

ZWP ZAHNARZT WIRTSCHAFT • PRAXIS

ISSN 1617-5077 • www.oemus.com • Preis: € 6,50 | sFr 10,- zzgl. MwSt.

Qualitätsmanagement/ Praxishygiene ab Seite 46



wirtschaft |

**QM: Bestandsaufnahme
Dezember 2010**

ab Seite 10

wirtschaft |

**Echte und
unechte Privatpatienten**

ab Seite 26

iCare+

AUTOMATISCHES REINIGUNGS-, DESINFEKTIONS-
und PFLEGESYSTEM für dentale Übertragungsinstrumente

REINIGUNG

DESINFEKTION

PFLEGE



n.clean n.cid
REINIGUNGS-/DESINFEKTIONS-
PRODUKTE für iCare+

Im ständigen Bestreben, Produkte zu entwickeln, die den Tagesablauf für Zahnarztpraxen und Krankenhäuser erleichtern und Prozesse verbessern, hat NSK sein Produktprogramm ausgebaut und stellt mit dem **iCare+** ein revolutionäres Gerät zur Wiederaufbereitung von dentalen Übertragungsinstrumenten vor. **iCare+** reinigt und desinfiziert dentale Übertragungsinstrumente innen und außen in aufeinanderfolgenden Aufbereitungszyklen. **Dies gibt Ihnen die Möglichkeit, vier Instrumente in weniger als 10 Minuten zu reinigen, zu desinfizieren und zu schmieren.**

NSK Europe GmbH, Elly-Beinhorn-Str. 8, 65760 Eschborn, Germany
Tel.: +49 (0) 61 96/77 606-0, Fax: +49 (0) 61 96/77 606-29
www.nsk-europe.de

NSK
POWERFUL PARTNERS



WENIGER ALS 10 MINUTEN FÜR VIER INSTRUMENTE



Stichtag am 31. Dezember 2010!

Christoph Jäger

Es ist soweit: die Vierjahresfrist für die Einführung interner QM-Systeme läuft ab. Was passiert danach? Wie viel Zeit haben Sie noch für die Umsetzung? Wie werden ab 2011 die Überprüfungen aussehen? Welche Sanktionen wird es geben? Themen, mit denen Sie sich spätestens jetzt auseinandersetzen sollten.

Am 17. November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) eine Qualitätsmanagement-Richtlinie verabschiedet, die Zahnärzte verpflichtet, bis Ende 2010 ein QM-System einzuführen und sukzessive zu optimieren. Ab Januar 2011 wird die KZV jährlich zwei Prozent zufällig ausgewählter Zahnärzte zu einer schriftlichen Dokumentation auffordern. Im Zuge dessen müssen ein „Berichtsbogen“ sowie eine „Erklärung gemäß § 6 der QM-Richtlinie“ ausgefüllt und an die KZV zurückgesendet werden. Damit bestätigen die Zahnärzte verbindlich, dass sie ihrer Verpflichtung zur Einführung und Weiterentwicklung eines QM nachgekommen sind oder auch nicht.

In der ersten Überwachungsphase wird die KZV Ihrer Praxis keinen Besuch abstatten. Zunächst wird man sich allein auf die schriftliche Befragung konzentrieren und die Ergebnisse auswerten.

Sicher ist, dass es derzeit keine Sanktionen für Zahnarztpraxen gibt, die noch kein QM-System haben. Sicher ist jedoch auch, in Zukunft wird es Sanktionen geben! Entscheidend ist daher, dass Sie zumindest mit der Einführung begonnen haben sollten, nicht dass sämtliche Elemente zum Stichtag umgesetzt wurden. Falls Sie also noch nicht über ein QM-System verfügen, kümmern Sie sich bitte schnellstmöglich darum. Keine Praxis hat nämlich ein Interesse an der Zwangseinführung eines QM-Systems gemäß DIN-Norm EN ISO 9001:2008. Genau das dürfte aber die Folge sein, wenn die Mehrheit der Zahnärzte nicht eigenverantwortlich vorgesorgt haben sollte. Dann würde die Überprüfung der zahnärztlichen Praxen in die Hände staatlich akkreditierter Zertifizierungsgesellschaften gelegt. Neben dem Verlust der Unabhängigkeit kämen damit hohe Kosten auf die Zahnärzteschaft zu. Bitte lassen Sie es nicht so weit kommen. Bedenken Sie: Qualitätsmanagement ist eine sinnvolle Investition, die am Ende Geld bringen und nicht kosten soll. Führen Sie daher noch jetzt ein QM-System ein, auch wenn die Frist am 31. Dezember 2010 ausläuft.

Gehen Sie diese Herausforderung mit Bedacht an. Besonders wichtig ist die Auswahl eines geeigneten QM-Handbuchs. Nehmen Sie hierzu mehrere unter die Lupe und prüfen Sie, welches für Sie das beste ist. Ein QM-Handbuch sollte z.B. maximal 200 Euro kosten. Auch Ihre KZV hilft Ihnen gerne weiter – schließlich ist sie es, die in den Praxen prüfen wird, ob die QM-Systeme vorschriftsmäßig eingeführt und umgesetzt wurden.

Vertrauen Sie daneben jedoch auch Beratungsgesellschaften, die seit Langem im Gesundheitswesen tätig sind und über große Kompetenz im Bereich QM verfügen. So wie ein Patient sich darauf verlassen kann, dass ein erfahrener Zahnarzt eine gute Zahnmedizin praktiziert, können Sie als Zahnarzt sich auch auf einen erfahrenen QM-Berater verlassen, der in Ihre Praxisorganisation das optimale QM-System einführt.

Schöne Weihnachten und einen guten Start in das neue (QM-)Jahr wünscht Ihnen **Christoph Jäger!**

ANZEIGE

*Wir wünschen unseren Lesern ein
frohes und gesundes Fest und möchten uns
für ihre Treue und ihr Interesse mit einem
kostenfreien App* im App Store bedanken!*

* Der neue kostenfreie Service ermöglicht ab dem 24. Dezember 2010 dem Leser einen aktuellen Zugriff auf die Publikationen der OEMUS MEDIA AG, ganz bequem überall dort, wo Sie Ihr iPhone oder iPad nutzen!

politik

6 Statement Nr. 10

wirtschaft

8 Fokus

praxismanagement

- 10 QM: Bestandsaufnahme Dezember 2010
- 14 Qualitätsmanagement ist gelebtes Praxismanagement
- 20 Nutzen Sie QM für Ihre Praxisentwicklung
- 24 Auf dem Weg zur QM-Zertifizierung
- 26 Echte und unechte Privatpatienten
- 32 SEO sei Dank: Jetzt werden Sie gefunden!
- 36 Mehr Klarheit, mehr Ruhe, mehr Erfolg

psychologie

38 Lernprozesse in der Praxishygiene

abrechnung

- 40 Ohne zu denken viel verschenken?
- 42 Funktionsanalyse: Typische Einwände von Kostenerstatterern

zahnmedizin

44 Fokus

qualitätsmanagement/praxishygiene

46 Im Qualitätsmanagement Mehr(wert) sehen

- 50 Ist Ihr QM schon integriert?
- 52 Chancen des Beschwerdemanagements
- 58 Hygiene in der Praxis: Maschinell schlägt manuell
- 60 Das Pathogen im Püster
- 64 Dokumentierte Sicherheit in der Zahnarztpraxis
- 68 Entsorgung muss (k)ein Thema sein

praxis

- 70 Produkte
- 76 Formstabiler und ästhetischer Kantenaufbau mit Komposit
- 78 Raffinierte Glasfaserstifte
- 80 Praxis optimieren – Arbeitsabläufe erleichtern

dentalwelt

- 82 Fokus
- 84 Hauptsache gut bedient
- 88 Zertifizierte Sicherheit
- 90 „Mehr als nur Spezialisten für die Schmerzkontrolle“
- 94 Abrechnung ist Vertrauenssache

finanzen

- 95 Fokus
- 96 Silber – Renaissance des weißen Edelmetalls

rubriken

- 3 Editorial
- 98 Impressum/Inserentenverzeichnis

ANZEIGE

Inklusivleistung	Beratung	Montage	Service
<p>Qualität zu günstigen Preisen.</p> <p>Der ROTOGRAPH EVO-D ist ein modernes, hochqualitatives, digitales Röntgensystem für Panoramaaufnahmen und Fernröntgenaufnahmen jeglicher Art. Diverse Aufnahmeformate lassen sich einfach nachrüsten: Transversale Schichtaufnahmen jedes Kieferbereichs, Orthogonalprojektion, Halbseiten-isolierte Frontzahn Aufnahme, etc.</p> 			
<p>EVO-D Panoramaversion € 21.900,00*</p> <p>EVO-D Panorama/Fernröntgen mit Wechselsensor € 28.900,00*</p> <p>EVO-D Panorama/Fernröntgen mit zwei Sensoren € 34.900,00*</p> <p><small>* Jeweils inkl. Lieferung, Montage, Prüfkörperset, Abnahmeprüfung, Zzgl. 19% MwSt.</small></p>  <p>dentakraft Dentalservice + Einrichtungen</p> <p>Adelheidstraße 22-24 65185 Wiesbaden Tel.: 0611 375550 Fax: 0611 3609430 E-Mail: dentakraft@t-online.de www.dentakraft.de</p>			

Beilagenhinweis

In dieser Ausgabe der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis befindet sich das ZWP spezial Endodontie/ Konservierende Zahnheilkunde.



Wie bekommen Sie Ihr prov. Füllmaterial aus dem Glas?

(war ein Stemmhammer
im Lieferumfang?)



Es gibt eine einfachere Lösung!

Tempit® kostenlos testen?

Jetzt anrufen! - 30 vorgefüllte Tips!

- Kein Mixen, kein Schmutz, Sauber!
- Tips in Portionsgröße, einfache Applikation
- Passt in alle C-R® Karpulenhalter
- Härtet in Minuten aus, einfach zu entfernen
- Enthält Kalziumsulfat und Zinkoxid
- Eugenolfrei

Kein Stemmhammer erforderlich!



Centrix, Inc.

Andreas Lehmann

Schlehdornweg 11a

50858 Köln

**Telefon: 0800centrix
(0800 2368749)**

Telefax: 0221 530978-22
koeln@centrixdental.com



Angebot gilt, solange Vorrat reicht.

centrix®

Macht Zahnheilkunde einfacher.™

www.centrixdental.de

Nr. 10 Statement



„Wir unterliegen nicht allein den Gesetzen der Marktwirtschaft“

DR. MICHAEL SERENY • Präsident der Zahnärztekammer Niedersachsen

Wissen Sie noch, seit wie vielen Wochen es Weihnachtsmänner aus Schokolade in den Läden zu kaufen gibt? Gefühlt schon deutlich zu lange. Einen echten Grund, sie sehr frühzeitig einzukaufen, gibt es nicht, bislang reichten sie immer noch bis lange nach Weihnachten, und da wurden sie sogar billiger.

Welch ein Glück, dass es solche jahreszeitlich bedingten Angebote in unseren Praxen nicht gibt, sieht man von den wenigen „Sonderangeboten“ ab, mit denen gelegentlich die professionelle Zahnreinigung, das Inlay oder das Implantat an den Mann/die Frau oder besser in den Mund gebracht werden soll. Nein, unser Angebot sind Dienstleistungen höherer Art, die nicht in allem den Gesetzen der Marktwirtschaft unterliegen. Eine PZR könnte man ja noch verschenken, es gibt sicher wenige, die keinen Bedarf dafür hätten, aber bei anderen medizinischen Leistungen wie dem Inlay („welchen Zahn darf ich denn dafür aufbohren?“) oder dem Implantat („welchen Zahn sollen wir denn dafür ziehen?“) sieht es schon anders aus. Welchen Aufschrei gab es zu Recht, als in Diskotheken Schönheitsoperationen verlost werden sollten! Marketing in unserem Bereich muss sich deutlich von der Waschmittelreklame oder dem für das Kult handy unterscheiden. Es gibt für uns nicht zu wenig Arbeit, sondern nur zu wenig Geld.

Wir stehen mit unseren Praxen genau an der Nahtstelle von Markt und Ethik und das kann sehr wehtun. Die Budgetproblematik ist nur ein Beispiel dafür, dass wir uns oft selbst ausbeuten, um bei begrenzten Mitteln das Versprechen der Politiker und der Krankenkassen von unbegrenzten Leistungen für unsere Patienten zu erfüllen. Am Ende des Geldes ist leider immer häufiger noch etwas Quartal übrig. Unglaublich dreist, dass wir uns dann auch noch vorwerfen lassen müssen, wir könnten nicht bis zwölf rechnen und sollten uns das Geld besser einteilen. Und dieser Vorwurf von Politikern, die schon seit Jahrzehnten keinen ausgeglichenen Haushalt mehr aufgestellt haben und Wohltaten und ihre Wiederwahl ausschließlich aus Schulden finanzieren, und von Kassen, die uns schon seit Jahrzehnten nicht all das bezahlt haben, was wir ihren Mitglieder an notwendigen medizinischen Leistungen erbracht haben.

Als Berufsgruppe, die vor vielen, vielen Jahren unverdient unverschämt viel verdiente, sind wir auch heute noch im Fokus vieler Anbieter, die sich nicht ausschließlich darauf

beschränken, ihre Waren und Dienstleistungen anzubieten. Nein, sie lassen auch keine Gelegenheit aus, vermeintlichen Bedarf bei uns zu wecken oder noch besser, Einfluss auf Richtlinien und Gesetze zu nehmen. Früher reichte es als Beweis der gut funktionierenden Siegelnaht einer Sterilgutverpackung, wenn man die Instrumente darin aufhängen konnte. War die Naht gut, hielt sie – war sie schlecht, fiel das Instrument heraus. Heute braucht es neue, größere, teurere Geräte, denn nur diese können eine Siegelnaht „validierbar“ verschließen. Jahrzehntlang hätten wir demnach trotz des gesamten Aufbereitungsprozesses von der Desinfektion über Reinigung und Sterilisation unsere Patienten unglaublichen Gesundheitsgefahren ausgesetzt, von denen wir und sie keine Ahnung hatten. Dass sich dabei auch Kollegen an diesem üblen Spiel beteiligen, die Vorträge organisieren und begeisterte Anwenderberichte schreiben, ist noch schlimmer.

Natürlich müssen wir skeptisch sein, wenn ein redaktioneller Bericht mit einer Anzeige des/der Autoren für die eigenen Dienstleistungen oder Produkte endet. Erfreut hat mich allerdings kürzlich eine ehrliche Anzeige eines QM-Beraters, denn dort konnte man lesen: „Übrigens: Eine professionelle QM-Umsetzung durch einen professionellen Berater kostet nicht immer ein Vermögen.“ Nicht immer? Aber immer öfter?

Bleiben wir also immer skeptisch, wenn uns Nichtmediziner erklären wollen, wie wir Medizin richtig machen müssen. Glauben wir bitte nicht alles, was uns auch unsere Kollegen erzählen. Seien wir vor allem immer dann kritisch, wenn wir bezahlen und andere davon profitieren. Wir machen heute nicht alles so verkehrt, dass wir es morgen ganz anders machen müssten.

Genießen Sie ruhige und erholsame Tage oder den Dank Ihrer Patienten, wenn Sie ihnen nachts und während der Feiertage helfen und starten Sie optimistisch und selbstbewusst in das Jahr 2011!

Herzlichst, Ihr
Dr. Michael Sereny



Nur 115 x 90 x 28 mm groß: der claros pico®

„Absolut genial, was elexxion
jetzt entwickelt hat.

Genau richtig für uns Praktiker!“

Es ist Wirklichkeit! elexxion, weltweit Technologieführer bei hochwertigen Dentallasern, präsentiert der Fachwelt den claros pico®.

Der claros pico® ist ein absolut vollwertiges Profigerät und passt dennoch in eine Hand. Dank seiner Lithiumionen-Technologie ist er so mobil, wie es moderne Praxen erfordern.

Was bedeutet das für Sie als Praktiker? Mit dem claros pico® verfügen Sie über einen Diodenlaser, der Ihnen „auf Knopfdruck“ in der Endodontie, in der Parodontologie und der Weichgewebe-Chirurgie neue Behandlungsmöglichkeiten erschließt. Sie können bei vielen Indikationen schneller und effektiver arbeiten und setzen zudem neue Impulse für eine verbesserte Wettbewerbssituation Ihrer Praxis. Selbstverständlich verfügt das Gerät auch über eine Laser-Powerbleaching-Funktion, mit der Ihr Assistenz-Team selbstständig arbeiten kann.

Mehr über den brandneuen claros pico® erfahren Sie von den Fachberatern unseres Vertriebspartners Pluradent (www.pluradent.de).

OEMUS MEDIA AG :

Verlagsspektrum mit eigener App

Die Oemus Media AG bringt als erster Verlag im Dentalmarkt ihre Zeitschriften und Zeitungen mit einer eigenen App in den Apple App Store und stellt sich dem Zukunftstrend „Digitales Publizieren“. Somit lassen sich die Printprodukte der Oemus Media AG ohne zusätzliche Kosten auf dem Apple iPad lesen und zusätzliche digitale Inhalte nutzen.



Die Zeitschriften der Oemus Media AG führen seit vielen Jahren die Abo- und Verkaufsstatistiken im dentalen Blät-

terwald an und gehören zu den maßgebenden Titeln der Branche – praxisnahe Informationen, journalistisch klar recherchiert und aufbereitet vermitteln schnell umsetzbares Know-how zu bewährten Therapien oder neuesten Erkenntnissen. Die Oemus Media AG und ZWP online präsentieren nun ihr bekanntes Verlagsspektrum und die vollständigen Inhalte der gedruckten Ausgaben auch digital in der gewohnt hochwertigen Optik und auf das iPad zusätzlich abgestimmt. Die Inhalte der Printausgaben werden mit Bonusmaterial, wie Bildergalerien, weiterführenden Informationen, Nachrichten und Videos aus der Dentalbranche, angereichert. Die Oemus Media-App entspricht aber nicht nur einer bestimmten Printausgabe, sondern enthält fast alle aktuellen Titel des Verlages und zeigt die



faszinierenden Möglichkeiten digitalen Publizierens auf und erreicht so als „elektronisches“ Magazin im Themenbereich „Zahnmedizin“ neue Lesergruppen. eBooks als Best of ausgewählter Artikel und Themenbereiche runden das Portfolio ebenso ab wie Abrechnungstipps und wissenschaftlich anspruchsvolle und validierte Artikel. Diese App ist kostenfrei und ermöglicht den Zugriff auf die aktuellen Ausgaben. Alle geladenen Ausgaben können on- oder offline genutzt werden. Suchfunktionen innerhalb der Titel, Zoomfunktionen und der PDF Download bereichern die individuelle Lesequalität auf dem iPad. www.zwp-online.info

Hausmann Cartoon



HypoVereinsbank:

Trends im Gesundheitsmarkt

Die HypoVereinsbank (HVB) hat in Berlin erstmals den neu erschienenen „Trend Report Gesundheitsmarkt 2020“ öffentlich vorgestellt. Der Trend Report beleuchtet die aktuelle Marktsituation und zeigt für Ärzte, Apotheker und Zahnärzte neue Chancen im sich weiter verändernden Marktumfeld auf. Die steigenden Ansprüche der Patienten – die zunehmend die Rolle anspruchsvoller Kunden einnehmen – hinsichtlich ärztlicher und zahnärztlicher Dienstleistungen verlangen eine Anpassung der künftigen Angebotsstruktur im Gesundheitsmarkt. Bei weiterhin zunehmender Nachfrage ärztlicher Leistungen werden sich aber auch die Gesundheitskosten der Patienten erhöhen, da in Zukunft für viele Leistungen zusätzlich bezahlt werden muss.

Der Trend Report macht deutlich, dass für Ärzte, Apotheker und Zahnärzte durch diese Entwicklungen und den permanenten Kostendruck im zunehmenden Wettbewerb eine inhaltliche Spezialisierung sowie ein Kooperationsdruck unter den Anbietern unausweichlich bleibt, um die Profitabilität von Praxen und Apotheken nicht nur zu erhalten, sondern auch zu steigern.

www.hypovereinsbank.de



Das Juwel unter den Sterilisatoren



120 Jahre W&H.
Unterstützen Sie mit uns SOS Kinderdorf!



- > Integrierte und automatische Freigabe der Beladung direkt am Display
- > »Klasse B« Zyklen, die sich automatisch an die Beladung anpassen
- > Verlängerte Lebensdauer der Instrumente durch schonende Sterilisation
- > 2 Jahre Garantie

People have Priority. W&H unterstützt SOS Kinderdorf. Helfen Sie mit! Nähere Infos unter wh.com

W&H Deutschland, ☎ 08682/8967-0

lisa
fully automatic

QM: Bestandsaufnahme Dezember 2010

| Prof. Dr. Thomas Sander

Am 31. Dezember 2010 ist die Zeit abgelaufen: Alle Zahnarztpraxen müssen ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben. Doch nicht alle werden diese Zeitvorgabe erfüllen. Und noch immer gibt es offene Fragen. Der Autor versucht, eine Bestandsaufnahme zu machen.



