

## Qualitätsmanagement

# „Agieren statt Reagieren“

*Die Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen verändern sich drastisch. Und mit ihnen wandelt sich die finanzielle Situation für Zahnarztpraxen. Der weiter steigende Kostendruck auf der einen, der immer kritischere Patient auf der anderen Seite fordern ein Umdenken, das in der Bekenntnis zu unternehmerischer Verantwortlichkeit mündet. Die ZWP-Redaktion sprach mit dem Geschäftsführer von iQ-Network, Michael Ebner, wie sie als kompetenter Brancheninsider die Zahnarztpraxis bei Ihrer Praxis unterstützen.*

### | Redaktion

**Wie kam es zu Ihrem Unternehmen, wo stehen Sie heute?**

Das Gesundheitswesen unterliegt einem sehr starken Wandel. Wir haben dies bereits vor fünf Jahren erkannt und überlegt, wie man den Leistungserbringern bei dieser Umstrukturierungsphase helfen kann. Vor allem für Ärzte und Zahnärzte ist eine professionelle Unterstützung die Chance, ihre eigene Praxis zukunftssicher zu machen. Bereits seit fast zehn Jahren haben wir Erfahrung im Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen speziell im Gesundheitswesen. Uns ist es gelungen, gerade für den Bereich der Arztpraxen unser System iQ-Process umzusetzen. Hier handelt es sich um eine QM-Datenbank, die webbasiert eingesetzt wird.

**Was hat die Point University mit Qualitätsmanagement zu tun?**

Ein Qualitätsmanagementsystem dient als Führungsinstrument, welches Verantwortlichkeiten, gesetzliche Anforderungen, Unternehmensstrategien beinhaltet. Vor allem aber geht es bei iQ-Process um den individuellen Umgang mit dem Patienten. Denn ein QM-System darf nie für sich alleine stehen.

Gemeinsam mit Point Seminars und Herrn Piet Troost haben wir nun dieses bewährte

medizinische Qualitätsmanagement komplett in die Point University integriert. Dies ist die optimale Vorbereitung für die Zertifizierung einer Zahnarztpraxis. Völlig neu ist hier, dass unser QM-System bereits komplett in die Fortbildungsinhalte integriert ist. Die Zahnärzte erhalten so ein Qualitätsmanagement an die Hand, das sie sofort in ihrer Praxis und ihrem Team umsetzen können. Sämtliche Richtlinien der Point University sind erfüllt und bieten ein seit vielen Jahren bewährtes Praxiskonzept. So ist es dann nur noch ein kleiner Schritt, seine Praxis nach ISO 9001 zu zertifizieren.

**Wie sehen Sie die Situation in den Zahnarztpraxen?**

Die heutigen Praxen sind Unternehmen, welche sehr hohen betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Anforderungen unterliegen. Das zeigt in der Zahnmedizin gerade die aktuellen Umsatzrückgänge im Bereich Zahnersatz. Aber um diesen Anforderungen entgegenzutreten, fehlen die nötigen Instrumente für die Geschäftsleitung. Nach unserer Erfahrung in den letzten fünf Jahren ist die strategische Einführung eines Managementsystems die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Praxis in der Zukunft. Schlagworte, wie Agieren statt Reagieren oder auch der Ein-



Michael Ebner  
iQ-Network, Point Center

### tipp:

Nähere Informationen  
erhalten Sie mithilfe unseres  
Faxcoupons auf S. 6.