen Praxis positiv nach außen darzustellen und die angebotenen Leistungen an das gewünschte Klientel zielgerichtet zu präsentieren. Die (Kassen-)Praxis ist ohne zusätzliche

private Leistungen schon heute nicht mehr überlebensfähig, und dass sich dieser Trend noch weiter fortsetzt, ist wohl jedem verantwortlichen Praxisinhaber bewusst. Praxen, die sich diesen Gegebenheiten widersetzen, werden schon in absehbarer Zeit das Nachsehen und mit drastischen Patientenverlusten zu rechnen haben. Der Patient wird noch kritischer die Leistungen und vor allem das Umfeld der Praxis betrachten. (Zahnarztpraxis = Wohlfühlpraxis?)

Gerade diese Tatsache macht die Einführung eines Qualitätsmanagement unerlässlich. Die Zukunftsfähigkeit wird sichergestellt, da Anforderungen der Kunden kontinuierlich erfasst und umgesetzt werden. Es werden permanent Abläufe optimiert und verbessert und die Unternehmensziele stets berücksichtigt. Ein Soll-Ist-Vergleich ist jederzeit möglich, um die Einhaltung der Vorgaben auf die Wirksamkeit zu prüfen. Die stärkere Patientenorientierung bzw. Patientenbindung ist durch eine kontinuierlich bestehende Kommunikation durch das QM verbessert.

Der Zahnarzt wird ohne die Dokumentation von vorgegebenen Arbeitsabläufen (neues Infektionsschutzgesetz, neue RKI-Richtlinien und Anforderungen an die Hygiene) und einem geschulten und vor allem motiviertem Praxisteam die notwendigen Ziele nicht mehr erreichen können. Nur ein gelebtes Qualitätsmanagementsystem wird die Überlebens-Chance sichern. II