Vor nunmehr zehn Jahren war der Autor zusammen mit anderen im Auftrag der Zahnärztekammer Schleswig-Holstein an der Entwicklung eines der ersten Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme) für Zahnarztpraxen beteiligt. Grundlage war ein Beschluss der 72. Gesundheitsministerkonferenz aus dem Jahr 1999, nach dem alle Einrichtungen des Gesundheitswesens bis zum 1. Januar 2005 ein an dem Stand der Wissenschaft und Technik orientiertes Qualitätsmanagement einführen sollten. Das GKV-Modernisierungsgesetz (GMG) konkretisierte dies in 2004 über den § 135a des SGB V: „Vertrags (-zahn)-ärzte ... sind ... verpflichtet, ... einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiter zu entwickeln.“ Im Jahr 2006 verabschiedete der Gemeinsame Bundesausschuss die „Richtlinie ... über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung)“ oder auch „QM-RiLi“. Sie trat am 31.12.2006 in Kraft und sagt aus, dass alle Zahnarztpraxen eben bis zum 31.12.2010 ein wie dort beschriebenes QM-System einführen haben.

Der Autor hat diesen Prozess in Vorträgen, in der Lehre und in vielen Gesprächen begleitet.

Der Name „Qualitätsmanagement“

Nach wie vor ist wohl der Name der unglücklichste Bestandteil des QM-Systems. Mit dem „Managen der Qualität“ assoziiert man zwangsläufig, dass es um die Qualität der zahnmedizinischen Behandlung geht. Aber darum geht es gerade nicht. Der Begriff kommt aus der Industrie, wo das Management der Abläufe, die von Maschinen und Facharbeitern durchgeführt werden, die Qualität der Produkte einschließlich ihrer termingerechten Fertigung maßgeblich beeinflusst. Die Qualität der zahnmedizinischen Versorgung aber wird in erster Linie vom Zahnarzt als persönliche (freiberufliche) Leistung sichergestellt – und der (bzw. die Zahnärztin) ist hoch qualifiziert. Die Abläufe in der Praxis tragen selbstverständlich auch zur Qualität bei, z.B. bei den Lieferantenprozessen, aber nicht in demselben Maße wie in der Industrie.

Dass der Zahnarzt nach seiner langen Ausbildung und der erworbenen Erfahrung keine aus der Industrie abgeleiteten Anweisungen bekommen wollte, die suggerierten, damit könne die Qualität seiner Behandlung verbessert werden, ist verständlich.

Heute ist den meisten Zahnärzten klar, dass es um die Qualität der Abläufe in der Praxis geht. Doch hat der Name sicher dazu beigetragen, dass dem QM zumindest in den Anfängen sehr skeptisch begegnet wurde. Und das ist

schade, denn bei aller berechtigten Kritik kann QM für die Praxis sehr viel bringen.

Die Hygiene

Die Anforderungen an die Hygiene sind immer umfangreicher geworden. Jede Praxis setzt sich in letzter Zeit mehr und mehr damit auseinander. Auch sind bestimmte Praxisabläufe im Zusammenhang mit den Hygieneanforderungen zu betrachten.

Aber: Die QM-RiLi hat zunächst einmal nichts mit den Anforderungen an die Hygiene zu tun. Das wird oft in einen Topf geworfen. Das QM-System kann (und sollte) zwar dazu genutzt werden, bestimmte Anforderungen an die Hygiene zu organisieren. Wer aber die Hygiene-Vorschriften erfüllt, hat noch lange kein QM-System.

Die Systeme

In einer groben Einteilung können drei verschiedene QM-System-Typen unterschieden werden:

- KZV- bzw. Kammer-Systeme
- Praxissoftware-Systeme
- Freie Systeme.

Viele Kammern bzw. KZVen bieten ihren Mitgliedern eigene oder von zugelassenen Dritten entwickelte Systeme an. Diese erreichen den größten Marktanteil. Es sind Handbuch- oder Software-beziehungsweise auch internetgestützte

Premium-Hygiene zum Top-Preis!



Wirtschaftlich und praktisch – Dürr System-Hygiene im 10 l-Gebinde

- NEU: Großgebilde mit Preisvorteil!
- Wirtschaftlich und effizient
- Premium-Hygiene vom Experten im Markt
- Hohe Desinfektions- und Reinigungskraft
- Sicher, verträglich, komfortabel und schnell

Mehr unter www.duerr.de



Lösungen. Alle erfüllen die Anforderungen der QM-RiLi.

Viele Hersteller von Praxissoftware bieten Erweiterungs-Tools an, mit denen ebenfalls die Anforderungen an die RiLi erfüllt werden – jedenfalls wenn sich die Praxis wirklich damit auseinandersetzt. Denn es ist immer zu beachten, dass man QM nicht einfach kaufen kann – QM wird erst durch Handeln aktiv.

Die freien Systeme basieren oft auf etablierten Normen wie z.B. der DIN EN ISO 9000. In den unterschiedlichsten Erscheinungsformen gibt es von äußerst bedenklichen Handbüchern bis hin zur exzellenten Software so ziemlich alles.

Eine intensive Auseinandersetzung mit den Systemen und auch den Preisen erfolgte z.B. bei Sander in der ZWP 12/2007, S. 10–12 und soll hier nicht wiederholt werden.

Der Umsetzungsstand

Nach Rückfrage bei einigen Kammern bzw. KZVen kann davon ausgegangen werden, dass bis zum 31. Dezember ca. 70 bis 75 Prozent aller Praxen ein von der Kammer bzw. von der KZV angebotenes System eingeführt haben werden. 10 bis 15 Prozent der Praxen verwenden bereits ein anderes System (siehe oben). Und weiter 10 bis 15 Prozent werden die Anforderungen wohl nicht fristgerecht erfüllt haben. Ihnen werden die Kammern/KZVen in 2011 Nachschulungen anbieten.

Die Zertifizierung

Hinsichtlich der Zertifizierung herrscht teilweise noch große Unsicherheit. Eine Zertifizierung ist ein „Nachweis der gestellten Anforderungen“. Und hier machen sich einige schwarze Schafe die Unsicherheit mancher Zahnärzte zunutze, indem sie die aus der Industrie bekannte Zertifizierung, z.B. für die Anforderungen gemäß der schon erwähnten DIN EN ISO 9000, anbieten. Die QM-RiLi verlangt ausschließlich die Einführung des QM-Systems, nicht dessen Zertifizierung. Im Einklang mit Dr. Rüdiger Schott, Mitglied des Vorstandes der Bayerischen Landes Zahnärztekammer und Referent der KZVB für Qualitäts- und Praxismanagement, warnt der Autor dringend davor, sich einen solchen Nachweis aufschwätzen

zu lassen: „Die Zertifizierung ist keine Pflicht.“

Gleichwohl kann die freiwillige Zertifizierung für einige Praxen, die sich intensiv z.B. mit der DIN EN ISO 9000 auseinandergesetzt haben, durchaus sinnvoll sein. Für die meisten Praxen ist sie aber – auch aus Kostengründen – nicht zu empfehlen.

Die Konsequenzen

Ab Anfang 2011 werden an zwei Prozent zufällig ausgewählter Praxen Fragebögen versendet, die ihren QM-Umsetzungsstand schriftlich dokumentieren sollen. Die QM-RiLi sagt: „Die Ergebnisse sind der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) zu melden, die spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Richtlinie dem Gemeinsamen Bundesausschuss jährlich über den Umsetzungsstand des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements in den zahnärztlichen Praxen berichtet.“

In einem bundeseinheitlichen Erhebungsbogen müssen die ausgewählten Praxen ankreuzen, welche der in der QM-RiLi genannten Instrumente sie geplant haben bzw. welche sie bereits anwenden. Außerdem müssen sie erklären, dass sie die Anforderungen der Richtlinie erfüllen und dass die entsprechende Dokumentation in der Praxis vorliegt. Die Dokumentation selbst muss nicht eingereicht werden.

Wenn eine Praxis die Anforderungen an die Richtlinie ganz oder teilweise nicht erfüllt, drohen zunächst keine Konsequenzen. „Es ist ja davon auszugehen, dass niemand gar nichts haben wird“, so Dr. Rüdiger Schott. „Wir werden uns mit den betreffenden Praxen unterhalten und weisen darauf hin, dass irgendwann auch Sanktionen zu erwarten sind. Gleichzeitig bieten wir Hilfestellung bei der Vervollständigung des Systems an.“

Die Bewertung

Bis zu 90 Prozent der deutschen Praxen werden bis zum Stichtag ein QM-System eingeführt haben. Leider ist es der Politik nicht gelungen, alle Zahnärzte gleichzeitig auch von den Vorteilen eines QM-Systems zu überzeugen. Doch die gibt es: Ein gutes QM-System kann dazu beitragen, die Abläufe der Praxis

zu verbessern, die Kommunikation mit Mitarbeitern und Partnern zu optimieren, die Patientenzufriedenheit zu steigern, das Controlling zu unterstützen und auch das Marketing erfolgreich zu gestalten.

Es wäre wünschenswert, wenn sich viele Praxen die aufgezwungene Maßnahme zunutze machen und im Hinblick auf ihre Zukunftsentwicklung zumindest Teile des Systems in ganz eigenem Interesse bewusst anwenden. Die Chance dazu besteht.

ZWP eBook



Ab sofort finden Sie auf www.zwp-online.info eBooks zu den verschiedensten Spezialgebieten der Zahnheilkunde und zum Thema Wirtschaft. Die fachspezifischen eBooks können ganz einfach online und interaktiv mit dem gewohnten Lesekomfort genutzt werden. Neu ist auch das eBook „Marketing in der Zahnarztpraxis – Teil 1“ von Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander.

autor.

Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander

Praxisökonomie, Medizinische Hochschule Hannover. Der Autor berät auch Praxen und erarbeitet Lösungen für diese mit folgenden Themenschwerpunkten: Marketing, Positionierungsstrategien, Unternehmensberatung, Internetauftritte, Praxisarchitektur, Existenzgründung.

kontakt.

E-Mail: Sander.Thomas@MH-Hannover.de
www.Prof-Sander.de

DAC UNIVERSAL – DIE S-KLASSE FÜR IHRE INSTRUMENTE

So schnell war Hygiene noch nie.

Sechs Instrumente in 12 Minuten! So schnell wie der DAC UNIVERSAL ist kein anderes Hygienegerät. Dabei arbeitet er bei der Innen- und Außenreinigung höchst gründlich: reinigen, pflegen, sterilisieren – alles RKI-konform. Außerdem sind Sie durch den vollautomatischen Hygieneprozess immer auf der sicheren Seite und Sie profitieren schon bei der nächsten Behandlung von der schnellen Wiederverfügbarkeit Ihrer Instrumente. So spart Ihnen der DAC UNIVERSAL Zeit und Geld: **Es wird ein guter Tag. Mit Sirona.**



www.sirona.de

The Dental Company

sirona.

Qualitätsmanagement ist gelebtes Praxismanagement

| Brigitte Godizart

Prinzipiell ist Qualitätsmanagement nichts anderes als ein erprobtes Praxisführungsmodell. Es ist somit die Grundlage zum erfolgreichen Führen einer Zahnarztpraxis. Sie können Qualitätsmanagement als elementares und äußerst hilfreiches Instrument für den Praxisalltag nutzen. Dieses Instrument sorgt für Kostensenkung, Qualitätsverbesserung, Patientenbindung und Risikominimierung. Hierbei geht es nicht um das Erstellen der 100. Checkliste, sondern primär um bewusstes und konsequentes Denken und Handeln aller Beteiligten.

Qualitätsmanagement richtig angewandt, stellt den Menschen in den Mittelpunkt und strebt nach der Zufriedenheit aller Beteiligten: Patienten – Mitarbeiter – Praxisleitung. Die Einführung von QM ermöglicht Praxen einen internen Abgleich: Wie ist der Stand der Dinge, was läuft gerade gut, was soll verändert werden, wo soll es hingehen? Um sich optimal vorzubereiten, finden Sie hier mögliche Denkanstöße, damit Sie auf dem Weg zum Ziel gerüstet sind, wenn Sie Qualitätsmanagement bisher noch nicht in der geforderten Ausführlichkeit implementiert haben.

Die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) sagt, Qualitätsmanagement muss „für die Praxisleitung und Praxismitarbeiter sowie für Patienten nützlich, hilfreich und unbürokratisch“ sein und „soll dazu beitragen, die Zufriedenheit der am Prozess Beteiligten, insbesondere der Patienten, zu erhöhen“.

Dabei kommt es im Praxisalltag nicht nur auf die Erfüllung der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses an. Vielmehr geht es darum, einen langfristigen Weg zum gewünschten Praxiserfolg zu finden. Sehen Sie darin auch die Chance zur fortwährenden Weiterentwicklung der Praxis. Qualitätsmanagement setzt sich aus vier Faktoren zusammen: Planung, Umsetzung, Kontrolle und Verbesserung.

Qualitätsmanagement setzt sich aus vier Faktoren zusammen: Planung, Umsetzung, Kontrolle und Verbesserung.

2. Praxisziele		 Wenn Änderungsmaßnahmen erforderlich sind, diese bitte hier stichpunktartig eintragen und dann im Formular <i>FO Maßnahmenplan</i> konkretisieren.
Sind die Ziele dokumentiert? → Ziele aufgeschrieben und verfügbar?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Sind die Ziele aktuell? Ja → Nicht älter als 12 Monate?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Kennen die Mitarbeiter die für sie relevanten Ziele?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Wie viele Ihrer Praxisziele in Prozent haben Sie in den letzten 12 Monaten erreicht?	<input type="text"/> %	
Summe der Kreuze bei <input checked="" type="checkbox"/> ja:	__ von 3	
Bewertung der Umsetzung (nur 1 Kreuz)	<input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> befriedigend <input type="checkbox"/> ausreichend <input type="checkbox"/> mangelhaft	

Abb. 1: Handbuchauszug: Formular Erhebung Ist-Zustand.

Finden Sie Ihren eigenen individuellen Weg, um im Wettbewerb mit anderen Praxen noch bedeutsamer und erfolgreicher zu werden!

Welche QM-Werkzeuge nutzen Sie in Ihrer Praxis?

- Setzen von Praxiszielen
- Erhebung Ist-Zustand
- Verantwortlichkeiten bzw. Stellenbeschreibung
- Checklisten für organisatorische Arbeitsabläufe
- Praxishandbuch
- Fehlermanagement
- Notfallmanagement
- Orientierung am Stand der Wissenschaft
- Fortbildung Zahnarzt/Team

- Teambesprechung
- Patientenaufklärung
- Beschwerdemanagement
- Koordinierung zahnärztlicher und zahntechnischer Maßnahmen
- Kooperation mit Partnern im Gesundheitswesen
- Schulungsplan
- Maßnahmenplan

Qualitätsmanagement beinhaltet den Anspruch, ständig besser zu werden. Das wird erreicht durch regelmäßige Wiederholung der Ist-Analyse (Abb. 1) zu den Themen: Führung, Arbeitsabläufe, Teamkultur, Spezialisierung, Hygiene, Datenschutz und der Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern und Praxisleitung. In der Hand der Praxisleitung

Mit KaVo sieht man heller.

KaVo MULTI LED – Wirtschaftlich im Einsatz

- Keine neue Kupplung, kein neuer Motor nötig
- Deutlich höhere Lebensdauer als Hochdrucklampen

KaVo MULTI LED – Optimale Sicht

- Augenschonende Tageslicht-Farbtemperatur von 5500 K
- Klarer und fokussierter als jede andere LED



Einfach Hochdrucklampe durch KaVo MULTI LED ersetzen



Exklusives Licht für bestmögliche Sicht



Umstieg auf KaVo MULTI LED für nur 69,- €

KaVo *Expert Series*

Echte Experten kennen ihre Stärken.

KaVo *Master Series*

Wahre Meister kennen keine Kompromisse.



KaVo. Dental Excellence.

ORGANIGRAMM

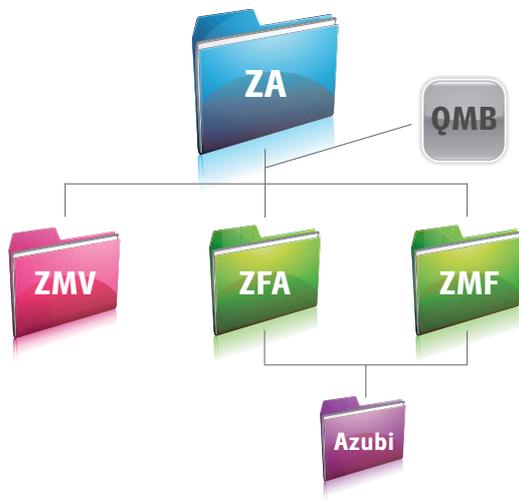


Abb. 2: Organigramm hier als „Muster-Aufbauorganisation einer Praxis“ dargestellt.

liegt auch das Erstellen eines Organigramms (Abb. 2). Es macht auf einem Blick die Über- und Unterstellung in der Praxishierarchie, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Vertretungen transparent. Das Organigramm bildet die Aufbauorganisation der Praxis ab. Somit vermeidet man Missverständnisse und Aussagen wie „dafür bin ich nicht zuständig!“.

Denn diese Aussagen kosten Zeit und Kraft und sind zudem nicht zielführend.

Ziele nach SMART

Spezifisch

Klar formuliert – jeder versteht, worum es geht!

Messbar

Anhand von objektiven Kriterien ist die Zielerreichung prüfbar!

Aktion

Jeder der Prozessbeteiligten hat eine Idee, wie er zum Ziel beitragen kann!

Realistisch

Vieles ist im Rahmen der Möglichkeiten erreichbar.

Terminiert

Es gibt ein verbindliches Datum, bis wann das Ziel erreicht sein soll

Abb. 3: Praxistraining: „Zielarbeit“ in der Zahnarztpraxis nach SMART.

Das passende Handbuch

Lassen Sie sich anhand eines übersichtlich vorbereiteten Musterhandbuchs – aus der Praxis für die Praxis entwickelt – inspirieren. Mit vielen Vorschlägen und Anregungen für den Praxisalltag. Nutzen Sie das Musterhandbuch als Werkzeugkoffer für Ihr persönliches Qualitätsmanagement. Ihre eigenen Schwerpunkte und Visionen fließen darin ein. Die Kostenersparnis ist enorm, da durch klare Strukturierung wertvolle Arbeitszeit wieder für Kernaufgaben zur Verfügung stehen. Erfolg beginnt mit einem festgesetzten konkreten Ziel. Die Praxisleitung legt beispielsweise den gewünschten Jahresumsatzes, den notwendigen Mitarbeiterstamm und die Behandlungsschwerpunkte fest.

Beispielthema Zielformulierung

Ist der Praxisleitung und dem Team klar, wohin die Reise gehen soll? Konkret formulierte Ziele unterscheiden sich von unspezifischen Wünschen. Nehmen Sie sich die Zeit, um Ihre Wünsche in wirkungsvolle Ziele umzuwandeln.

Tipps zur Zielfindung nach dem SMART-Prinzip (Abb. 3–4):

Spezifisch, konkret, präzise, eindeutig und schriftlich festgehalten

– Wer macht was?

Messbar anhand von Kriterien „Zahlen, Daten und Fakten“

– Wo bringt es uns hin?

Von allen akzeptiert, begeisternd, attraktiv und motivierend

– Wozu ist es nützlich?

Real erreichbar und keine Illusion

– Was ist zu tun?

Fest terminiert

– Bis wann erreichbar?

Ein Ziel könnte beispielsweise sein, die Prophylaxeumsätze zu erhöhen. Die dazugehörigen Praxisziele könnten folgendermaßen formuliert sein:

– Eintägiges externes Kommunikationstraining des Praxisteam bis Ende Dezember 2010. Thema: „Wie vermittele ich den Nutzen der unter-



Funktionelle Modelle erleichtern der Kundin den Zugang zur Problematik und verdeutlichen die Vorgehensweise bei der Behandlung.

schiedlichen Prophylaxekonzepte in einer Sprache, die auch Patienten gut verstehen?“

- Zweitätiges externes „Prophylaxe Life Coaching“ mit dem Prophylaxeteam vom 7. bis 8. Januar 2011.
- Innovative Prophylaxe-Folder über unsere neuen Prophylaxekonzepte (in Zusammenarbeit mit unserem Mediengestalter) bis Ende März 2011 entwickeln.
- Erhöhung des Prophylaxeumsatzes in 2011 um 25 Prozent, danach jährlich um weitere 15 Prozent.
- Ab dem 10. Januar 2011 entwickeln wir passende Maßnahmen einmal pro Monat in einem Teammeeting.
- Bis zum 10. Januar 2011 bestellen wir hochwertige Schaumodelle im Dentalhandel.
- Ab 10. Januar 2011 werden alle unser Patienten auf die neuen Profile der Prophylaxekonzepte angesprochen.
- Festlegung der messbaren Kennzahlen für den Erfolg der Prophylaxebearbeitung bis Ende Juni 2011.
- Durchgeführte Prophylaxe zur Anzahl der empfohlenen Beratung ermitteln bis Ende Dezember 2011.
- Bis zum 1. März 2011 steht der praxiseigene Prophylaxeshop mit erstklassigen Prophylaxeartikeln.

