

# QM – Voraussetzung für den Erfolg einer Praxis

| Redaktion

Unternehmen kommen am Thema Qualitätsmanagement nicht vorbei, wollen sie in einem Umfeld bestehen, das sich ständig wandelt. Flexibilität ist gerade im Gesundheitsbereich gefragt. Wer glaubt, dass eine Zertifizierung mit ihren zahlreichen Vorschriften und Normen nur einschränkt, wird erstaunt sein, wie viel Entwicklungspotenzial sich für eine große Zahnarztpraxis bietet.



Peter Tietze, Mitbegründer der Zahnärzte am CentrO in Oberhausen.



Mike Emenako, Management Institut Bochum mb.

Gerade durch die Beschäftigung mit Qualitätsmanagement haben wir nicht nur interne Abläufe verbessert, sondern vor allem eine nachhaltige Entwicklung zu noch mehr Nutzen für unsere Kunden erreicht“, fasst Peter Tietze, Mitbegründer der Zahnärzte am CentrO in Oberhausen, seine Erfahrungen zusammen.

Wer die Räume der Zahnärzte am CentrO betritt, glaubt kaum, dass er sich in einer großen Gemeinschaftspraxis mit 56 Mitarbeitern, davon zehn Zahnärzten, befindet. Helle, lichtdurchflutete Architektur und fast leere Wartezimmer – die Bezeichnung Terminpraxis ist wörtlich zu nehmen. In den vor knapp zwei Jahren auf über 1.000 m<sup>2</sup> erweiterten Praxisräumen herrscht eine entspannte Atmo-

sphäre, die Patienten und Behandler gleichermaßen zu schätzen wissen. Dahinter steht die ganzheitliche und serviceorientierte Denkweise der beiden Gründer Dr. Christian de Werth und Peter Tietze. Schon der Standort ist Service: Direkt am CentrO Oberhausen – dem aus dem Strukturwandel des Ruhrgebietes geborenen großen Einkaufs- und Freizeitzentrum – lässt sich der Zahnarztbesuch bequem mit anderen Aktivitäten verbinden, und das bei kostenfreien Parkhäusern nebenan. Als die beiden Zahnärzte 1996 ihre Zusammenarbeit starteten, standen ihnen fünf Assistentinnen zur Seite. Heute umfasst das Team 56 Mitarbeiter. Fünf Tage die Woche von 7 bis 21 Uhr und zusätzlich am Samstagvormittag können die Patienten ihre

Dienste in Anspruch nehmen. Die Bandbreite reicht von der Prophylaxe über die Kinderzahnheilkunde bis zu chirurgischen Eingriffen. Ein Netzwerk mit Spezialisten für fachübergreifende Behandlungen ergänzt das Leistungsspektrum.

## Ganzheitliche Sichtweise

Nicht nur ihren Patienten treten die Zahnärzte am CentrO mit ihrer ganzheitlichen Sichtweise gegenüber. Dieser Ansatz gilt genauso für das Team und das gesamte zahnärztliche Kompetenzzentrum, als welches sie sich in den elf Jahren ihrer Zusammenarbeit etabliert haben. Genauso wichtig wie die kontinuierliche Qualitätssteigerung der medizinischen Leistungen erachten sie die fortwährende Optimierung der Praxisorganisation. Sie haben erkannt, dass langfristiger Unternehmenserfolg nur mit effizienten innerbetrieblichen Strukturen und Transparenz in den Abläufen gesichert werden kann. Der Schritt zum aktiven Qualitätsmanagement war damit obligat. Peter Tietze erinnert sich: „Wir wollten Qualitätsmanagement nicht um seiner selbst willen. Natürlich sollten Abläufe verbessert und Strukturen verändert werden. Oberste Priorität jedoch hat für uns die absolute Orientierung an den Bedürfnissen und der Gesundheit unserer Patienten.“ Ziel ist es, diese Vertrauensbasis durch konsequente und nachvollziehbare Klarheit im Denken und Handeln zu stärken.