

Qualitätsmanagement

Potenziale entdecken

Seit Januar 2004 ist jeder Zahnarzt gesetzlich verpflichtet in seiner Praxis ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Bei der Umsetzung der Gesetzgebung kann die von dem Deutschen Zentrum für orale Implantologie e. V. (DZOI) entwickelte Software eaZydent® Unterstützung leisten, dessen modulares Konzept speziell auf die Bedürfnisse und Anforderungen einer modernen Zahnarztpraxis abgestimmt ist. Die ZWP-Redaktion sprach mit dem Systemanwender und Präsidenten des DZOI Dr. Werner Hotz über seine eigenen Erfahrungen.

| Antje Isbaner



Dr. Werner Hotz,
Präsident des DZOI

kontakt:

DSS DZOI Dental Support & Service GmbH & Co KG

Sekretariat
Walter Kopp
Hauptstraße 7a
82275 Emmering
Tel.: 0 81 41/53 44 56
Fax: 0 81 41/53 45 46
www.dzoi.org

Herr Dr. Hotz, ein eigenes Qualitätsmanagementsystem muss individuell auf das Praxisprofil zugeschnitten sein. Wie geht die Einführung der Qualitätsmanagementsoftwarelösung eaZydent® vonstatten und wie lange dauert es, bis das ganze Praxisteam involviert ist?

Das eaZydent-System steht und fällt, wie natürlich jedes Qualitätsmanagementsystem, von der Akzeptanz und Mitgestaltung aller Mitarbeiter/Innen. Deswegen war es mir auch sehr wichtig mein gesamtes Team von der ersten Stunde an „im Boot“ zu haben. Für die eaZydent-Einführung hatten wir einen zertifizierten Schulungspartner des DZOI Dental Support & Service GmbH & Co. KG für zwei Tage vor Ort bei uns in der Praxis. So hatte das gesamte Praxisteam von Anfang an die Chance, das neue System in ihrem täglichen Arbeitsumfeld kennen zu lernen und anzuwenden.

Nach den zwei Tagen waren bereits etwa 40% des Systems fertig eingerichtet und individuell an unsere Praxis angepasst. Das Praxisteam war mit dem QM-Gedanken gut vertraut und motiviert!

Welche Vorteile bzw. Nutzen hat diese Basissoftwarelösung im Ablauf Ihrer täglichen Arbeit?

Während der Einführung wurde für jeden wichtigen Ablauf ein Verantwortlicher und ein Stellvertreter benannt. Das schafft sehr viel Transparenz und erleichtert viele Routi-

neabläufe. Außerdem bietet das eaZydent-System eine zentrale Stelle, in der alle wichtigen Informationen nachgeschlagen werden können. Jetzt findet jeder ganz schnell aktuelle Vorschriften, wir werden durch einen Kalender automatisch an fällige Unterweisungstermine, an Wartungsintervalle und sogar an die Auffrischung von Impfungen bei Mitarbeitern erinnert. Das spart Zeit, die wir in die weitere Verbesserung des Angebots für unsere Patienten investieren können.

Wo spüren Sie in Ihrer Praxis besonders, dass sich Praxisabläufe oder die Praxisorganisation durch das Qualitätsmanagement verbessert haben?

Qualitätsmanagementsysteme erfinden die Abläufe und Vorgänge in einer Praxis nicht neu. Jeder meiner Kollegen betreibt bereits „Qualitätsmanagement“, auch wenn sicher noch nicht jeder dies in einem QM-System dokumentieren kann. Die eigentliche Verbesserung bestand für uns darin, dass wir beim Aufschreiben unserer Abläufe viele kleine Handgriffe und Tätigkeiten entdeckten, in denen noch Optimierungs- und Einsparungspotenziale lagen. Und bei der intensiven Beschäftigung mit unseren Praxisabläufen wurde der Servicegedanke und das „Wir-Gefühl“ des Teams nochmals bei allen Mitarbeitern gefestigt. Allen wurde klar, wie wichtig oft auch kleine Tätigkeiten sind, um das hohe Qualitätsniveau einer modernen Zahnarztpraxis sicherzustellen.