Übrigens, wussten Sie schon, dass überzeugte Praxen, die aus dem eigenen positiven Erleben von Prophylaxe berich-

Schritt	Anleitung zur Individualisierung des QMP	✓
	<p>Kap. 4.2 Praxisziele</p> <p>„Wer den Hafen nicht kennt, in den er segeln will, für den ist kein Wind günstig“ (Seneca)</p> <p>Die Praxisziele geben den „Kurs“ der Praxis vor. Ohne Ziel wäre keine Richtung richtig. Deshalb ist der Ausgangspunkt von Qualitätsmanagement das Setzen von Zielen. Dies ist eine Aufgabe der Praxisleitung, die nicht delegiert werden kann.</p> <p>Praxisziele sollten messbar und terminiert sein.</p>	
1	<p>Die Praxisleitung formuliert auf Grundlage des Ergebnisses der Erhebung des Ist-Zustandes schriftliche Praxisziele. Hierbei können folgende Fragen als zusätzliche Hilfestellung dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Behandlungsschwerpunkte möchte ich setzen? • Was will ich in fünf bis zehn Jahren erreicht haben (Praxis/Privat)? • Welches Image hätte ich gerne für meine Praxis? • Wie sollten die Praxisabläufe organisiert sein und wo gibt es Verbesserungspotenzial? • Wie erreichen wir Patientenzufriedenheit? • Welche wirtschaftlichen Ergebnisse strebe ich an? 	
2	Gegebenenfalls können auch die Mitarbeiter in den Entwicklungsprozess mit einbezogen werden: Was sind die Ziele meiner Mitarbeiter für die Praxis und für den Arbeitsalltag?	
3	Eintrag der Praxisziele in das Formular <i>FO Praxisziele</i> .	
4	Bekanntgabe der Praxisziele in der Teambesprechung.	
5	Einheften des Formulars <i>FO Praxisziele</i> an das Ende des Kapitels 4.2 im QMP.	

Abb. 4: Handbuchauszug: Anleitung zur Ermittlung von Praxiszielen.

ten, Patienten für Prophylaxekonzepte schneller und effektiver gewinnen?

Vertrauenskultur im Team

Die Stimmigkeit Ihres Teams unterstreicht die Hochwertigkeit Ihrer Leistungen und führt zu vermehrtem Patientenzuspruch. Durch die Einbindung aller Teammitglieder wird der reibungslose Informationsfluss auf höchstem Niveau ermöglicht. Die Zufriedenheit aller Beteiligten steigt und das Betriebsklima verbessert sich. Wie können Sie die interne Kommunikation und den Informationsfluss im Team sicherstellen? Haben Sie auch schon erlebt, dass bereichernde Seminarinhalte oft verpuffen, statt nutzbringend in den Praxisalltag einzufließen? Meistens fehlt die Zeit und es

Fröhliche Weihnachten & ein erfolgreiches & neues Jahr

Das dentaltrade-Team bedankt sich für die gute Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen.

Wir wünschen Ihnen und Ihren Familien ein gesegnetes Weihnachtsfest und ein erfolgreiches neues Jahr.

Januar-Special

11%
RABATT

Starten Sie mit einem Super-Angebot ins neue Jahr!

Auf alle zahntechnischen Leistungen aus unserem Hause erhalten Sie **11 Prozent* Rabatt** im Januar 2011.

*Es gilt das Auftragsdatum der Praxis. Das Angebot bezieht sich auf die aktuelle dentaltrade Preisliste für Zahnärzte. Diese Rabattaktion kann nicht mit anderen Angebotspreisen von dentaltrade kombiniert werden. Es sind somit maximal 11 Prozent pro zahntechnischer Arbeit im Januar 2011 möglich.



 **dentaltrade**[®]
...faire Leistung, faire Preise

[**Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen**]



freecall: (0800) 247 147-1
www.dentaltrade.de





Hochwertige Bildtafeln ermöglichen der Kundin ein Verständnis der vielen Krankheitsgrade – ohne Scham oder persönliche Betroffenheit.

gibt keine Nachbereitung. So gehen mitunter Begeisterung und Information ungewollt schnell wieder verloren. Wie wäre es, wenn Sie direkt die Zeit für eine Teambesprechung bei der Seminarbuchung im Praxistimer einplanen? Jährliche Teamkommunikationsschulungen bieten Ihnen ein regelmäßiges Update, um anschließend mit neuer Motivation und einheitlichen Praxisstimme aufzutreten. Erfolgreiche Kom-

munikation fördert die Praxisumsätze, denn sichere Mitarbeiter und Praxisleitungen verkaufen mehr!

Qualitätsmanagement-instrumente

Durch praxisinterne Fehlerlisten können lange Wartezeiten und wiederkehrende Fehler entlarvt werden. Geringere Wartezeiten und ein besonderer Service (u.a. Kaffee, Wasser, gute Lektüre oder Lesebrillen) sorgen für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Und wie Sie vielleicht aus eigener Erfahrung wissen, zufriedene und begeisterte Patienten empfehlen die Praxis gerne weiter.

Die schriftliche Festlegung der Verantwortlichkeiten in der Praxisstruktur sorgt bei den Mitarbeitern für mehr Motivation und Zufriedenheit durch Zeitersparnis und Klarheit.

Weitere positive Aspekte sind die Rechtssicherheit durch lückenlose Dokumentation, die betriebswirtschaftliche Verbesserung durch optimierte Abrechnungen, die Vermeidung von Reibungsverlusten an Schnittstellen und die Nachvollziehbarkeit der Behandlungen.

Als Praxisleitung sparen Sie durch QM langfristig Zeit und Nerven! Die Einarbeitungen von neuen Mitarbeitern wird vereinfacht. Durch festgelegte Hierar-

chien weiß jeder Mitarbeiter was zu tun ist. Aufzeichnungen sind besser auffindbar und standardisierte Arbeitsschritte erleichtern die Behandlungsabläufe.

Der Patientenfragebogen

Patienten wollen umfassend und gut betreut werden. Damit Sie einen direkten und ehrlichen Eindruck der Patientenwünsche erhalten, haben sich anonyme Fragebögen bewährt. Die Fragen sind aus Patientensicht durch Ankreuzen der am ehesten zutreffenden Alternative oder durch kurze Stichworte möglich. Dadurch ist es leicht möglich, die Bedürfnisse der Patienten zu analysieren. Möglicherweise können Sie hier Anregungen finden, um zukünftig noch zielgerichteter Ihr Praxisma-

management zu optimieren. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung Ihres eigenen QM-Systems zum Jahreswechsel. Habe ich Ihre Neugier geweckt und möchten Sie mehr über meine QM-Beratung oder QM-Seminare erfahren? Schauen Sie auf meine Webseite oder rufen Sie mich gerne an!

tipp.

Ein Muster-Patientenfragebogen und weitere Informationen über QM-Handbücher können Sie kostenlos bei der Autorin anfordern.

kontakt.



Brigitte Godizart

Fachberatung und Training
für das Zahnarzt-Team
Boisheimer Straße 196, 41751 Viersen
Tel.: 0 21 62/1 06 94 37
Mobil: 0173/2 58 33 86
E-Mail: brigitte@godizart.de
www.godizart.de

ANZEIGE





Was darf Praxispersonal kosten?

ZA initiiert ersten Gehälter-Spiegel. Zahnärzte zur Mitarbeit an branchenweiter Umfrage aufgerufen.

Düsseldorf, 04. November 2010. Eine handstreichartige Abwerbung brachte den Stein ins Rollen: Mit 30 Prozent mehr Gehalt holte ein Zahnarzt die Mitarbeiterin eines Kollegen in seine eigene Praxis. Für die Zahnärztliche Abrechnungsgenossenschaft (ZA) ein Anlass, sich des brisanten Themas anzunehmen. Jetzt entsteht der erste Personalkosten-Spiegel der Branche. Er soll Praxisinhabern bei zukünftigen Einstellungsgesprächen wertvolle Dienste leisten. Mit einer bundesweiten Umfrage will die ZA eine breite Datenbasis schaffen. Unter www.za-eg.de/umfrage.htm können Zahnärzte zum Erfolg beitragen.

Die bewährte Praxismitarbeiterin wurde mit 35.000€ Jahresgehalt gut bezahlt. Ein Kollege bewegte sie mit 45.000€ p.a. und einer Steigerung nach der Einarbeitungszeit zum Arbeitgeberwechsel. Dr. Susanne Woitzik von der ZA sieht darin „eine besorgniserregende Entwicklung angesichts der ohnehin hohen Personalkosten in einer Zahnarztpraxis“. Diese schlagen mit durchschnittlich fast 33 Prozent der Betriebsausgaben zu Buche (KZBV-Jahrbuch 2009). „Motivierende Gehälter und die saubere betriebswirtschaftliche Planung der Praxisfinanzen sollten unbedingt in Einklang gebracht werden“, so Susanne Woitzik. Dafür soll jetzt der zahnärztliche Personalkosten-Spiegel wertvolle Dienste leisten. Mit seinen aussagefähigen Zahlen behält der Zahnarzt bei Gehaltsverhandlungen den Überblick und kann überzeugend argumentieren.

Zahnärzte sollten im eigenen Interesse zu der Erhebung beitragen. Ein Online-Formular findet sich unter www.za-eg.de/umfrage.htm. Die Daten werden streng vertraulich behandelt, ausschließlich für den Kostenspiegel genutzt und anschließend gelöscht. Die Auswertung wird im Newsletter ZA-praxis management aktuell veröffentlicht und steht anschließend auf der Internet-Seite der ZA eG zum Download zur Verfügung.

Umfrage zum Aufbau eines Personalkosten-Spiegels

Stellenbezeichnung (Zahnarzthelferin, ZFA, ZMF, ZMP, ZMV, DH, Praxismanagerin)	Anzahl Berufsjahre	Anzahl Jahre in der Praxis	Anzahl Wochen- arbeits- stunden	Brutto- Jahresgehalt inkl. Zusatzleistungen wie z.B. Urlaubs-, Weihnachtsgeld, VL, bAV, Fahrtkosten	Kammerzugehörigkeit (Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg usw.)	Praxislage (Stadt, Land)

Vorname Name
Straße
PLZ Ort
E-Mail-Adresse
Datum/Unterschrift

Bitte per Post, E-Mail oder Fax zurück an:
 ZA eG
 Frau Dr. Woitzik
 Werftstraße 21
 40549 Düsseldorf
 E-Mail: redaktion@za-eg.de
 Fax: 02 11/56 93-365

Nutzen Sie QM für Ihre Praxisentwicklung

| Bernd Sandock

Die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses beschreibt die Mindestanforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement. Wer diese Mindestanforderungen erfüllt, zieht daraus in der Regel noch keinen Nutzen für seinen Praxisalltag. Erst wenn die Praxis Instrumente einsetzt, die das umfassende QM-Konzept zu bieten hat, sogenannte QM-Tools, schöpft sie dessen tatsächliche Leistungsstärke für sich als Unternehmen aus, praktiziert sie ein „Gelebtes Qualitätsmanagement“.

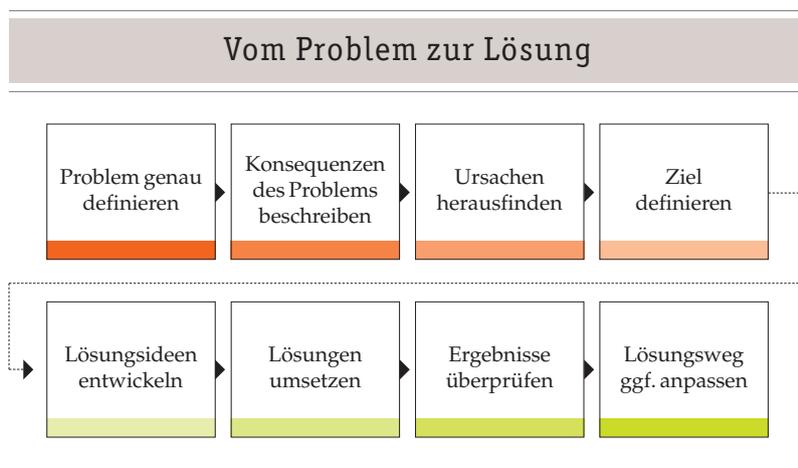
Im Folgenden werden anhand von drei Praxisbeispielen Lösungsstrategien, Qualitätsverbesserungsteam und Qualitätskreis im Rahmen von QM vorgestellt. Denn wenn eine Praxis die Werkzeuge eines tatsächlichen, gelebten Qualitätsmanagements nutzt, wird sie erkennen, dass QM nicht Bürokratie und das Anfertigen von Listen und Arbeitsanweisungen bedeutet, sondern als ein Konzept der Praxisführung der unternehmerischen Weiterentwicklung der Praxis dient.

Es äußerte sich in häufig „zwischengeschobenen“ Behandlungen aufgrund wochenlanger Terminauslastung, damit verbundenen langen Wartezeiten für die Patienten sowie Stress im Team. Ein Kennzeichen der Praxis war bis dahin ein Phänomen, das man eine „Ärgerkultur“ nennen kann: auftretende Probleme lösten in erster Linie Ärger bei den Chefs und im gesamten Team aus, verbunden mit dem Festlegen von Scheinlösungen in Form von Appellen („Die Rezeption muss darauf achten,

Um das Problem in den Griff zu bekommen oder deutlich zu reduzieren, wurde das Team im Zuge der Einführung des QM-Systems in dieser Praxis angeleitet, eine systematische Lösungsstrategie anzuwenden (siehe Grafik).

Als Kernproblem wurde die sich über Wochen erstreckende Terminauslastung gesehen, die keine Lücken für unvorhersehbare, zeitnahe Behandlungen ließ. Die Konsequenzen dieses Problems waren erheblich: unzufriedene Patienten, die sich zum Teil bereits beschwerten; Hektik und grenzwertige Belastung mit Überstunden für Mitarbeiterinnen und Chefs; erhöhter Krankenstand unter den Mitarbeiterinnen. Die zentralen Ursachen waren: häufiges Überziehen der Behandlungszeiten wegen unrealistischer Terminplanung; viele, teilweise auch „unechte“ Schmerzpatienten; keine reservierten Zeitzonen („Pufferzeiten“) für Schmerzpatienten und kurzfristig anzusetzende Folgebehandlungen. Das Ziel, das mithilfe einer Problemlösung erreicht werden sollte, lautete: Keine zwischengeschobene Termine mehr, bzw. realistischer: nur noch in einzelnen Ausnahmefällen, und dadurch Reduzierung des täglichen Stresses.

Mit dem Team wurden vor dem Hintergrund der Problemursachen folgende Lösungsideen entwickelt: für die wichtigsten Behandlungen wurden die einzuplanenden Behandlungszeiten rea-



Beispiel: Problemlösestrategie

Eine Praxis mit drei Zahnärzten, sechs Behandlungszimmern und zwölf Mitarbeiterinnen in einer schwäbischen Kleinstadt hatte ein Problem wie viele andere Praxen auch: ihr Terminmana-

ment. Es äußerte sich in häufig „zwischengeschobenen“ Behandlungen aufgrund wochenlanger Terminauslastung, damit verbundenen langen Wartezeiten für die Patienten sowie Stress im Team. Ein Kennzeichen der Praxis war bis dahin ein Phänomen, das man eine „Ärgerkultur“ nennen kann: auftretende Probleme lösten in erster Linie Ärger bei den Chefs und im gesamten Team aus, verbunden mit dem Festlegen von Scheinlösungen in Form von Appellen („Die Rezeption muss darauf achten,



Dr. Gernot Mörig

DR. MÖRIG KURSREIHE:

DIREKTE UND INDIREKTE ADHÄSIV- TECHNIK IM FRONT- UND SEITEN- ZAHNBEREICH



vorher



nachher



vorher



nachher

Der Anspruch der Patienten nach ästhetischen Lösungen bei minimalinvasivem Vorgehen hat sich in den vergangenen Jahren extrem gesteigert. Die adhäsive Zahnmedizin ermöglicht es heutzutage, minimalinvasive Behandlungen mit optimalen Langzeitergebnissen in der Ästhetik und Haltbarkeit zu erzielen.

i KURSinHALT – 2-TAGESKURS THEORIE UND PRAXIS

- Einführung in Praxiskonzept und Behandlungssystematik
- Indikation: Komposit vs. Keramik (Gold)
- Tipps und Tricks für Komposite
- Bonding einschließlich Keramikeingliederung
- Front-Veneertechnik
- Schrittweises Erlernen der Modellier- und Schichttechnik und intensives Üben im Hands-On-Kurs



HAMBURG
 25.-26.02.2011



DÜSSELDORF
 18.-19.03.2011



STUTT GART
 20.-21.05.2011



MÜNCHEN
 08.-09.07.2011

AMERICAN
 Dental Systems



listisch festgelegt, um die Terminvergabe durch die Rezeption zu optimieren; für jeden Zahnarzt wurden zum frühestmöglichen Zeitpunkt täglich zwei halbstündige Pufferzeiten für unvorhergesehene Folgebehandlungen und Schmerzpatienten im Bestellbuch reserviert; um zu verhindern, dass Patienten sich als „Schmerzpatienten“ ausgaben, nur um einen schnelleren Termin zu bekommen, wurde die Gesprächsstrategie bei der Terminvergabe am Telefon umgestellt.

Bei der Umsetzung dieser Ideen stellte sich die konsequente Einhaltung der Pufferzeiten auch in dieser Praxis als die größte Herausforderung dar. Nachdem sich diese Maßnahmen eingespielt hatten und nach einiger Zeit nochmals modifiziert wurden, war die Situation deutlich entspannt. Wie in anderen Praxen auch, wurde dieses systematische Vorgehen später ebenso bei anderen Problemstellungen angewandt.

Beispiel: Qualitätsverbesserungsteam
Eine mittelgroße Praxis mit zwei Be-

handlern und sieben Mitarbeiterinnen in einer Großstadt hatte als Anliegen formuliert, im Zuge der Einführung eines QM-Systems u.a. die Organisation der Prophylaxe zu optimieren, um sie dadurch weiter auszubauen.

Um hierzu ein Konzept zu entwickeln, wurde ein sogenanntes Qualitätsverbesserungsteam (QVT) eingerichtet. Es bestand aus den beiden in der Prophylaxe tätigen Mitarbeiterinnen, einer Rezeptionsmitarbeiterin und der Zahnärztin. Ein QVT setzt sich jeweils zusammen aus Vertretern derjenigen Bereiche der Praxis, die an diesem Thema beteiligt sind, um die unterschiedlichen Perspektiven zusammenzubringen. So können Vorschläge entwickelt werden, die deshalb alltags-tauglich und realistisch sind, weil sie die verschiedenen Blickwinkel von Beginn an berücksichtigen.

Ein Qualitätsverbesserungsteam ist ...
... ein Teilteam,
... bestehend aus zwei bis vier Teammitgliedern,

... das für einen definierten Auftrag
... mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung
... innerhalb von etwa zwei bis vier Sitzungen
... Lösungsvorschläge erarbeitet.

In dem QVT wurde unter Anleitung ein fünf Punkte umfassendes Rahmenkonzept für die Prophylaxe der Praxis entwickelt: Zunächst wurde formuliert, welchen Stellenwert die Prophylaxe im Behandlungs- und Unternehmenskonzept der eigenen Praxis einnimmt; das fachliche Konzept und das Vorgehen in der Prophylaxebehandlung wurden vereinheitlicht; es wurden die Prinzipien des Motivierungsgesprächs mit dem Patienten und die Absprachen bei der „Übergabe“ des Patienten zwischen Behandler und Prophylaxeassistentin festgelegt; organisatorische Details des Recalls, der Honorarberechnung, der Terminplanung etc. wurden festgelegt sowie Instrumente der Patientenbindung entwickelt.

Nachdem das QVT in drei Sitzungen die Arbeit beendet hatte, wurden die Vorschläge zwischen den beiden Chefs abgestimmt, anschließend auf einer Teambesprechung vorgestellt, diskutiert und leicht modifiziert anschließend im Alltag umgesetzt. Was auf den ersten Blick als zeitaufwendiges Verfahren aussehen mag, ist tatsächlich zeitsparend und zudem motivierend: eine kleinere Gruppe arbeitet effizienter; wer von Beginn an der Problemlösung mitwirkt, wird diese eigenen Ideen im Alltag wesentlich engagierter umsetzen, als wenn er die Lösungen nur vorgesetzt bekommt; diejenigen, die tagtäglich von dem Thema betroffen sind, können ihre konstruktiven Ideen beisteuern; und wenn vier Teammitglieder circa drei Stunden an den Vorschlägen arbeiten, kostet das weniger Zeit und Geld, als wenn es von Beginn an neun Teammitglieder tun. Der Einsatz von Qualitätsverbesserungsteams als einem Instrument des QM hat sich bei den verschiedenen, komplexeren Themen bewährt, wie z.B. auch bei Materialverwaltung, Hygiene etc.

Beispiel: Qualitätskreis

In einer großen Praxis in Hessen mit 20 Teammitgliedern gibt es von Zeit zu

ANZEIGE

praxis upgrade

IDS Köln 22.-26.03.2011
Halle 11.1, Gang A, Stand 051

DentalSoftwarePower

Computer konkret
easy-dental-software
computer-konkret.de

durch
gegründet
20! Jahre
im geschäft

Zeit Mitarbeiterwechsel. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen ist daher eine immer wiederkehrende Aufgabe. Bereits früher wurde aus diesem Grund geplant, die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen durch ein gezieltes Vorgehen effektiver zu gestalten. Es sind Ideen entwickelt worden, die bei der ersten neuen Mitarbeiterin umgesetzt wurden. Manches davon war aber nicht praktikabel. Statt dieses zu besprechen, ließ das Engagement nach, schließlich versandete das Projekt.

Im Rahmen der QM-Einführung unternimmt das Team einen erneuten Anlauf. Um jetzt dieses Vorhaben zuverlässig und nachhaltig umzusetzen, geht die Praxis nun aber entsprechend dem Qualitätskreis, dem sog. pdca-Zyklus (plan – do – check – act) des Qualitätsmanagements vor. Im ersten Schritt plant sie ihr Vorgehen (plan), was sie bei ihrem früheren Versuch ebenso noch getan hatte. Nun aber verwendet sie ein auch in anderen Praxen erfolgreich umgesetztes, aus-

gewiesenes Einarbeitungskonzept, das unter anderem eine Mentorin als Anleiterin für die neue Mitarbeiterin vorsieht. Dieses wird auf einer Praxisbesprechung vorgestellt. Unter Federführung einer speziell dafür zuständigen Mitarbeiterin wird das Konzept umgesetzt (do). Von Beginn an war geregelt, dass nach den ersten Erfahrungen ein wichtiger Schritt zu gehen ist, der bei dem früheren Versuch unberücksichtigt blieb: die Überprüfung, ob die Umsetzung zielgerichtet erfolgt ist (check). Als Konsequenz daraus wird das Konzept an den verschiedenen Stellen für den nächsten Durchgang modifiziert (act).

Der entscheidende Schritt bei der Einführung von neuen Ideen und Verbesserungen ist neben einer konsequenten Umsetzung von geplanten Maßnahmen der von vornherein eingeplante Check und eine mögliche Korrektur. Erst dann sind Veränderungen zu Ende geführt. Das erfolgt im Alltag häufig zu selten und stellt die größte Heraus-

forderung bei der Umsetzung dar, bei umfangreicheren Projekten ebenso wie bei alltäglichen Themen.

kontakt.



sandock – Beratung für Zahnärzte

Dipl.-Psych. Bernd Sandock
Spindelmühler Weg 22
12205 Berlin
Tel.: 0 30/81 29 40 63
E-Mail: info@sandock.de
www.sandock.de

ANZEIGE

QM-Coaching

Besser so:

Ob QM für Ihre Praxis, ein Vorbereitungsseminar für Ihr Team oder ein Handbuch mit CD-ROM – in allen Fragen zum Thema Qualitätsmanagement ist **Kock & Voeste** Ihr auf Herz und Nieren geprüfter Partner, der Ihre Praxisleistungen nachhaltig verbessert. Wir sind die zertifizierten Experten für Schulung, Prozessoptimierung und die erfolgreiche Umsetzung Ihres QM-Systems.

Besser gleich Kontakt aufnehmen:
www.kockundvoeste.de
oder 030/318669-0

Kock & Voeste
Existenzsicherung für die Heilberufe GmbH



conwendt.de

Praxis für Zahngesundheit und Oralchirurgie

Auf dem Weg zur QM-Zertifizierung

| Dr. Stefanie Haug-Grimm

Dr. Ursula Ferchland und Dr. Michael Ferchland stehen mit ihrem zehnköpfigen Team kurz vor Abschluss der Einführung ihres QM-Systems. Sie sind bewusst schrittweise vorgegangen und haben jeden Bereich gründlich durchleuchtet. Wo immer möglich, wurde die Chance genutzt, im Zuge der Einführung die Abläufe klarer zu strukturieren und transparenter zu machen.

Das Ehepaar Ferchland betreibt seine Gemeinschaftspraxis in Hadamar bei Limburg seit 2003 mit unterschiedlichen Schwerpunkten.

zahnärztin". Herr Ferchland hingegen bekommt den Großteil seiner Patienten von zahnärztlichen Kollegen aus dem Landkreis Limburg-Weilburg und den Nachbarkreisen überwiesen.

Besetzung wechselt nahezu täglich; somit wird gewährleistet, dass alle Mitarbeiterinnen sich überall gleichermaßen auskennen. Eine weitere Mitarbeiterin ist für die Prophylaxe (Zahnreinigung, Zahnversiegelung) zuständig. Dieser Aufgabenbereich ist mit vier Mitarbeiterinnen im Wechsel abgedeckt, zwei Teilzeitmitarbeiterinnen und zwei Vollzeitkräfte. Die Tätigkeitsfelder innerhalb der Praxisbereiche sind allerdings mindestens doppelt besetzt, um Kontinuität bei Ausfällen durch Urlaub, Krankheit und Fluktuation zu gewährleisten.

Das gilt auch für den Bereich Verwaltung, Rezeption und Abrechnung, der mit einer Praxismanagerin und einer Mitarbeiterin mit Schwerpunkt Verwaltung besetzt ist.

Das Rückgrat der papierlosen Praxisorganisation bildet die Praxismanagementsoftware. 2007 entschieden sich die Praxisinhaber zum Umstieg auf die solutio-Lösung Charly, „die mit ihrem durchdachten, weitreichenden Funktionsspektrum vor allem die Oralchirurgie besser unterstützt als das Vorgängerprogramm“, erklärt Michael Ferchland und nennt als Beispiele „die wesentlich vereinfachte Korrespondenz mit Zuweisern und die bestechende Durchgängigkeit und Logik bei der Dokumentation der von den RKI-Richtlinien vorgeschriebenen Daten und Unterlagen“. Auch im Hinblick auf die



Dr. Ursula Ferchland



Dr. Michael Ferchland

Während Dr. Ursula Ferchland auf ästhetische Zahnheilkunde, hochwertigen Zahnersatz, Parodontosebehandlung und Kinderzahnheilkunde spezialisiert ist, konzentriert sich der Fachzahnarzt für Oralchirurgie Dr. Michael Ferchland neben intraoralen Operationen unter Einsatz modernster Verfahren wie 3-D-Diagnostik, Ultraschall- und Laserchirurgie auf seinen zertifizierten Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie.

Dementsprechend rekrutiert Frau Ferchland ihre Patienten vor allem aus der Kleinstadt und den umliegenden Gemeinden. Sie fühlt sich als „Familien-

Das Team besteht aus elf Mitarbeiterinnen, fünf Vollzeitkräfte, drei Teilzeitkräfte und drei Auszubildende. Im Team herrscht eine klare Aufgabenverteilung. Zwei Mitarbeiterinnen assistieren Ursula Ferchland und sind in diesem Bereich zudem verantwortlich für die Hygiene in den Behandlungsräumen, entsprechendes gilt für den chirurgischen Bereich, wobei sich eine Kollegin speziell um die Vor- und Nachbereitung des OP-Raums kümmert. Die Sterilisationsprozesse und die Materialwirtschaft erfolgen gemeinsam. Für beide Bereiche gibt es eine hauptverantwortliche Mitarbeiterin, die weitere



Das Praxisteam.

bevorstehende Einführung eines QM-Systems sahen sich Ferchlands mit der Software, aber auch mit solutio „gut begleitet“.

Gut vorbereitet zügig zum QM-System

Im ersten Schritt wurde der gesamte Hygiene- und Sterilisationsbereich nach den neuen RKI-Richtlinien von 2006 in das System übernommen. Dabei erfolgte auch die Anbindung aller Röntgen- und Sterilisationsgeräte an das System. Um die Übersicht über die sterilisierten Instrumente zu verbessern, wurde im Vorfeld ein Meladoc-Etikettendrucker angeschafft.

So ist jederzeit nachvollziehbar, welche Mitarbeiterin für den Sterilisationsprozess verantwortlich war, welcher Sterilisator verwendet wurde und wie lange das Sterilgut unbedenklich verwendet werden kann.

Im nächsten Schritt nahm die Praxis das eigentliche QM-System in Angriff. Um sicher und schnell zum Ziel zu kommen, nutzte die Praxis das auf die Managementsoftware zugeschnittene QM-Handbuch, das auch die mitgeltenden Unterlagen, Formulare sowie Arbeits- und Verfahrensunterlagen beinhaltet. Frau Ferchland und die QM-Beauftragte aus ihrem Team besuchten flankierend die von solutio angebotenen QM-Workshops.

Im Rahmen der ersten beiden Veranstaltungen erhielten beide Workshop-Teilnehmer praktische Tipps, wie sie das QM-Handbuch kapitelweise an ihre individuellen Praxisstrukturen und -abläufe anpassen können. „Wir sind gemäß der Anleitung vorgegangen und

konnten die einzelnen Bereiche, beginnend mit der Dokumentation, zügig abarbeiten“, beschreibt die Zahnärztin. Dabei nutzte das Team die Chance, die Belehrungen der Mitarbeiter, Reparatur- und Wartungslisten sowie das Lieferantverzeichnis zu verbessern. Arbeits- und Verfahrensweisung sowie Checklisten wurden neu erstellt. Intensiv setzten sich die Inhaber und das Team mit dem Selbstverständnis der Praxis auseinander. „Wir wollen als moderne fortbildungsorientierte Praxis wahrgenommen werden, die auf die individuellen Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Patienten eingeht“, erläutert Ursula Ferchland. Dahinter stehe der Anspruch an hohe Qualität in der Behandlung und eine effiziente Organisation. Dies setze voraus, dass alle im Team an einem Strang zögen.

Mit der Einführung des QM-Systems wurden die Verantwortlichkeiten klar definiert und Maßnahmen zur Personalentwicklung verstärkt. So führen die Praxisinhaber einmal im Jahr Einzelgespräche mit ihren Mitarbeiterinnen über Ziele, Weiterqualifikation und Entwicklungsmöglichkeiten in der Praxis. Grundlage bildet ein Fragebogen zur Selbsteinschätzung. Die Praxisinhaber sind sich einig, „dass diese gut strukturierten und dokumentierten Gespräche motivationsfördernd wirken und das gesamte Team voranbringen“. An den bewährten täglichen Dienstbesprechungen und den halbjährlichen großen Teamsitzungen halten die Ferchlands fest. Die Ergebnisse werden heute systematisch im QM-System festgehalten und unterstützen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Gelebtes Qualitätsmanagement

Der dritte Workshop erleichterte es den QM-Verantwortlichen in der Praxis Ferchland, die Dokumente des QM-Handbuchs sowie die mitgeltenden Unterlagen themenbezogen direkt in die Praxissoftware Charly zu hinterlegen. Für Ursula Ferchland ist dies „eine ganz wichtige Voraussetzung dafür, dass das Qualitätsmanagement tatsächlich Bestandteil der täglichen Abläufe wird“. Jeder im Team könne sich bei der kleinsten Unsicherheit schnell und einfach über die richtige Vorgehensweise vergewissern. Das helfe vor allem neuen Mitarbeitern, sich reinzufinden.

Durch die Teilnahme am vierten Kurs von solutio ist das Team geschult darin, jeden abgeschlossenen Bereich des QM-Systems auf Schlüssigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und das Qualitätsmanagement durch Fehlererfassung und -analyse sowie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu halten. Sobald die Materialwirtschaft vollends eingebunden ist, strebt die Praxis die Zertifizierung durch die akkreditierte Zertifizierungsstelle CERT iQ an. Im Rahmen regelmäßiger Teambesprechungen bereitet sich das Team bereits auf das Audit vor. „Probleme und Unstimmigkeiten, auch wenn sie noch so klein sind, kommen auf den Tisch und wir suchen gemeinsam eine Lösung dafür“, beschreibt Ursula Ferchland die Vorgehensweise.

Nachdem der größte Teil des QM-Systems geschultert ist, können Ferchlands „nur Positives“ berichten: „Wir fühlen uns in dem, was wir tun, sicherer.“ Das gesamte Team schätze die eingebauten Kontrollmechanismen, weil diese „selbstkritisches Handeln und den Mut zu Neuem fördern“. Das entspricht dem gemeinsam formulierten Praxisziel: „Wir wollen immer besser werden.“

kontakt.

Praxis für Zahngesundheit und Oralchirurgie

Gemeinschaftspraxis Dr. Ursula Ferchland und Dr. Michael Ferchland
 Franziskanerplatz 2, 65589 Hadamar
 Tel.: 0 64 33/65 98
 E-Mail: praxis@dr-ferchland.de
 www.dr-ferchland.de

Echte und unechte Privatpatienten

| Dr. Hendrik Schlegel

In Zeiten von Budgets, Degression, Wirtschaftlichkeit und Honorarverteilung ist es notwendiger denn je, über einen „gesunden Anteil“ an Privatpatienten, besser noch an Privatleistungen, zu verfügen. Es sollte ein Anteil an Privatleistungen von 50 Prozent der Umsätze langfristig angestrebt werden.

Mit Stand vom 1. Juli 2008 waren in der BRD 85,2% der Bevölkerung gesetzlich krankenversichert. In den neuen Bundesländern betrug der Anteil der GKV-Versicherten 90,5% und in den alten Bundesländern 84,2% (vgl. KZBV Jahrbuch 2009).

Demgegenüber waren im Jahr 2008 15,8% der Bevölkerung in den alten Bundesländern PKV versichert, nicht versichert oder in einer besonderen Sicherungsform. In den neuen Bundesländern betrug dieser Anteil 9,5%.

Zur privaten Krankenversicherung Vollkostenversicherung

In 2009 waren in der Bundesrepublik 8.814.600 Personen vollversichert in der PKV. Dies entspricht einem Zuwachs von 2% gegenüber 2008.

Basistarif

2009 waren insgesamt 13.500 Personen im Basistarif versichert. Damit haben sich anfängliche Befürchtungen nicht bestätigt, wonach massenhaft privat Vollkostenversicherte in den Basistarif wechseln würden.

Private Zusatzversicherung

Privat Zusatzversichert waren in 2009

21.461.400 Personen, was einen satten Zuwachs von 3,3% gegenüber 2008 bedeutet (vgl. Rechenschaftsbericht der privaten Krankenversicherung 2009, S. 13 und S. 17).

Der hohe Anteil an Personen mit privaten Zusatzversicherungen bringt vielfältige Probleme mit sich (s.u.).

„Echte“ und „unechte“ Selbstzahler

„Echte“ Selbstzahler sind solche, die als gesetzlich Krankenversicherte keine private Zusatzversicherung abgeschlossen haben und Privatleistungen in Anspruch nehmen.

Zu den „unechten“ Selbstzahlern zählen die Privatversicherten – ggf. mit Beihilfeberechtigung –, da sie einen oder mehrere Kostenträger im Hintergrund haben.

Selbstzahler sind sie nur dort, wo sie sog. „kostenträgerfreie Leistungen“ in Anspruch nehmen. Das sind Leistungen, die über das zahnmedizinisch notwendige Maß hinausgehen (z.B. Maßnahmen der Ästhetik und Kosmetik) und deshalb von keinem Kostenträger übernommen werden.

Auch gesetzlich Krankenversicherte mit privater Zusatzversicherung sind nur im Bereich kostenträgerfreier Leistungen „echte“ Selbstzahler.

Probleme im Bereich der Privatleistungen

Fremd gemachte Probleme

a) Keine Anpassung der GOZ seit 1988

Es ist ein Skandal, dass es der Verordnungsgeber nicht für nötig befunden hat, die Grundlage der Berechnung von Privatleistungen (GOZ) seit 1988 fachlich und gebührentechnisch anzupassen. Die GOZ ist die älteste, niemals angepasste Gebührenordnung für einen freien Beruf in Europa. Nun soll voraussichtlich im Laufe des Jahres 2011 eine Novelle der GOZ erfolgen. Vor dem Hintergrund der galoppierenden Staatsverschuldung, der für das Jahr 2011 vorgesehenen Anhebung der Krankenkassenbeiträge auf 15,5% (plus Zusatzbeiträge), sind nur wenig Spielräume für die so dringend notwendige Gebührenanhebung im privatrechtlichen Bereich vorhanden. Das ganze Hin und Her der GOZ-Novelle und die Planlosigkeit der Gesundheitspolitik – auch auf Bundesebene – lassen nichts Gutes erwarten. Was immer noch – trotz erbitterten Widerstandes aus der Zahnärzteschaft (und Ärzteschaft) – auf der Agenda steht, ist eine Öffnungsklausel zu Einzel- oder Gruppenverträgen, die nicht dadurch besser wird, dass sie „beidseitig“ ausgestaltet sein soll. Die Musik spielt auf der Kostenträgerseite! Patienten werden



Weltklasse ContactWorld S/H/C

installieren > einschalten
> zufrieden sein:

- weltklasse in Zuverlässigkeit
- innovatives Design
- tragende Teile aus Metall
- deutsches Produkt

**Aktion bis
31.12.10**

Voll-Ausstattung:

Arztelement und Stuhl

1 x OP-Lampe LED

1 x Turbineneinrichtung mit Licht

2 x Micromotor Ritter mit Licht

1 x Zahnsteinentfernungsgerät **Satelec**

1 x orig. Ritter 3F-Spritze TopFlex

1 x orig. Ritter Fußanlasser, bewährte
und einfache Steuerung der
Hauptfunktionen

+ neues Touchpanel inkl. vier
Benutzerebenen

Designer-Patientenliege!

Helferinnenelement:

- integriertes Touchpanel zur
Steuerung versch. Funktionen

- Speibecken, abnehmbar
und desinfizierbar

- Spraynebelsauger und
Speichelsauger

- **WEK Permanent-Entkeimungssystem**
inkl. freier Auslauf

+ Mundspülbeckenventil

+ Einheit inkl. Montageblech

+ Ritter Spülhaube zur
Instrumentenspülung



Made in Germany



Wahlweise
System H/S/C
(preisgleich)



~~anstatt 34.400,-~~

25.950,-

Basispreis EURO,
zzgl. der gesetz-
lichen MwSt.
Abb. ähnlich

Fragen Sie nach auch nach
unseren Zusatzpaketen!



dental
bauer



Exklusivangebot - nur über die
dental bauer gruppe
www.dentalbauer.de

Ritter® Concept GmbH
Bahnhofstr. 65
08297 Zwönitz
Tel. 037754 / 13-400
Fax 037754 / 13-280
info@ritterconcept.com
www.ritterconcept.com

Coupon für einen kostenlosen Beratungstermin



Vereinbaren sie Ihren persönlichen Praxis-Beratungstermin!

Faxen sie uns einfach diesen Abschnitt unter 037754/13-280 zu.

Ihr zuständiges Depot freut sich auf Ihre Anfrage und nimmt Kontakt
mit Ihnen auf.

Name/Praxis

Ort/Straße/Hausnr.

Telefon

E-Mail

nur dann im Wege einer Vereinbarung mit dem Zahnarzt von der GOZ abweichen, wenn der Kostenträger bereit ist, Kosten zu erstatten. Eine Öffnungsklausel – auch zugunsten der Zahnärzte – bringt wenig bis nichts und schafft auch keine Waffengleichheit.

b) „Erzieherische Maßnahmen“ der Kostenträger

Kostenträger legen die GOZ z.T. sehr restriktiv, z.T. sehr eigenwillig aus. Zu den restriktiven Maßnahmen gehört die Erstattung nur bis zum 2,3-fachen Satz der GOZ, das routinemäßige Bezweifeln von Begründungen, die Verweigerung bestimmte Positionen oder Positionenkombinationen zu erstatten, Anfragen zur medizinischen Notwendigkeit geplanter oder bereits durchgeführter Behandlungsmaßnahmen, Einverlangen von umfangreichen Unterlagen beim Zahnarzt, Hinweise an die Patienten, erst nach Prüfung der Liquidation durch den Kostenträger zu zahlen, Erstattung zahntechnischer Leistungen nach Liste vorgeblich angemessener Preise, usw. Diese Maßnahmen haben im Laufe der letzten 22 Jahre Wirkung gezeigt.

Hausgemachte Probleme

a) Gestaltungsmöglichkeiten der GOZ werden nicht genutzt

Zu den hausgemachten Problemen zählt, dass die Zahnärzteschaft sich auch nach 22 Jahren GOZ-Anwendung nicht in der Lage sieht, die Gestaltungsmöglichkeiten der GOZ zu nutzen. Zu nennen sind hier:

- Wahl eines angemessenen Steigerungsfaktors (67,8% = 2,3-fach, 7,8% unter 2,3-fach, 12,7% zwischen 2,3-fach und 3,5-fach und 11,5% = 3,5-fach)
- freie Vereinbarung nach § 2 Abs. 1 und 2 über die Gebührenhöhe (0,2%) und
- Vereinbarung nach § 2 Abs. 3 GOZ (Leistungen, die über das medizinisch notwendige Maß hinausgehen) (Quelle: KZBV Jahrbuch 2009; GOZ-Analyse S. 178 ff.).

Besonders erstaunlich hieran ist, dass immer noch in 79,5% der Fälle lediglich unter oder zum 2,3-fachen Satz liquidiert wird und dass nur in 0,2% der Fälle eine Vereinbarung über den Steigerungsfak-

tor getroffen wird. Mit einer Vereinbarung über den Steigerungsfaktor wäre es aber möglich, die seit 1988 eingetretene gewaltige Kostensteigerung zu berücksichtigen. Hinzu kommt noch, dass durch höchstrichterliche Rechtsprechung die Möglichkeit zum Abschluss einer solchen Vereinbarung zwischenzeitlich wesentlich vereinfacht wurde.

b) Der Patient erhält großzügige Zahlungsziele

Trotz wirtschaftlich zunehmend schlechterer Rahmenbedingungen erhält der Patient im Rahmen der Privatversicherung/Beihilfeberechtigung häufig Zahlungsziele von bis zu drei Monaten und länger. Der Patient weiß dies zumeist gar nicht zu schätzen, weil er es für „normal“ hält, dass der Zahnarzt ihm dies auf eigene Kosten (Zinsverlust, Zwischenfinanzierung, usw.) einräumt. Des Weiteren wird dadurch dem Privatpatienten/Beihilfeberechtigten die Möglichkeit verschafft, zunächst einmal die Liquidation bei seinen Kostenträgern einzureichen und abzuwarten, ob und wie viel diese zu leisten bereit sind.

Kürzen dann die Kostenträger die Liquidation, werden diese Kürzungen (meist zu Unrecht) an den Zahnarzt weitergegeben. So entstehen aus „Erstattungsproblemen“ „Berechnungsprobleme“. Der Erfolg von Factoringunternehmen beruht im Wesentlichen darauf, dass ein sehr zügiger Forderungseinzug betrieben wird. Der Patient ist gezwungen die Forderung zu begleichen, bevor sein Kostenträger geleistet hat. Dadurch entsteht für den Patienten ein Erstattungsproblem, wenn seine Kostenträger trotz Berechnung des Zahnarztes nach vertretbarer Auslegung der GOZ nicht oder nicht vollständig leisten. Es ist also auch für den Zahnarzt sinnvoll, ein geeignetes Forderungsmanagement einzuführen.

c) Vorauszahlungsvereinbarungen nicht genutzt

In zu seltenen Fällen wird auch die Möglichkeit einer Vorauszahlungsvereinbarung mit dem Patienten genutzt. Diese ist insbesondere da sinnvoll, wo im Bereich der prothetischen Versorgung hohe Kosten für zahntechnische Leistungen zu erwarten sind.

Der Anspruch des Zahntechnikers gegenüber dem Zahnarzt wird nämlich ab Abnahme des Zahnersatzstücks durch den Zahnarzt (Eingliederung) fällig, egal ob der Patient an den Zahnarzt zahlt oder nicht.

In manchen Fällen ist auch die Bereitschaft des Patienten zum Abschluss einer Vorauszahlungsvereinbarung ein Test auf ernsthafte Zahlungsbereitschaft.

d) Ausrichtung der Berechnung nach Anforderungen der Kostenträger

Die restriktive Erstattungspolitik von Kostenträgern hat dazu geführt, dass Zahnärzte (um Ärger zu vermeiden) zumeist nur bis zum 2,3-fachen Satz der GOZ berechnen oder bestimmte Leistungskombinationen gar nicht mehr wählen.

Beispiel:

Berechnung einer auf vier Teleskopen abgestützten Modellgussprothese im Unterkiefer (es sind nur noch die Zähne 33, 43, 37 und 47 vorhanden).

Berechnung nach vertretbarer Auslegung der GOZ:

- 4 x 504 GOZ (Teleskopkrone)
- 4 x 508 GOZ (Verbindungselement)
- 3 x 507 GOZ (Spanne oder Friendsattel)
- 1 x 521 GOZ (Modellgussprothese)

Da Beihilfestellen lediglich die 504 und die 521 erstatten, wird auf die Berechnung der Gebührennummer 508 (neben der 504) und der Gebührennummer 507 (neben der 521) verzichtet.

Zudem wird jeweils nur der 2,3-fache Satz berechnet, weil nach den restriktiven Beihilfebestimmungen die Mehrzahl der aufwendigeren und schwierigeren Behandlungsfälle vom 2,3-fachen Satz erfasst werden, was dazu führt, dass praktisch keine Erstattung über dem 2,3-fachen Satz erfolgt.

Tipps:

- Nutzen Sie die Gestaltungsmöglichkeiten der GOZ, insbesondere auch die Möglichkeit einer freien Vereinbarung, weil Sie mit dieser auch die seit 1988 um mehr als 50% gestiegene Teuerungsrate berücksichtigen können.

- Richten Sie Ihre Berechnung nicht nach den Kostenträgern aus.
- Sorgen Sie für ein zügiges Forderungsmanagement
- Nutzen Sie im Bereich prothetischer Versorgung die Möglichkeit von Vorauszahlungsvereinbarungen für die Kosten der Zahntechnik.

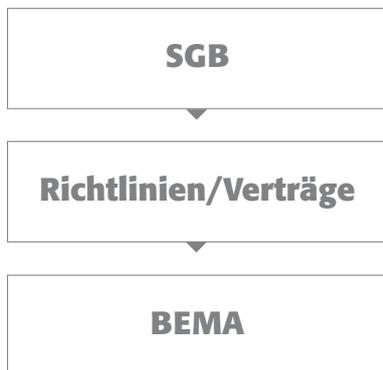
Privatleistungen nicht nur für Privatversicherte

Privatleistungen nehmen nicht nur die privat Krankenversicherten in Anspruch, sondern insbesondere auch gesetzlich Krankenversicherte, deren Anzahl ja weit höher ist. Bei gesetzlich Krankenversicherten ist wegen der vielfältigen Einschränkungen des Sozialrechts eine befundadäquate Therapie z.T. überhaupt erst dann möglich, wenn alternativ oder zusätzlich zu Vertragsleistungen ergänzende oder zusätzliche Privatleistungen nach GOZ/GOÄ erbracht werden.

Formalien beachten

Sollen mit gesetzlich Krankenversicherten Privatleistungen erbracht werden, sind eine Reihe von Formalien zu beachten. Des Weiteren muss man zunächst einmal ermitteln, auf welche Leistungen der gesetzlich Krankenversicherte einen Anspruch zulasten der GKV hat (Sachleistungen) und welche Leistungen er nur auf eigene Kosten (privat) erhalten kann.

Ermittlung von Privatleistungen



Bei gesetzlich Krankenversicherten ergeben sich Privatleistungen aus dem

- SGB V (§ 12 Wirtschaftlichkeitsgebot, § 28 Ärztliche/zahnärztliche Behandlung inklusive Mehrkostenvereinbarung, § 29 Kieferorthopädische Behandlung)

- aus den Richtlinien/Verträgen und
 - dem BEMA.
- Alles, was danach nicht GKV-Leistung ist, ist Privatleistung.

Von der Vertragsleistung zur Privatleistung

Der Vertragspatient hat zunächst einmal einen Anspruch auf Erhalt der Vertragsleistung. Die Vertragsleistung ist dem Patienten daher zu benennen. Wünscht der Patient nach Aufklärung über die Vertragsleistung und Aufklärung über ergänzende, alternative oder zusätzliche Privatleistungen diese in Anspruch zu nehmen, ist mit Ausnahme der Mehrkostenvereinbarung bei Füllungstherapie eine Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z bzw. § 7 Abs. 7 EKV-Z abzuschließen.

Für eine solche Vereinbarung existiert kein vorgeschriebenes Muster, sodass man sich ein eigenes Muster erstellen kann. Demgegenüber gibt es ein vertragliches Muster für die Mehrkostenvereinbarung.

Hinweis:

Entsprechende vertragliche Muster sind als Lagerformular Bestandteil kommerzieller Abrechnungssoftware oder können über die zuständige KZV bezogen werden.

Nachdem mit dem Vertragspatienten entweder eine Mehrkostenvereinbarung oder eine Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z bzw. § 7 Abs. 7 EKV-Z abgeschlossen wurde, erfolgt die weitere Berechnung auf der Grundlage von GOZ/GOÄ. Dabei kann es unter Umständen nötig sein, zusätzliche Vereinbarungen nach GOZ zu treffen, so z.B. eine freie Vereinbarung über die Gebührenhöhe, wenn der 3,5-fache Satz der GOZ überschritten werden muss.

Es sind also 3 Schritte notwendig:

- 1) Aufklärung über die Vertragsleistung inklusive Aufklärung über ergänzende/alternative Privatleistungen.
- 2) Mehrkostenvereinbarung bzw. Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z, § 7 Abs. 7 EKV-Z (raus aus der Vertragsleistung).
- 3) Berechnung der fraglichen Leistungen nach GOZ/GOÄ, ggf. unter Ein-



2011 MULTIDENT
**THEMEN
FORUM**

28. MAI 2011
**HANNOVER
IM EXPOVAL**

**Inspiration,
Information
und interessante
Angebote:**

**Ein ganzer Tag für
Sie persönlich.**

- **Der ideale Termin für alle Zahnärzte, Praxisteams und Labore.**
- **Hochkarätiges Angebot mit Seminaren, Workshops, Vorträgen und weiteren punktwerten Fortbildungskursen.**
- **Faszinierendes Rahmenprogramm, attraktive Angebote, Kaufen in entspannter Atmosphäre.**



schluss weiterer Vereinbarungen nach GOZ/GOÄ.

Tipp:

Die Einhaltung der Formalien ist unabdingbar und schon im eigenen Interesse sowie aus Beweisgründen nötig.

Einsatz der Mehrkostenvereinbarung

Die Mehrkostenvereinbarung wird bei Füllungstherapie eingesetzt (vergleiche §28 Abs. 2 SGB V), so z.B., wenn der Patient Inlays wünscht oder SDA-Rekonstruktionen. Nicht über die Mehrkostenvereinbarung, sondern über eine Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z, § 7 Abs. 7 EKV-Z läuft der Austausch intakter Füllungen.

Einsatz der Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z, § 7 Abs. 7 EKV-Z

In allen anderen Bereichen, z.B. Endo, KFO, PAR ist keine Mehrkostenvereinbarung möglich (Zuzahlungsverbot). Hier ist vor der Behandlung eine Vereinbarung nach § 4 Abs. 5b BMV-Z, § 7 Abs. 7 EKV-Z zu treffen. Patient und Zahnarzt müssen unterschreiben. Der Patient erhält ein Exemplar der Vereinbarung, eins verbleibt beim Zahnarzt.

Beispiele:

- Entfernung von Raucher- und Teebelägen mit Airflow (zusätzliche Vereinbarung nach §2 Abs. 3 GOZ sinnvoll)
- Private Wurzelkanalbehandlung (z.B. beim 8er)
- Kariesrisikobestimmung, z.B. über Testverfahren nach GOÄ
- Fissurenversiegelung von Milchzähnen oder anderen Zähnen als bleibende 6er und 7er
- IP-Leistungen außerhalb des IP-Programms oder außerhalb der entsprechenden Altersstufen
- Endodontische Behandlung bei unsicherer Prognose oder ab bestimmten Lockerungsgraden
- Durchtrennen eines Lippen- oder Zungenbändchens auf Wunsch
- Professionelle Zahnreinigung
- Systemische Antibiotika-Behandlung
- Parodontalbehandlung unter Einsatz eines Lasers
- Taschensterilisation

- Kleine orthodontische Maßnahmen im Bereich der KFO (z.B. Schließen eines Diastemas) oder Maßnahmen unter KIG-Gruppe 3 oder Erwachsenen-KFO.
- Andersartige Leistungen im Bereich der Prothetik
- Funktionsanalytische, funktionstherapeutische Leistungen
- Implantatbehandlungen, wenn keine Ausnahmeindikation vorliegt.

Ein Wort zu privaten Zusatzversicherungen

Negativ ist zu bewerten, dass gesetzlich Krankenversicherte im zunehmenden Maße in private Zusatzversicherungen gedrängt werden, wobei ihnen die Hoffnung gemacht wird, dadurch höhere Zuschüsse zu Vertragsleistungen zu erhalten oder Leistungen erstattet zu bekommen, die nicht mehr zum Katalog der Vertragsleistungen zählen.

Allerdings trägt diese Hoffnung häufig! Private Zusatzversicherungen wollen sehr viel wissen, aber wenig leisten. Sie ersparen sich eine adäquate Risikoeinstufung bei Vertragsabschluss und holen dies dann bei erstmaliger Leistungsbeurteilung durch extensive Anfragen beim Zahnarzt nach. Hier soll der Zahnarzt zum kostenfreien „Versicherungsdetektiv“ „befördert“ werden, indem er z.B. dazu aufgefordert wird, die gesamte Karteikarte in Kopie einzureichen, Angaben zum Versicherungsverhältnis zu machen, usw. Hintergrund ist, dass private Zusatzversicherungen keine Erstattung für Krankheitsbilder/Erkrankungen vornehmen, die bereits bei Abschluss der Zusatzversicherung angelegt waren.

Beispiel:

Gesetzlich Krankenversicherter

- 2.01.2008 > Extraktion der Zähne 45 und 46 bei vorhandenen 44 und 47.
- Der Zahnarzt weist den Patienten darauf hin, dass die entstandene Lücke möglicherweise durch spätere Versorgung geschlossen werden müsse, um Okklusionsstörungen zu vermeiden oder eine Elongation der Gegenbeziehung.
- 1.09.2009 > Patient schließt eine private Krankenzusatzversicherung ab, die z.B. auch Kosten für Implantate übernimmt.

- Am 1.07.2010 (Ablauf der Wartefrist von acht Monaten für Prothetik) wird die Lücke durch zwei Einzelkronen auf Implantaten versorgt.

Keine Einstandspflicht der privaten Krankenzusatzversicherung – trotz Ablauf der achtmonatigen Wartefrist für Prothetik –, da die Ursache für die jetzige Versorgung auf die Extraktion im Jahre 2008 zurückgeht!

Eine private Krankenzusatzversicherung ist im Grunde genommen nur für Versicherte mit naturgesunden oder vollständig saniertem Gebiss anzuraten. Für andere Patienten käme eher ein verzinslicher Sparvertrag infrage.

Beantwortung von Anfragen privater Zusatzversicherungen

Lassen Sie sich als Zahnarzt nicht zum „Versicherungsdetektiv“ degradieren. Fragen zum Versicherungsverhältnis kann der Versicherte selbst beantworten. Fragen zur medizinischen Notwendigkeit einer geplanten oder durchgeführten Behandlung können Sie auf Wunsch des Versicherten beantworten, wenn der Kostenträger begründete Zweifel geäußert hat.

Aber auch dann sollte die Beantwortung nur an den mit Name und Adresse benannten Beratungszahnarzt der Versicherung erfolgen und auch nur, wenn die Versicherung bereit ist, Kosten für die Beantwortung zu übernehmen. Um eine Schweigepflichtsproblematik zu vermeiden, sollten Sie die Beantwortung der Fragestellung dem Versicherten zukommen lassen, damit dieser entscheiden kann, ob er Ihre Beantwortung an den Kostenträger weiterleitet oder nicht.

autor.

Dr. Hendrik Schlegel

Geschäftsführender Zahnarzt
der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe
Auf der Horst 29
48147 Münster
Tel.: 02 51/5 07-5 10
E-Mail: Dr. H.Schlegel@zahnaerzte-wl.de
www.zahnaerzte-wl.de



2011 MULTIDENT
**THEMEN
FORUM**

28. MAI 2011
HANNOVER
IM EXPOVAL



JETZT NOTIEREN!



MULTIDENT

Höchst persönlich.

www.multident.de/themenforum

MULTIDENT
MULTIDENT

Hannover Berlin Düsseldorf-Ratingen Frankfurt/Main Göttingen Hamburg Oldenburg Paderborn
Wolftratshausen Schwerin Rostock Steinbach-Hallenberg

SEO sei Dank: Jetzt werden Sie gefunden!

| Marion Schmitt



Hand aufs Herz: Haben Sie sich schon einmal „gegoogelt“? Die Müllers, Schneiders und Schmidts unter Ihnen werden matt lächelnd abwinken, denn Sie haben vermutlich auf Seite drei der Trefferliste aufgegeben. Ich kenne das, ich heiße Schmitt. Doch irgendwann habe ich mich gefragt: Warum schafft es zum Beispiel eine (mir unbekannt) Lyrikerin Marion Schmitt auf die vorderen Plätze, während ich im trüben Suchmaschinen-Nirwana dümpel? Und vor allem: Wie komme ich (und wie kommen Sie) nach oben? Teil 3 der Serie Praxismarketing gibt Antworten auf diese Fragen, SEO (Search Engine Optimization) sei Dank!

Eine gewagte These gleich zu Beginn: Online-affine Patienten sind faul. Warum sollten sie sorgsam ausgewählte Domains von Zahnärzten auswendig lernen, wenn es Suchmaschinen wie Google oder Arztsuche gibt? Einfach nach „Zahnarzt“ suchen, den gewünschten Ort oder – wenn bekannt – den Namen des Zahnarztes hinzufügen und schon erscheint die richtige Webseite in der Trefferliste. Und genau da setzt Suchmaschinenoptimierung an: Denn wenn Sie keinen ausgefallenen Namen, dafür aber findige Webmaster oder SEO-Experten haben, erscheint Ihre Praxis-Homepage im Ranking der Suchmaschinen auf höheren Plätzen. Das ist wichtig, denn die Welt von Google, Yahoo und Co. ist groß. Ein Zahlenspiel: Unter „Zahnarzt Berlin“ sind bei Google 1.780.000 Ergebnisse gelistet. Glück alleine, da werden mir

selbst die Optimisten unter Ihnen zustimmen, genügt hier nicht mehr. Erfahrungswerte zeigen zudem, dass hauptsächlich die Treffer Nummer zwei bis fünf der Ergebnisliste angeklickt werden. Seite zwei der Ergebnisliste schauen sich nur wenige an, Seite drei fast niemand. Also, was tun?

Schritt eins: Wonach würde Ihr Patient suchen?

Mehr als 33.000 Suchanfragen pro Monat in Deutschland enthalten beispielsweise die Worte „Zahnarzt“ und „Berlin“. Der exakte Begriff „Zahnimplantate“ wird fast 10.000-mal im Monat in das Google Suchfeld getippt, „Implantate“ 6.600-mal. Etwa 1.000 Nutzer suchen monatlich nach „Zahnimplantate Preise“, nur etwa 300 nach „Implantate Preise“. Sie merken schon, worauf ich hinaus will? Denken Sie sich in Ihre po-

tenziellen Patienten hinein und optimieren Sie Ihre Seite auf die Begriffe, die einerseits gut zu Ihnen passen und andererseits eine ausgewogene Mischung zwischen Höhe der Suchanfragen und Konkurrenz bieten. Das können Sie selbst tun – mit einem Keyword-Tool, zum Beispiel von Google. Bedenken Sie dabei bitte folgendes: Keywords mit hohen Suchanfragen bieten zwar ein großes Potenzial (und die Aussicht auf viele Klicks), doch das haben schon andere vorher erkannt, der Wettbewerb ist groß. Hinzu kommt, dass das Ergebnis weniger zielgenau ist („Zahnarzt Berlin“ – aber wenn Sie nun mal in Berlin sitzen, nützen Ihnen Suchanfragen aus München wenig). Im Gegenzug werden sehr spezielle Begriffe zwar seltener gesucht, dafür besteht auch weniger Wettbewerb.

1 + 1 = 3

DER NEUE AIR-FLOW MASTER PIEZON – AIR-POLISHING SUB- UND SUPRAGINGIVAL PLUS SCALING VON DER PROPHYLAXE N° 1

Air-Polishing sub- und supra-gingival wie mit dem Air-Flow Master, Scaling wie mit dem Piezon Master 700 – macht drei Anwendungen mit dem neuen Air-Flow Master Piezon, der jüngsten Entwicklung des Erfinders der Original Methoden.

PIEZON NO PAIN

Praktisch keine Schmerzen für den Patienten und maximale Schonung des oralen Epitheliums – grösster Patientenkomfort ist das überzeugende Plus der Original Methode Piezon, neuester Stand. Zudem punktet sie mit einzigartig glatten Zahnoberflächen. Alles zusammen ist das Ergebnis von linearen, parallel zum Zahn verlaufenden Schwingungen der Original EMS Swiss Instruments in harmonischer Abstimmung mit dem neuen Original Piezon Handstück LED.



> Original Piezon Handstück LED mit EMS Swiss Instrument PS

Sprichwörtliche Schweizer Präzision und intelligente i.Piezon Technologie bringt's!

AIR-FLOW KILLS BIOFILM

Weg mit dem bösen Biofilm bis zum Taschenboden – mit diesem Argu-



ment punktet die Original Methode Air-Flow Perio. Subgingivales Reduzieren von Bakterien wirkt Zahnausfall (Parodontitis!) oder dem Verlust des Implantats (Periimplantitis!) entgegen. Gleichmässiges Verwirbeln des Pulver-Luft-Gemischs und des Wassers vermeidet Emphyseme – auch beim Überschreiten alter Grenzen in der Prophylaxe. Die Perio-Flow Düse kann's!

Und wenn es um das klassische supra-gingivale Air-Polishing geht,



> Original Handstücke Air-Flow und Perio-Flow

zählt nach wie vor die unschlagbare Effektivität der Original Methode Air-Flow: Erfolgreiches und dabei schnelles, zuverlässiges sowie stress-freies Behandeln ohne Verletzung des Bindegewebes, keine Kratzer am Zahn. Sanftes Applizieren bio-kinetischer Energie macht's!

Mit dem Air-Flow Master Piezon geht die Rechnung auf – von der Diagnose über die Initialbehandlung bis zum Recall. Prophylaxepro-fis überzeugen sich am besten selbst.



Mehr Prophylaxe >
www.ems-swissquality.com

Es ist also schlicht ein Prozess der Abwägung, die Entscheidung müssen Sie treffen (SEO-Experten können Ihnen dabei helfen).

Tipps:

Nutzen Sie ein Suchbegriffe-Tool. Das Recherche-Programm kann direkt genutzt werden, es ist kostenlos und nicht nur für SEO-Experten unbezahlbar. Schreiben Sie eigene Texte und verwenden Sie die ausgewählten Keywords (Suchbegriffe) in angemessener Weise. Sie sollten für Ihre Leser optimieren, nicht für Google & Co. Google mag weder doppelten Inhalt (also von anderen Seiten kopierte Inhalte), noch von Keywords überfrachtete, unleserliche Texte. Und Tricks wie zum Beispiel weiße Schrift auf weißem Grund zur Erhöhung der Keyword-Dichte werden abgestraft. Vermeiden Sie kryptische Seitentitel. Nutzen Sie stattdessen Permalinks, die gezielt den Inhalt beschreiben (zahnarzt-z.de/zahnimplantate.html)

**Schritt zwei:
SEO-Kur für Ihre Webseite**

In schöner Regelmäßigkeit scannt (crawlt) Google Ihre Seite. Dabei heißt die oberste Prämisse: Relevanz. Finden Nutzer bei Ihnen, wonach Sie suchen? Ist der Inhalt Ihrer Webseite relevant für diese Suchanfrage? Webseiten mit höherer Relevanz werden häufiger vom Crawler besucht und entsprechend besser dargestellt. Damit sich der nächste Google-Besuch angenehm auf Ihre Platzierung in der Trefferliste auswirkt, sollten Sie folgende Tipps beachten: Bei neuen Domains: Je genauer die künftige Domain das wichtigste Keyword beschreibt, umso relevanter ist sie für den Crawler. „Zahnarzt-Name.de“ wäre demnach eine gute Domain, da sie bereits zwei mögliche Suchbegriffe enthält. „Zahnarzt-Name-Ort.de“ wäre spitze.

Sie lieben es schlicht, deshalb besteht Ihre Startseite nur aus einer Grafik oder einem Willkommensgruß? Das mag einige Ihrer Patienten erfreuen, bei der Suchmaschine landen Sie damit keinen Treffer. Denn wo bleibt die Relevanz? Bieten Sie wichtige Informationen auf den ersten Blick und hinterlegen Sie Grafiken mit Texten.

Seitentitel („Title“) und Beschreibung („Description“) der Webseite sind wichtige Stellschrauben für SEO. „Title“ stellt den Titel einer Webseite dar und wird in allen Suchmaschinen als erste Textzeile bei den Ergebnis-Einträgen angezeigt. „Description“ beschreibt den Inhalt der Webseite, angezeigt als Beschreibungstext. Die Inhalte des Titles sind maßgebend für den Crawler, positionieren Sie dort Ihre Keywords.

**Schritt drei:
Lassen Sie sich zitieren!**

Ihre Patienten empfehlen Sie weiter: Ein Zeichen Ihrer Kompetenz und deren Wertschätzung. So ist es auch in der Suchmaschinen-Welt. Weiterempfehlen bedeutet hier, dass andere auf Ihre Seite verlinken (ein Kollege, der auf Ihr Spezialgebiet hinweist oder eine Tageszeitung, die Sie zitiert). Viele Links = viele Empfehlungen. Um die Linkpopularität von Webseiten sichtbar machen zu können, wendet beispielsweise Google den PageRank-Algorithmus an. Ein Verfahren, das jeder Webseite ein Gewicht zwischen 0 und 10 verleiht, den PageRank.

Wenn nun eine sehr bekannte Person auf Sie verweist, Sie zitiert oder weiterempfiehlt, so fällt dies natürlich vergleichsweise stärker ins Gewicht. Im Suchmaschinen-Kontext: Die Stärke des Linkgebers wirkt sich unmittelbar (und sprunghaft) auf Ihre eigene Praxis-Homepage aus.

Je höher der PageRank des Linkgebers, desto weniger Links benötigen Sie, um „nach oben“ zu kommen.

Tipps:

Der PageRank jeder Webseite wird in der Google-Toolbar angezeigt. Die Toolbar kann kostenlos installiert werden. Vernetzen Sie sich: Jeder Link, der auf Ihre Seite zeigt, hat Gewicht. Deshalb wirkt sich auch ein Profil in einer Arzt-suchmaschine positiv auf Ihr Ranking aus, denn Sie erhalten einen starken Link auf Ihre Praxis-Homepage. Auch könnten Sie selbst aktiv werden, vielleicht als Gastautor oder Interviewpartner. Mit einem guten und informativen Beitrag in Online-Magazinen (plus Verlinkung!) erhöhen Sie nicht nur Online-Reputation und Reichweite, sondern profitieren auch vom SEO-Effekt. Je höher der PageRank des Linkgebers, desto stärker profitieren Sie. Suchen Sie sich also starke Linkgeber. Um einen PageRank von 3 zu erhalten, sind nach dem Google-Algorithmus entweder 101 Linkgeber mit PR 2 oder 3 Linkgeber mit PR 4 nötig.

info.

Interessante Links:

Google Keyword-Tool:

<https://adwords.google.com/select/keywordToolExternal>

Google Toolbar:

<http://www.google.com/intl/de/toolbar/ff/index.html>

Arzt-suche von imedo:

www.arzt-suche.de

autorin.

Marion Schmitt

freie Journalistin
Inhaberin egopol

kontakt.

egopol

Agentur für Text, PR, Konzeption

Tel.: 0 30/6 88 31 64 52

E-Mail: marion.schmitt@egopol.com

www.egopol.com

ANZEIGE

www.zwp-online.info

FINDEN STATT SUCHEN.

ZWP online



Entscheiden
Sie sich **jetzt**



**Jetzt mit neuer
Patienten-
informationsbox!**

Bei Bestellung einer 10-er Packung
MI Paste Plus oder Tooth Mousse**

für die **Nr. 1*** in der
Remineralisierung

**MI Paste Plus
& Tooth Mousse**
von **GC.**

**Wissen-
schaftlich
bewiesen
&
millionenfach
bewährt!**

- Wissenschaftlich erwiesener Remineralisierungseffekt
- Das erste und millionenfach bewährte Prophylaxeprodukt mit dem patentierten Wirkstoff Recaldent™
- Perfekte Zahngesundheit für Ihre Patienten - schützt, stärkt und pflegt!

In den Geschmacksrichtungen
Vanille, Minze, Erdbeere,
Melone und Tutti-Frutti

* das erste Prophylaxeprodukt mit dem patentierten Wirkstoff Recaldent™

** Bestellung per Fax oder E-Mail (und Zusendung der Patienteninformationsbox) über GC I Verrechnung und Versand der Ware erfolgt über Ihr Dental-Depot

CPP-ACPF (Casein Phospho Peptid und Amorphes Calcium Phosphat und Fluorid) wurde von The School of Dental Science an der University of Melbourne Victoria / Australien entwickelt. RECALDENT™ ist ein eingetragenes Warenzeichen unter Lizenz der Fa. RECALDENT™ Pty. Ltd. RECALDENT™ CPP-ACP wird aus Milchprotein gewonnen. Es sollte nicht bei Patienten mit Milcheiweiß- und Hydroxybenzoat-Allergie angewendet werden.



GC

Stippvisite Praxissteuerung, Zahnärzte Nicola O'Neill und Dudley Stock, Ellwangen

Mehr Klarheit, mehr Ruhe, mehr Erfolg

| Antje Isbaner

Seit zehn Jahren arbeiten Nicola O'Neill und Dudley Stock mit acht Mitarbeitern in eigener Praxis in Ellwangen. Das Leistungsangebot der Praxis kann sich sehen lassen, die Fortbildungsaktivitäten der beiden Zahnärzte ebenfalls. Einzig bei der Wirtschaftlichkeit der Praxis hakte es. Der ZWP-Redaktion verraten sie, was sich mit PraxisNavigation® verändert hat.



Nach einem Praxisrundgang machen wir, das heißt Nicola O'Neill, ihr Mann, Dudley Stock, und ich es uns im Beratungszimmer der Praxis bei einer Tasse Kaffee gemütlich. Denn laut Terminplan bleibt uns noch eine Stunde Zeit, bis der erste Patient kommt. „Unsere Schwer-

zeiten bis in die Abendstunden anzubieten, bei Bedarf auch samstags. Vor ein paar Monaten wurde das Praxisangebot um ganzheitliche Leistungen erweitert. Dazu Nicola O'Neill: „Mit Hypnose bin ich in der Lage, auch bei längeren Behandlungen den Schmerz



Fotos/Copyright: Ines Kuss

Eigentlich wollten wir nur fünf Jahre in Deutschland bleiben. Doch als es mit der Gemeinschaftspraxis, in der wir beide damals arbeiteten, nicht mehr lief, entschieden wir uns, eine eigene Praxis zu eröffnen“, erzählt Nicola O'Neill, die temperamentvolle aus Liverpool stammende Zahnärztin. „Dann kamen die Kinder“, lacht sie. „Und jetzt sind wir schon fünfzehn Jahre hier.“ In einer ruhigen Wohnstraße, unweit vom Ellwangener Zentrum, steht ein Haus im Grünen, in dessen Erdgeschoss die Praxisräume untergebracht sind. Aus allen Behandlungszimmern blickt man durch große Fensterfronten in den parkähnlich angelegten Garten.

punkte sind Zahnästhetik, Parodontologie, Endodontie und Implantologie“, beginnt der ruhige und besonnen wirkende Dudley Stock. Er arbeitet auch als Kieferorthopäde und besitzt ein Faible für neue Technologien. Deshalb sind mit CEREC gefertigter Zahnersatz, der Einsatz des Mikroskops in der Endodontie und die computergestützte Implantologie hier selbstverständlich. Ein mit drei Prophylaxeassistentinnen und einer Dentalhygienikerin besetzter Prophylaxebereich sowie ein Praxis-Shop zeigt, wie wichtig den beiden Praxisinhabern Vorsorge und Pflege ihrer Behandlungsergebnisse sind. Durch straff organisiertes Job-Sharing sind das Ehepaar in der Lage, flexible Öffnungs-

während einer Zahnbehandlung aususchalten, wofür besonders Angst- und Würgepatienten dankbar sind. Darüber hinaus kann ich damit Menschen das Rauchen abgewöhnen oder ihnen helfen, ihr Körpergewicht nachhaltig zu reduzieren“, erklärt die Zahnärztin. „Dieses Angebot wird, obwohl es eine Selbstzahlerleistung ist, so gut von den Patienten angenommen, dass wir dafür jetzt sogar einen eigenen Raum einrichten“, freut sie sich, und man merkt, wie viel Freude ihr die Arbeit mit Menschen macht. Nach allem, was ich gehört und gesehen habe, befinde ich mich in einer motiviert und auf hohem zahnmedizinischen Niveau geführten Praxis. Doch



Das Praxisteam im Garten hinter der Praxis.

mit der Frage nach der Wirtschaftlichkeit berühren wir ein sensibles Thema. „Wir haben immer sehr viel und gerne gearbeitet. Aber da keiner von uns ein Zahlenfreak ist, überließen wir die wirtschaftliche Seite der Praxis unserem damaligen Steuerberater“, berichtet Stock. Und das funktionierte auch irgendwie. Im Jahr 2006 optimierte die Praxis zwar einige Ablaufstrukturen, „aber bei den Zahlen setzten wir weiterhin auf unseren Fleiß“, ergänzt O'Neill. Wie es dann zur Entscheidung für das Steuerungsinstrument Praxis-Navigation® kam? „Im Jahr 2009 rüttelte uns eine nicht selbst verschuldete Steuernachzahlung endgültig wach, die uns um ein Haar unsere Existenz gekostet hätte“, berichtet O'Neill. Ein Kollege aus Memmingen empfahl den beiden, sich einmal mit Prof. Dr. Bischoff & Partner in Verbindung zu setzen. „Wissen Sie, da war einfach einmal jemand, der betriebswirtschaftliche Dinge ohne jede Überheblichkeit verständlich erklärt. Das fand ich vertrauenswürdig“, erinnert sich O'Neill an ihr erstes Telefonat mit Professor Bischoff. Heute, ein Jahr später, sehen die beiden Zahnärzte ihre Finanzen klarer und mit mehr Gelassenheit. Stock, der die Belege der Praxis für den Steuerberater vorbereitet, lobt die Systematik des Belegordners. „Das Sortieren geht jetzt viel einfacher und schneller.“ Dass sich CEREC wirklich rechnet, wie hoch der Anteil der privat Zahnärztlichen Leistungen ist, wie sich die Praxiseinnahmen in den letzten Monaten entwickelt haben, wie wirtschaftlich der Prophylaxebereich ist, wie es mit der Liquidität steht und wie teuer eine Behandlungsstunde ist. Der Steuerbericht beantwortet ihre wirtschaftlichen Fragen anhand aussagekräftiger Grafiken und

kommt ohne unübersichtliche Zahlenwüsten aus.

„Beispielsweise können wir unsere Kostenstruktur anhand eines Kostenvergleiches mit anderen Praxen besser einordnen. Anders als bei unserem alten Steuerberater, kennt man sich bei Prof. Dr. Bischoff & Partner mit Zahnarztpraxen aus. Das ist uns gleich beim ersten Besuch unseres Betreuers in unserer Praxis positiv aufgefallen. Durch seine kritischen Fragen haben wir schon viel Geld sparen können.“ Von besagtem Mitarbeiter kam auch die Anregung, eine Factoringgesellschaft mit dem Forderungsmanagement der Praxis zu beauftragen. Stock ist froh über diese Entscheidung, „denn jetzt haben wir weniger Verwaltungsaufwand, sichere Liquidität und müssen keine unangenehmen Gespräche mit Patienten führen.“ Seine Frau ergänzt: „Vor größeren Arbeiten führen wir Bonitätsabfragen online durch, um das Ausfallrisiko zu verringern. Kleinere Beträge bezahlen Patienten mit der EC-Karte.“ Es klingt. Und obwohl es noch viel zu berichten gäbe, müssen wir jetzt aufhören. Es warten die ersten Patienten.

Zum Schluss noch die Frage nach der entscheidenden Veränderung durch PraxisNavigation®. „Der Steuerungsbericht ersetzt unser Bauchgefühl durch konkrete Fakten. Wir können unsere Praxis damit ohne Mehraufwand und übermäßige betriebswirtschaftliche Kenntnisse führen und wissen immer, wo wir stehen. Jetzt haben wir mehr Klarheit, mehr Ruhe und mehr Erfolg.“

* Mehr Informationen zum Produkt unter: www.bischoffundpartner.de oder Tel.: 0800/9 12 84 00

Compothixo

Entdecken Sie schlaue Vibrationen



Compothixo ist ein intelligentes Schwingungsinstrument zur Platzierung und Modellierung von Komposit. Compothixo verändert durch seine Vibration die thixotropen Eigenschaften des Komposits, ohne jedoch die chemischen und mechanischen Parameter zu beeinflussen.

- bessere Benetzbarkeit
- überdurchschnittliche Adaptation des Komposits an der Kavitätenwand
- Reduktion von Luft einschließen
- präzise Applikation
- Schichtstärkenkontrolle
- verbesserte Modellierbarkeit
- reduziert Klebrigkeit



Compothixo Intro Kit

Art.Nr. 5400
Inhalt: Compothixo Handstück,
je 1 Compothixo Ansatz in der Form
Heidemannspatel, Planstopfer,
Stopfer rund und Modellierinstrument



Einführungspreis € 219,00

Tel.: 07222/96897 0 | Fax: 07222/96897 22
www.kerrdental.eu | kerr.germany@kerrhawe.com

Lernprozesse in der Praxishygiene

| Dr. Lea Höfel



Das Erlernen und Einhalten von Hygienevorschriften bereitet dem Team in manch einer Zahnarztpraxis Schwierigkeiten. Die Fülle an Informationen und Handlungsanweisungen übersteigen eventuell den Intellekt, die Aufnahmekapazität und in manchen Fällen dadurch bedingt auch den Willen. Aus psychologischer Sicht ist hier von Interesse, Einsichten in Lernmodelle und deren Anwendbarkeit zu gewinnen.

Grundsätzlich ist jedes Teammitglied in der Lage, Hygienevorschriften zu erlernen und einzuhalten – lediglich die Taten überzeugen nicht immer. Instrumente und Apparate sind schlecht gesäubert, Desinfektion ist ein Fremdwort und Arbeitsabläufe wie das Sterilisieren scheinen unbekannt zu sein. Hier ist es an der Zeit, sich einige fundamentale psychologische Lernaspekte ins Gedächtnis zu rufen, um motiviert und ohne Verzweiflung an die Schulung des Teams heranzugehen (z.B. Mamerow, 2008; Winkel, Petermann & Petermann, 2006).

Geduld: Neuroplastizität

Nüchtern betrachtet funktioniert der Mensch entsprechend seiner neuronalen Verbindungen. Es gibt Nervenzellen, Synapsen, Neurotransmitter, Aktionspotenziale und Rezeptoren. Wird eine synaptische Übertragung durch eine bestimmte Handlung besonders häufig ausgelöst, vernetzen sich die neuronalen Strukturen und die Handlung kann schneller und leichter ausgeführt werden („Cells that fire together wire together“ – Zellen, die gemeinsam feuern, verdrahten sich; Hebb, 1949). Nehmen wir nun an, die Helferin ist es seit jeher gewohnt, das Essbesteck erst einmal in die Spüle zu werfen und bei späterer Gelegenheit zu säubern. Das Ge-

hirn hat sich hervorragend an diesen Ablauf gewöhnt und alle Neurone daraufhin verdrahtet. Nun kommt jene Helferin in der Zahnarztpraxis in eine ähnliche Situation: Wieder handelt es sich um verschmutztes Besteck. Dass es sich diesmal um Operationsbesteck handelt, differenziert das Gehirn nicht so schnell. Besteck ist Besteck und alle Nervenimpulse starten ihren gewohnten Gang. Das Besteck wird erst einmal zur Seite geräumt.

Das Gehirn muss nun lernen, dass Operationsbesteck eine Sonderform der Kategorie Besteck ist, das sofort gereinigt und desinfiziert werden muss. Sehr schwierig. Es müssen nicht nur neue neuronale Bahnen geformt werden wie bei einer vollständig unbekanntem Handlung (was einfacher wäre). Alte Bahnen müssen gleichzeitig gehemmt und abgebaut werden. Sie sehen, es ist nicht so einfach, wie es auf den ersten Blick erscheint. Es dauert mindestens sieben Wochen bis zu drei Monaten, bis sich neue Verknüpfungen zuverlässig gebildet haben – und das bei regelmäßiger Rückmeldung. Hier hilft nur Geduld.

Hoffnung: Lernprinzipien nach Carl Rogers

Auch wenn es dem Zahnarzt manchmal nicht so erscheint: jeder Mensch

ist lernfähig. Vorausgesetzt, es werden ein paar Bedingungen beachtet (nach Rogers, 1969). Dazu gehören:

1. Menschliche Wesen haben die natürliche Gabe, zu lernen.

Es sollte dem Team durchaus leichtfallen, sich die Praxishygiene anzueignen, was schon einmal eine gute Startposition ist.

2. Lernen findet dann statt, wenn der Schüler den Lerninhalt als wichtig für sich selbst einstuft.

Die Helferin muss erst einmal davon überzeugt sein, dass die Hygiene ihr selbst etwas bringt. Das könnte Gesundheit sein oder grundsätzlich die Sicherung ihres Arbeitsplatzes.

3. Lernprozesse, die als Veränderung des eigenen Selbst wahrgenommen werden, werden als bedrohlich eingestuft und abgewehrt.

Muss die Helferin etwas erlernen, was ihrer Persönlichkeit und ihren bisherigen Gewohnheiten widerspricht, stößt das auf instinktive Abwehr. Der Organismus versucht zunächst so zu bleiben, wie er ist, da er bisher auf diese Art und Weise gut überleben konnte. Dazu passend besagen Lernprinzipien vier und fünf, dass leichter und umfassender gelernt wird, wenn keine Bedrohung vorhanden ist.

4. Jene Lernerfahrungen werden leichter wahrgenommen, angenommen und

verarbeitet, wenn es kaum äußere Bedrohungen gibt.

5. Wenn es wenig Gefahren für das eigene Selbst gibt, können Erfahrungen in unterschiedlichen Facetten wahrgenommen werden und der Lernprozess kann voranschreiten.

6. Sehr verankert sind Lernerfahrungen, wenn sie durch Handlungen angeeignet wurden.

Es hilft im Lernprozess, wenn die neuen (und alten) Hygieneabläufe mehrfach durchgeführt werden können. Es reicht nicht aus, sie aufzuschreiben und abzuheften.

7. Gefördert und erleichtert wird ein Lernprozess dann, wenn ein Schüler (selbst-)verantwortlich daran teilnimmt.

Motivieren Sie Ihre Teammitglieder, die Vorschriften aktiv mitzugestalten und zu erproben.

8. Selbst gewähltes Lernen, das die Person als Ganzes inklusive Emotionen und Intellekt fordert, erzeugt die durchdringendsten und nachhaltigsten Lernerfahrungen.

Die Teammitglieder müssen sowohl im Positiven als auch im Negativen erfahren, was gute und schlechte Praxishygiene bedeutet. Kultivieren Sie beispielsweise ein paar Bakterien und lassen Sie die Teammitglieder den Ekel spüren – vorzugsweise außerhalb der Praxis. Hygiene nimmt auf einmal einen anderen Stellenwert ein.

9. Unabhängigkeit, Kreativität und Selbstvertrauen werden dann erleichtert und gefördert, wenn Selbstkritik und Selbsteinschätzung von entscheidender und die Beurteilung durch andere von zweitrangiger Bedeutung sind. Teammitglieder, die nur aus Angst vor dem Chef auf Hygiene achten, werden weniger genau sein als jene, die in erster Linie mit sich selbst zufrieden sein möchten. Fördern Sie die Eigenverantwortung jedes Einzelnen. Bieten Sie Weiterbildungsmöglichkeiten und loben Sie.

10. Den größten sozialen Nutzen erbringt das Erlernen von Lernprozessen als solche.

Vermitteln Sie ihren Mitarbeiterinnen, dass Lernen an sich positiv bewertet und nicht als zusätzliches Übel empfunden wird. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.

Zusammenfassend erscheint die Vermittlung von Praxishygiene sehr einfach. Die Mitarbeiter müssen den Sinn erkennen, Abläufe selbst erarbeiten und trainieren und aus einer Eigenmotivation heraus handeln. Woran könnte es noch hängen?

Verständnis: Lernerfolge Schritt für Schritt

Nachdem wir nun eingesehen haben, dass das Gehirn seine Zeit braucht und die Voraussetzungen an sich optimal gegeben sind, bedarf es nur noch einer Übersicht über die Lernschritte. Damit wir sie auch erkennen, wenn sie gemacht wurden.

Am Anfang befindet sich die nun als lernwillig erkannte Helferin im Stadium des Wissens. Sie muss Fakten erlernen und sich die Abfolge der Schritte einprägen (deklaratives Faktenwissen). Darauf aufbauend kommt sie in das Stadium der Assoziationen und praktischen Übungen. Sie eliminiert Verständnisfehler, einzelne Zwischenschritte werden zu Handlungseinheiten (prozedurales Handlungswissen). Im autonomen Stadium braucht es keine gezielte Aufmerksamkeit oder verbale Beschreibung mehr. Das Besteck wird ohne Überlegung gesäubert und für die nächste Benutzung adäquat vorbereitet.

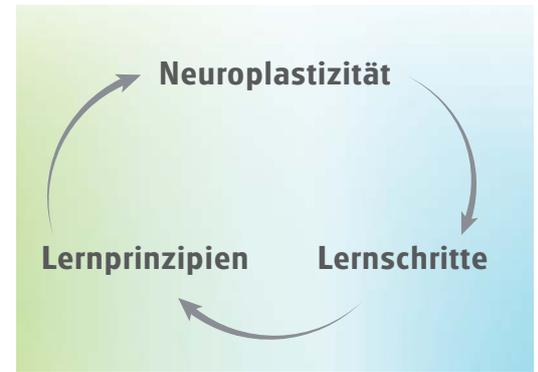
Dennoch fällt eventuell auf, dass die Lernfortschritte anfangs enorm waren und mit der Zeit nachlassen. Liegt das an mangelnder Motivation? Nicht zwingend. Jede motorische und kognitive Fertigkeit verbessert sich zu Anfang rapide, da sozusagen „das Grobe“ erlernt wird. Für die spätere Optimierung wird immer mehr Übung nötig, um das Feintuning vorzunehmen.

Erlernen, Einprägen und Automatisieren

Das Einhalten von Hygienevorschriften erfordert das Erlernen, Einprägen und Automatisieren von unzähligen Handlungs- und Gedankenabläufen.

Klar strukturierte und verständliche Anweisungen erleichtern diesen Prozess. Zusätzliche Faktoren wie Motivation, Einsicht oder Interesse kommen noch hinzu und addieren sich zu den lernpsychologischen Hürden auf dem Weg zur optimalen Praxishygiene. In

diesem Artikel wurden Lernvorgänge auf einzelne Aspekte heruntergebrochen mit dem Ziel, Schwachstellen zu erkennen und Praxishygiene aus Sicht der Teammitglieder zu verstehen. Dadurch kann der Zahnarzt Verbesserungsvorschläge anregen. Vor allem



Grundlagen für das Erlernen und Umsetzen von Hygienevorschriften.

aber hilft diese Sichtweise, sich vom emotionalen Ärger wegzubewegen und sich hin zur analytisch-stressreduzierten Sichtweise zu begeben.

Referenzen

- Hebb, D. (1949). The Organisation of Behaviour. Wiley: New York.
- Mamerow, R. (2008). Praxisanleitung in der Pflege. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Rogers, C.R. (1969). Freedom to learn: a view of what education might become. Columbus, OH: Charles E. Merrill.
- Winkel, S., Petermann, F. & Petermann, U. (2006). Lernpsychologie. Paderborn: Ferdinand Schöningh Verlag.

tipp.

Ab 2011 Kurse zum Thema „Psychologie & Zahnheilkunde“ als E-Learning.

kontakt.

Dr. Lea Höfel

Tel.: 0 88 21/7 81 96 42

Mobil: 0178/7 17 02 19

E-Mail: lea.hoefel@arcor.de

www.psychologie-zahnheilkunde.de

Ohne zu denken viel verschenken?

In dieser Artikelserie berichtet Gabi Schäfer über systematische Abrechnungsfehler, die sie in ihren Praxisberatungen aufdeckt. Teil 6: Die GKV-Brücke – das finanzielle Desaster.

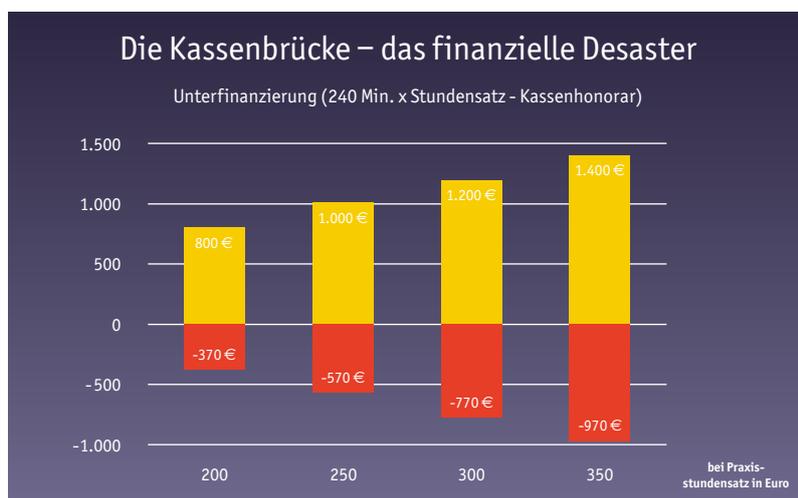
Bei meinen Praxisberatungen stoße ich auch auf Praxen, die ihren Patienten weder Prophylaxe noch andere Privatleistungen anbieten. Behandlungen werden dort nicht stundensatzgerecht abgerechnet, der Behandler kennt den Praxisstundensatz nicht oder weiß schlimmstenfalls gar nicht, was dieser Begriff bedeutet. Dabei definiert man doch in Deutschland zahnärztliche Abrechnung als „die Kunst, einen Stundensatz in erstattungsfähige Gebührenpo-

abermals 70 Minuten an, sodass sich ein Gesamtzeitaufwand von 240 Minuten für eine „lege-artis“-Behandlung ergibt. Ein aufwandsgerechtes Honorar berechnet sich nun nach der Formel „Praxisstundensatz mal Behandlungszeit“. Zieht man von dem erforderlichen stundensatzgerechten Honorar das Kassenhonorar nach BEMA ab, so ergibt sich die in der Grafik dargestellte Unterfinanzierung – gestaffelt nach Praxisstundensatz (siehe Grafik).

werden und er sich sogar in das Risiko begibt, in einem Disziplinarverfahren seine Kassenzulassung zu verlieren.

Aus Angst vor dem „Nein“ des Patienten vermeidet er das Beratungsgespräch, in dem er den Patienten über eine zeitgemäße Versorgung aufklären könnte, die nicht den SGB-Stempel „ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich“ trägt und die das „Maß des absolut Notwendigen“ zum Wohle des Patienten überschreitet. In meinen Praxisberatungen motiviere und trainiere ich das gesamte Praxisteam, damit es hinter dem Behandlungskonzept und den Behandlungsergebnissen der Praxis steht und dem Patienten überzeugend eine zeitgemäße Behandlung präsentieren kann. Für eine solche Beratung ist die Synadoc-CD eine große Hilfe: die Synadoc-CD ist ein Planungsprogramm, das nach Eingabe von Befund und gewünschter Therapie blitzschnell alle korrekten Positionen und Privatleistungen ermittelt und alle notwendigen Formulare für eine Behandlungsplanung druckreif erstellt.

Eine kostenlose Probeversion bestellt man im Internet unter www.synadoc.ch



sitionen zu übersetzen“. Betrachten wir das Beispiel einer dreigliedrigen GKV-Brücke von 17–15, für die wir den „lege artis“-Zeitbedarf des Behandlers wie folgt annehmen:

In der ersten Sitzung werden 15 Minuten für Begrüßung, Verabschiedung und Dokumentation verwendet, sowie 100 Minuten für die eigentliche Behandlung (Anästhesie, Vorabdrücke, Entfernung Vorrestauration, Aufbauten, Präparation, Abdrücke, Provisorien). In der zweiten Sitzung findet eine Anprobe statt, die mit 15 Minuten für Begrüßung, Verabschiedung und Dokumentation und mit 40 Minuten für Anästhesie, Entfernen der Provisorien, Reinigung der Pfeiler, Anprobe, Passkontrolle, Überarbeitung und Rezementieren der Provisorien zu Buche schlägt. Für das definitive Eingliedern und die Nachkontrolle fallen

Bereits bei einem moderaten Praxisstundensatz von 200 Euro subventioniert die Praxis eine solche GKV-Brücke mit 370 Euro. Eine Überlebensstrategie für Praxen, die keine Privatleistungen anbieten, besteht darin, den Zeitaufwand zu verkürzen, Anprobe und Nachkontrolle wegzulassen und den Dokumentationsaufwand auf den Eintrag von BEMA-Kürzeln zu beschränken. Außerdem versuchen diese Praxen, möglichst viele Leistungen über den Abrechnungsschein den Kassen in Rechnung zu stellen. Hierbei werden häufig Abrechnungsbestimmungen völlig ignoriert. Dabei ist der Behandler sich nicht im Klaren darüber, dass „Geschenke“, die er heute dem Patienten auf Kosten der Kasse zukommen lässt, Jahre später in einer Wirtschaftlichkeitsprüfung von ihm wieder zurückgefordert

autorin.



Gabi Schäfer

Als Seminarleiterin schulte sie während der letzten 18 Jahre in mehr als 2.000 Seminaren 60.000 Teilnehmer in allen Bereichen der zahnärztlichen und zahntechnischen Abrechnung. Ihre praxisnahe Kompetenz erhält sie sich durch bislang mehr als 760 Vor-Ort-Termine in Zahnarztpraxen, wo sie Dokumentations- und Abrechnungsdefizite aufdeckt und beseitigt und Zahnärzten in Wirtschaftlichkeitsprüfungen beisteht.

Einfach bestellen ist nur 1 Klick entfernt.



Fragen Sie sich manchmal, warum das Bestellen von Verbrauchsmaterial für die Praxis immer so ein Aufwand sein muss? Wir haben die Antwort: Bestellen Sie einfach im Internet. Der Web-Shop von NETdental hat alles, was die Praxis täglich braucht. Und ist so einfach gemacht, dass jeder auf Anhieb damit klarkommt.

Probieren Sie's mal aus!

NETdental

So einfach ist das.

Funktionsanalyse: Typische Einwände von Kostenerstatter

Janine Schubert

Die Indikationen, die zur Anwendung der funktionsanalytischen Maßnahmen (FAL-Maßnahmen) führen, sind in der heutigen Zahnmedizin vielfältig. Häufig werden diese Leistungen aber vonseiten der Kostenerstatter (Versicherung oder Beihilfestelle) aus Gründen moniert, die aus medizinischer Sicht nicht nachvollziehbar sind. Nicht selten sind FAL-Leistungen allerdings auch schlicht vom Versicherungsumfang ausgenommen, worüber sich viele Patienten nicht bewusst sind. Bei beihilfeberechtigten Patienten ist eine Kostenübernahme dieser Leistungen von den jeweiligen Beihilfevorschriften abhängig, in denen die Indikationen, die zur Kostenübernahme führen, explizit genannt sind. Die Aufklärung über eine mögliche Nichterstattung muss somit bereits im Vorfeld der Behandlung im Vordergrund stehen.

GOZ 800:

Befunderhebungsbogen zwingend?

Im Rahmen der Präparation von Inlays oder Einzelkronen ist die Untersuchung/Dokumentation nach GOZ 800 häufig überflüssig, vor allem da die Leistungsbeschreibungen der GOZ 801–810 diese nicht fordern. So bestätigt auch die BZÄK in ihrem Beschlusskatalog die Berechnung von FAL-Leistungen ohne vorherige Berechnung der GOZ 800: „Aus gebührenrechtlicher Sicht (§ 1 Abs. 2 S. 1 GOZ) ist der Zahnarzt berechtigt, die Geb.-Nr. 801 GOZ ff. zu berechnen, ohne das nicht notwendige Formblatt nach Geb.-Nr. 800 GOZ zu erstellen.“

Davon unbenommen ist im Falle von beihilfeberechtigten Patienten zu beachten, dass in den Vollzugshinweisen der Beihilfevorschriften festgelegt ist, dass eine Kostenerstattung – auch bei Vorliegen einer Indikation, die zur Kostenübernahme berechtigen würde – nur bei Vorlage der Seite drei des Funk-

tionsbefunds möglich ist. Diese rein beihilferechtliche Einschränkung ändert jedoch nichts daran, dass es dem Behandler freisteht, ob er dem Patienten zur Klärung der Kostenübernahme nach Rechnungsstellung einen Befunderhebungsbogen nach GOZ 800 zur Verfügung stellt. Nicht nur, dass dieser gebührenrechtlich nicht verlangt wird, es handelt sich in diesen Fällen auch um eine nicht medizinisch notwendige und zusätzliche kostenauslösende Maßnahme.

GOZ 801:

Mehrfachberechnung die 1te

Vonseiten der Kostenerstatter wird häufig die Mehrfachberechnung der GOZ 801 moniert. Der Leistungstext sagt jedoch aus, dass die Berechnung je Registrat und höchstens zweimal möglich ist. Diese zweimalige Begrenzung kann sich aber nur auf einen Analysengang beziehen, denn gerade beim Übertrag der gewonnenen Patienteninformationen in den Artikulator ist zur Verbesserung der therapeutischen Sicherheit oftmals ein zweiter Registratvorgang notwendig. Wird ein weiterer Analysengang notwendig – z.B. wenn die ersten FAL-Maßnahmen zur Diagnostik erforderlich sind und weitere im Rahmen einer Zahnersatzbehandlung notwendig werden –, so kann dieser erneut und wiederum zweimal berechnet werden.

Auch gerichtlich ist die Mehrfachberechnung der GOZ 801 bereits bestätigt worden. So hat u.a. das AG Hamburg mit Urteil vom 29.06.2000 (Az 20B C 2091/96) darauf hingewiesen, dass davon auszugehen sei, dass das Registrat des Registrierens zweimal berechnungsfähig ist, das heißt je Analysengang maximal zwei Registrare berechnungsfähig sind.

Tipp: Vermerken Sie auf der Rechnung, wofür bzw. in welchen Behandlungsab-

schnitten die Analysengänge notwendig waren.

GOZ 802–804:

Der Einwand der Doppelhonorierung

Der Zusatz „einschließlich Material- und Laborkosten“ bei den betreffenden Leistungspositionen führt häufig zu Leistungsverweigerungen. Fakt ist jedoch, dass zur Vermeidung von Doppelhonorierung lediglich die Laborkosten nicht zusätzlich berechnungsfähig sind, die der Modellmontage dienen, wohingegen solche, die aufgrund der Modellherstellung entstehen (z.B. Split-Casts) sehr wohl separat berechnet werden dürfen. Weiterhin können Registratbehelfe, die Anfertigung von Registratträgerplatten oder Bisschablonen zur Bestimmung der Vertikaldimension im Labor gem. § 9 GOZ berechnet werden.

Ebenso sind Laborleistungen berechnungsfähig, wenn Modelle zur Analyse in der Praxis einartikuliert werden und das Fremdlabor diese beispielsweise zur Modellation der endgültigen zahn-technischen Restauration nochmals einartikulieren muss.

Tipp: Führen Sie die nicht berechneten Positionen im Eigenlabor ohne Berechnung auf. Beispiel: BEB 0404 Modellmontage – ohne Berechnung, da mit GOZ 802 abgegolten.

Nicht vergessen!

- die Berechnung der Abformung zur Herstellung der Modelle erfolgt gesondert nach GOZ 005/006, Materialkosten können separat berechnet werden
- bei Individualisierung des Abdrucklöffels GOZ 517 berechnen, denn Leistungsinhalt ist die Abformung mit einem individuellen Löffel (kann ebenso erfüllt sein, wenn ein konfektionierter Löffel individualisiert wird)

- gem. Punkt 6 der RKI-Empfehlungen aus dem Jahr 2006 ist ein Dentallabor (Fremd- oder Eigenlabor) arbeitsrechtlich verpflichtet, alle Abdrücke, Löffel etc. zu desinfizieren und diese als Eingangsdesinfektion bei der Einzelrechnung mit aufzuführen; werden Abformungen bspw. im Eigenlabor ausgegossen, ist die Desinfektion gem. BEB 0732 berechenbar

GOZ 805–806:

Mehrfachberechnung die 2te

Eine weitere Leistungseinschränkung findet sich regelmäßig bei der mehrfachen Berechnung der GOZ 805 oder 806, da nach Ansicht der Kostenerstatter auch diese Positionen nur einmalig berechnungsfähig sind. Sie begründen dies mit den Leistungsbeschreibungen, da in diesen vom Registrieren von Unterkieferbewegungen die Rede ist, so dass sie davon ausgehen, eine einmalige Berechnung schließe die Mehrzahl aller Bewegungen ein.

Aus medizinischer Sicht ist hingegen anzuführen, dass die GOZ 805 pro Registriervorgang zu berechnen ist, das heißt im Rahmen der Einstellungen der Unterkieferbewegungen in halbindividuellen Artikulatoren einmal für die Protrusionsregistrierung und zweimal für die Laterotrusions-/Mediotrusionsregistrierung (einmal rechts, einmal links).

Auch die Leistungsbeschreibung der GOZ 806 sieht vor, dass das Registrieren von Unterkieferbewegungen zur Einstellung in voll adjustierbaren Artikulatoren und das Einstellen nach den gemessenen Werten berechnet werden kann. Da über die Anzahl der maximalen Berechnungsfähigkeit keine Aussagen getroffen werden, ist davon auszugehen, dass die Berechnung so oft möglich ist, wie Registrierungen der unterschiedlichsten Positionen der Unterkieferbewegungsbahnen vorgenommen werden.

Diese Auffassung wird u.a. durch das OLG Düsseldorf (Urteil vom 21.12.2000, Az: 3 O 126/00) bestätigt sowie durch die BLZK (GOZ-Fibel): „Es gibt verschiedene Analysegänge, die jeweils für sich die GOZ-Nrn. 805/806 auslösen. Die GOZ-Nrn. 805/806 sind je registrierter Ebene oder je Analysengang berechnungsfähig. Daher ist gegebenenfalls

ein drei- bis viermaliger Ansatz der GOZ 805/806 je Sitzung nicht zu beanstanden.“

GOZ 809: Restriktive Wortlautauslegung leider auch hier

Kostenerstatter interpretieren den Wortlaut der GOZ 809 („Diagnostischer Aufbau von Funktionsflächen“) oftmals dahingehend, dass sämtliche Funktionsflächen an allen aufgebauten Zähnen gemeint sind und erkennen diese Ziffer nur einmal je Behandlungsfall an. Der Leistungstext enthält jedoch keine derartige Berechnungseinschränkung. Zudem kann aus medizinischer Sicht davon ausgegangen werden, dass der diagnostische Aufbau von Funktionsflächen je aufgebauter Funktionsfläche berechenbar ist (Vergleich z.B. GOZ-Fibel BLZK: „Die Position 809 GOZ enthält keine Berechnungseinschränkung. Sie wird je Zahn in Rechnung gestellt“).

Fazit

Selbst wenn in der Rechnung alle Einzelheiten der Behandlung – gegebenenfalls inklusive der Anmerkungen, die eine mögliche nachträgliche Korrespondenz erleichtern – explizit aufgeführt sind, wird es vermutlich auch weiterhin im Bereich der Erstattung der funktionsanalytischen Leistungen zu mehr oder minder überzeugenden Ausführungen und diesbezüglichen Leistungskürzungen seitens der Kostenerstatter kommen. Um den Praxisalltag etwas zu erleichtern, empfiehlt es sich daher, den Patienten proaktiv auf diese Problematik und nicht zuletzt auch darauf hinzuweisen, dass leider viele Erstattungseinschränkungen auf Sparwänge zurückzuführen sind, die das derzeitige Gesundheitssystem auch den privaten Kostenerstattern auferlegt. Medizinisch sinnvolle und letztlich notwendige Leistungen wie die der Funktionsanalyse dürfen hierunter jedoch nicht leiden.

kontakt.

Janine Schubert

Erstattungsservice
BFS health finance GmbH
Schleefstr. 1, 44287 Dortmund
Tel.: 02 31/94 53 62-8 00
www.bfs-health-finance.de

Die sanfte Lösung für alle Instrumente

ALPRO[®] BIB

zur Bohrer- und Instrumentendesinfektion



Aldehyd- und phenolfreies Flüssigkonzentrat für die nicht proteinfixierende Reinigung und Desinfektion von medizinischen/zahnärztlichen Instrumenten und rotierenden Präzisionsinstrumenten. Ausgezeichnete Materialverträglichkeit auch bei Endoskopen. BIB ist geprüft von den Firmen Komet Gebr. Brasseler, Busch, DENTSPLY Malliefer, VDW, Henke-Sass, Wolf, KARL STORZ, ELMA, FUJINON Corporation/Japan und acurata Thurmansbang (G+K Mahnhardt Dental e. K.), empfohlen von SS White.

Wirkungsspektrum

- ◆ Bakterizid inkl. TBC und MRSA
- ◆ Levurozid
- ◆ Virusinaktivierend: behüllte Viren inkl. HBV, HCV, HIV, Herpes simplex, Influenza (inkl. H1N1, H5N1), BVDV, Vaccinia
- ◆ Erfüllt auch die Vorgabe vom RKI (pH>=10) zur CJK-Prophylaxe
- ◆ Angemeldet zur VAH/DGHM Zertifizierung – Instrumentendesinfektion mit geringer organischer Belastung

Fragen Sie uns oder Ihr Dental Depot!

ALPRO[®] MEDICAL

Sicher.Sauber.ALPRO.

ALPRO MEDICAL GMBH

Mooswiesenstr. 9 • D-78112 St. Georgen
☎ +49 7725 9392-0 📠 +49 7725 9392-91
🌐 www.alpro-medical.com
✉ info@alpro-medical.de

Kompodium:

Arbeitsanleitungen für Vollkeramik



Die gesammelten klinischen Arbeitsanleitungen von absolute Ceramics sind eine wertvolle Hilfe für die tägliche Arbeit mit vollkeramischen Res-

taurationen in der Zahnarztpraxis. Das unter Mitarbeit führender Keramik-Experten erstellte Kompodium ist optimal auf die Erfordernisse der zahnärztlichen Tätigkeit ausgerichtet. Neben den Präparationsanleitungen für keramische Inlays, Teilkronen, Kronen, Infix-Kronen/Brücken sowie Frontzahn- und Implantatversorgungen wird die Abformung und Eingliederung (Adhäsivbefestigung) detailliert beschrieben und mit aussagekräftigen Bildern illustriert. Eine Material- und Farbübersicht gibt Anhaltspunkte für den sicheren, patientengerechten Einsatz verschiedener Verblendkeramiken und Gerüstmaterialien. Die klar strukturierte Abformsystematik enthält eine

Beschreibung für jeden in der jeweiligen Abformsituation zu verwendenden Abformlöffel. Ein Blick ist ausreichend, um den richtigen Löffel – je nach Größe der Versorgungssituation und der Abformungsstufe – auszuwählen. Die Präparationsrichtlinien tragen maßgeblich dazu bei, den gewünschten Langzeiterfolg der Restauration zu erreichen. Mit der qualitätsorientierten Nutzung dieser Arbeitsanleitungen kann die Restauration präzise CAD/CAM-gefertigt und innerhalb kürzester Zeit zur weiteren Verarbeitung oder sofortigen Eingliederung in die Praxis versendet werden. Das Ergebnis ist eine schnelle, hochwertige, sichere und preislich optimierte Versorgung Ihrer Patienten.

Weitere Informationen über die kostenfreie Service-Nr.: 0800/93 94 95 6 oder auf www.absolute-ceramics.com

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

DZOI-Fortbildungen 2011:

Implantologie, Laser und Rabatte

Das Deutsche Zentrum für orale Implantologie e.V. (DZOI) hat jetzt seine Fortbildungsveranstaltungen für 2011 vorgestellt. Neben dem 13. und 14. Curriculum Implantologie, die wegen ihres Blockunterrichts wieder sehr gefragt sein werden, gibt es zwei aufeinander aufbauende Curricula Laserzahnmedizin in Zusammenarbeit mit der SOLA (International Society for Oral Laser Applications). Nach dem großen Jubi-

läumskongress „20 Jahre DZOI“ 2010 in Lindau, findet der traditionelle DZOI-Jahreskongress 2011 erneut in München statt. Am 2. und 3. Juni 2011 treffen hochkarätige Referenten wieder auf eine interessierte Zuhörerschaft. Im Herbst steht eine Weiterbildung zur Flapless Surgery auf dem Programm. Zu den Veranstaltungshöhepunkten 2011 gehört auch eine zwölf-tägige Fortbildung in Chile. Kursort ist das neu ein-

gerichtete Zentrum für minimalinvasive Chirurgie der Zahnklinik der Universidad de la Frontera, Temuco/Chile (UFRO) (Anmeldung bis 15. Dezember 2010).

Besonderheit in 2011: Künftig gewährleistet das DZOI für alle Curricula Implantologie einen Frühbucherrabatt von zehn Prozent bei einer Anmeldung von drei Monaten vor Kursbeginn.

Alle Termine und Anmeldungen unter: www.dzoi.de

DZOI-Geschäftsstelle:
Tel.: 08 71/6 60 09 34
E-Mail: office@dzoi.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

DGZ und GABA:

Neue Behandlungsansätze bei Dentinhypersensibilität



Dentinhypersensibilität (DHS) war das Thema eines gemeinsamen Workshops der Deutschen Gesellschaft für Zahn-

erhaltung (DGZ) mit GABA im Rahmen des Deutschen Zahnärztetages. „Eine neuartige Technologie zur Behandlung schmerzempfindlicher Zähne“ lautete der Titel der Expertenrunde, als deren Leiter und Moderator Prof. Dr. Gottfried Schmalz (Universität Regensburg) fungierte.

In seiner Einleitung erklärte Schmalz, dass das Phänomen schmerzempfindlicher Zähne und die Theorien zur Erklärung dieses Krankheitsbildes nicht neu seien. Prof. Dr. Michael Noack und

Priv.-Doz. Dr. Michael Wicht (Universität Köln) gaben einen Überblick über „Bewährte und innovative Technologien zur Behandlung schmerzempfindlicher Zähne“. Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt (Halle [Saale]) lieferte mit seinem Vortrag „Dentinhypersensibilität Facts & Fiction“ neben Fakten auch Ausblicke zum Phänomen DHS. Zusammenfassungen der Vorträge sowie die Lebensläufe der Referenten und Fotos gibt es unter: www.gaba-dent.de/zahn-aerztetag2010

RÜCKKAUFAKTION

Ti-Max X Licht-Winkelstücke

Premium-Winkelstücke der NSK Ti-Max X-Serie – fortschrittlichste Technologie im eleganten, ergonomischen Design

- **Titankörper** – für unerreichte Leichtigkeit und Haltbarkeit
- kratzfeste **DURACOAT** Beschichtung – perfekter Grip und ansprechende Optik über die gesamte Lebensdauer
- **Clean-Head-System** – zur bestmöglichen Vermeidung aerosolbedingter Kontamination
- **Keramik-Kugellager** bzw. **X-Getriebe** – perfekte Laufruhe und Haltbarkeit
- **Ultra-Push-Selbstspannfutter** – sicherer Halt des Bohrers und komfortable Bedienung des Spannmechanismus



Winkelstück X25L mit Licht
1:1 Übertragung

~~699,- €*~~ **599,- €***

Rückkaufswert
100,- €*



Winkelstück X15L mit Licht
4:1 Untersetzung

~~799,- €*~~ **698,- €***

Rückkaufswert
100,- €*



Gerades Handstück X65L mit Licht
1:1 Übertragung

~~769,- €*~~ **669,- €***

Rückkaufswert
100,- €*

Winkelstück X95L mit Licht
1:5 Übersetzung

~~949,- €*~~ **799,- €***

Rückkaufswert
150,- €*

NSK Ti-Max X Instrumente – in Verbindung mit dem NSK Ti-Max M40 LED Mikromotor jetzt mit LED-Licht:

- **klarere Sicht** dank natürlicher Tageslichtqualität.
- **Kosteneinsparungen** aufgrund der um ein Vielfaches höheren Lebensdauer von LEDs im Vergleich zu Halogenbirnchen
- **mehr Sicherheit** aufgrund geringerer Wärmeentwicklung und augenschonendem Licht.

Passende Motorschläuche für alle gängigen Gerätetypen erhältlich!

Ti-Max M40

LED

M40 LED Mikromotor
integriertes LED

777,- €*



Thermodesinfizierbar



Autoklavierbar
bis max. 135 °C



Im Qualitätsmanagement Mehr(wert) sehen

| Mike Emenako, Frank Slawik

Jede Organisation benötigt effiziente Führungs- und Steuerungsinstrumente. Ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem in der Zahnarztpraxis stellt nicht nur die Patientenzufriedenheit sicher, sondern erhöht auch die organisatorische und kostenseitige Transparenz des Praxisgeschehens. Es ermöglicht die Sicherstellung reproduzierbarer Abläufe, sorgt für eine ständige Erhöhung des Qualitätsniveaus und erhöht somit die Wirtschaftlichkeit einer Praxis.

Die Einführung eines QM-Systems sowie die Zertifizierung erlaubt einer Zahnarztpraxis die Qualitätsfähigkeit am Markt zu dokumentieren. Von entscheidender Bedeutung ist dabei jedoch, dass ein solches System auf die Praxisstruktur und die jeweiligen Behandlungen abgestimmt ist und von allen Beteiligten in der Praxis mitgetragen wird. Bei der Einführung eines QM-Systems sollte man nicht anstreben, die in der Norm gestellten Anforderungen für jeden Bereich isoliert zu erfüllen. Der Grund hierfür liegt in der Komplexität der Abläufe innerhalb einer Zahnarztpraxis, die ein ständiges Miteinander sowohl bei der Behandlung des Patienten als auch bei organisatorischen Problemlösungen erfordert. Der Aufbau eines QM-Systems ist ein dynamischer Prozess, der in vier Phasen unterteilt werden kann:

1. Analysephase
2. Einführungsphase
3. Zertifizierung sowie
4. Pflege und Weiterentwicklung des QM-Systems.

Ohne Fleiß kein Preis

Hat ein Zahnarzt in seiner Praxis erst einmal erkannt und akzeptiert, dass Veränderungsbedarf besteht, bietet ein QM-System die ideale Voraussetzung, um neue Strukturen zu schaffen. Transparente und beherrschte Abläufe – ohne lästiges Suchen und störende



Rückfragen – sichern auch für die Mitarbeiter eine wichtige Basis, um dauerhaft erfolgreich zu sein. Geschenkt bekommt man aber bekanntlich nichts. Also muss eine Praxis auch dazu bereit sein, in den gewollten Erfolg zu investieren – nicht nur finanziell, sondern vor allem erst einmal an Zeit und Energie. Mit Blick auf ein erfolgreiches QM-System sind dabei zwei Punkte entscheidend: Führung und Management. Führung, um die richtigen Dinge zu tun, und Management, um diese Dinge richtig zu tun.

Dies lässt sich anhand eines beispielhaften Ablaufs aufzeigen: Meist informiert sich zuerst die Praxisleitung in einem Seminar zum Thema Qualitätsmanagement und entscheidet dann, ob ein externer Berater hinzugezogen wird. Ein Qualitätszirkel in der Praxis setzt sich intensiv mit dem neuen Ma-

agementsystem auseinander. Unter anderem werden dabei die internen Abläufe in der Praxis genau untersucht und in Form von Ablaufbeschreibungen von den eigenen Mitarbeitern schriftlich festgehalten. Der Berater sollte sich in dieser Phase bewusst auf eine lediglich anleitende Rolle beschränken, quasi in Gestalt eines Trainers und Schiedsrichters in einer Person.

Parallel dazu werden Praxispolitik und Praxisziele in schriftlicher Form festgehalten. Die Wichtigkeit einer solchen Übung wird im Übrigen leider von vielen Zahnärzten nach wie vor unterschätzt.

Doch nur durch eine intensive Beschäftigung mit den eigentlichen Praxiszielen und der Kommunikation in der gesamten Praxis, ziehen alle Mitarbeiter an einem Strang und vor allem auch in die gleiche Richtung. Nach und nach

Sparen Sie Zeit, Platz und Geld in Ihrer fortschrittlichen Praxis!

schnell
nachhaltig
sicher

Karteikartenloses
Arbeiten
mit dem **DS-WIN-PLUS**



Software vom Zahnarzt für den Zahnarzt

www.dampsoft.de - 0 43 52 - 91 71 16

DAMPSOFT

mit Sicherheit!

O·P·T·I
DER ZAHNARZTBERATER

Softwarenahe Beratungsleistungen für Zahnarztpraxen

www.opti-zahnarztberatung.de - 0 43 52 - 95 67 95

folgt dann die Erledigung der klassischen „Hausaufgaben“, wie z.B.:

- Erarbeitung eines QM-Handbuchs
- Regelung des Einkaufes
- Überarbeitung der Praxisorganisation
- Einführung von Formblättern sowie
- Vereinfachung und Optimierung verschiedener Abläufe.

Geprüfte Qualität

Als Zwischenergebnis steht an dieser Stelle schließlich ein System, welches bereits einige positive Veränderungen erkennen lässt. Als weiterer, entscheidender Schritt kommen nun zwei Instrumente des QM-Systems zum Tragen, welche einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der Praxis in Gang setzen sollen:

- interne Audits und
- innerbetriebliches Vorschlagswesen.

Schlagartig wird dabei in der Zahnarztpraxis ein enormes Potenzial freigesetzt. Konkret: Im Gefolge der internen Audits prüfen ausgebildete Mitarbeiter die Effektivität des Management-Systems. Im Zuge dessen zeigt sich meistens auch, dass durch eine konsequente Einbindung aller Mitarbeiter deren Bereitschaft wächst, aktiv an einer Verbesserung der Praxis mitzuwirken. Umso mehr, wenn damit für den Einzelnen keine Nachteile verbunden sind, sondern er vielmehr am Praxiserfolg teilhat. Trotz aller Erfolge – im Rahmen eines erfolgreichen QM-Systems – ist ständige Weiterarbeit das A und O.

Mitarbeiter einbinden

Hohe, jedoch zu überwindende, Hürden bei der Arbeit mit einem QM-System sind mangelnde Akzeptanz und Ängste der Mitarbeiter (vor Arbeitsplatzverlust, zusätzlicher Kontrolle, Mehrarbeit und störender Bürokratie). Ein effektiver Dialog (nicht Monolog) mit den Mitarbeitern sowie umfassende und rechtzeitige Informationen seitens der Führung sind hier gefragt. Erfolgreiche Zahnärzte teilen ihren Mitarbeitern Informationen beizeiten mit und binden sie frühzeitig ein. Sie schaffen so eine Praxiskultur, die durch konsequente Mitarbeiterorientierung deren gesamtes Potenzial kanalisiert und ausschöpft. Dazu zählen:

- Effiziente Planung und Verbesserung der Mitarbeiterressourcen
- Aufrechterhalten und Weiterentwicklung der Fähigkeiten der Mitarbeiter
- Vereinbarung von Zielen und Überprüfung der Leistungen
- Beteiligung bzw. Autorisierung zu selbstständigem Handeln sowie Anerkennung von Leistungen
- Effektiver Dialog mit den Mitarbeitern, aber auch
- Fürsorge für die Mitarbeiter.

Vom Zertifizierungsloch zu weiterem Verbesserungspotenzial

Nach der erfolgreichen Zertifizierung kommt es unweigerlich zum „Zertifizierungsloch“ – einer Art Entspannungsphase, in der sich die Prioritäten wieder am normalen Alltag ausrichten. Zerti-

fiziert, Abläufe geregelt und eingespielt – nun kommt die wahre Herausforderung. Der Grund: Praxen stagnieren in ihren Leistungen, wenn sie nicht systematisch neues Verbesserungspotenzial aufspüren. In der Regel liegt bereits einiges an Verbesserungspotenzial direkt auf der Hand, wie etwa die Optimierung der Dokumentation im Rahmen des QM-Systems. Mit internen Audits lässt sich aufspüren, wie es um die Umsetzung der selbst auferlegten Regeln in allen relevanten Bereichen und Ebenen steht. Aber auch hier stößt man schnell an Grenzen – dabei nicht so sehr dessen, was möglich ist, sondern vielmehr dessen, was in Bezug auf die Geschäftsergebnisse weiterhin hohe Priorität genießt.

Ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem ...

- ... schafft zufriedene Patienten. Es gewährleistet, dass Patientenanforderungen verstanden und angemessen bearbeitet werden.
- ... erhöht die Transparenz Ihrer Praxis. Es dokumentiert Ihre Abläufe und macht finanzielle Vorgänge besser nachvollziehbar.
- ... verbessert Ihre Wirtschaftlichkeit. Es stellt reproduzierbare Abläufe sicher und sorgt für eine ständige Erhöhung des Qualitätsniveaus.
- ... steigert Ihre Wettbewerbsfähigkeit. Die Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems dokumentiert die Qualitätsfähigkeit Ihrer Praxis am Markt.

Acht Grundkonzepte der Exzellenz

Um einer Organisation bei der Verbesserung ihrer Leistung zu helfen, hat sich das europäische Modell für Business Exzellenz (EFQM-Modell) bewährt. Mit acht Grundkonzepten und neun Bewertungskriterien können Zahnarztpraxen in allen Bereichen und mit allen beteiligten Menschen wachsen. Die acht Grundkonzepte der Exzellenz lauten:

1. *Ergebnisorientierung:* Exzellenz erzielt Ergebnisse, die alle Interessengruppen der Organisation begeistern.
2. *Ausrichtung auf den Kunden:* Exzellenz schafft nachhaltigen Kundennutzen.

ANZEIGE

schärfer, pfiffiger, immer aufrecht im bild.

c-on III

Die einzige voll-digitale Intraoral Kamera mit automatischer Bilddrehung.







info: +49 (0) 73 51. 4 74 99. 0

3. *Führung und Zielkonsequenz:* Exzellenz bedeutet visionäre und begeisterte Führung, gekoppelt mit Beständigkeit hinsichtlich der Zielsetzung.
4. *Management mittels Prozessen und Fakten:* Exzellenz bedeutet, die Organisation durch ein Netzwerk untereinander abhängiger und miteinander verbundener Systeme, Prozesse und Fakten zu steuern.
5. *Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung:* Exzellenz maximiert den Beitrag der Mitarbeiter durch ihre Weiterentwicklung und Beteiligung.
6. *Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung:* Exzellenz nutzt Lernen zur Schaffung von Innovation und Verbesserungsmöglichkeiten, um den Status quo infrage zu stellen und Änderungen zu bewirken.
7. *Entwicklung von Partnerschaften:* Exzellenz entwickelt und erhält wertschöpfende Partnerschaften.

8. *Soziale Verantwortung:* Exzellenz bedeutet, die Mindestforderungen der gültigen Gesetze und Regeln zu übertreffen, die die Organisation bei ihrer Geschäftstätigkeit zu berücksichtigen hat, und sie bedeutet das Bemühen, die Erwartungen des gesellschaftlichen Umfeldes zu verstehen und darauf einzugehen.

Eine Praxis zu entwickeln ist nicht immer einfach. Weder für den Zahnarzt, der Wege aufzeigen muss, noch für die Mitarbeiter, die oft gar nicht wissen, warum sie etwas tun (sollen). Genau genommen ist ein QM-System jedoch in letzter Konsequenz nur dann rentabel, wenn man über die grundlegenden Anforderungen der gültigen ISO-Norm hinausgeht, wenn man unter Qualitätsmanagement mehr als nur einen plakativ im Raum schwebenden Wahlspruch versteht. Langfristig lohnt es sich aber in jedem Fall, sich erst einmal auf den Weg zu machen – auf den Weg zu exzellenten Ergebnissen im Hinblick auf

Führung, Prozessgestaltung und Ressourcennutzung, um gemeinsam mit Mitarbeitern, Patienten und der Gesellschaft außergewöhnliche Ergebnisse und Erfolge zu erzielen.

kontakt.



Mike Emenako und Frank Slawik

Geschäftsführende Gesellschafter der mib Management Institut Bochum GmbH.

mib Management Institut Bochum GmbH

Konrad-Zuse-Straße 12, 44801 Bochum
Tel.: 02 34/9 13 86-0
E-Mail: info@mi-bochum.de
www.mi-bochum.de

ANZEIGE

Ergonomie

Perfekt positioniert

Bambach Sattelsitz

Ergotherapeutischer Spezialsitz

- Für gesundes, schmerzfreies Sitzen
- Spezielle Sattelform unterstützt die natürliche Wirbelsäulenhaltung, auch in nach vorne gebeugter Position
- Bandscheiben werden entlastet
- Höhe und Neigungswinkel verstellbar

Vereinbaren Sie Ihren kostenlosen Demotermin!



5-teilig

Wert € 115,00 UVP inkl. MwSt.

GRATIS
Original Zwilling Maniküre-Station
bis 31.12. 2010

www.hagerwerken.de

Tel. +49 (203) 99269-0 · Fax +49 (203) 299283



Ist Ihr QM schon integriert?

| Christoph Jäger

Im November 2006 hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in einer Richtlinie die Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement-System (QM-System) für alle Vertragszahnärzte festgelegt. Die Grundlage dieser Richtlinie entspricht der Festlegung im SGB V § 135a Abs. 2 und § 136b Abs. 1. Die Übergangsfrist von vier Jahren zur Einführung der Systeme läuft am 31. Dezember 2010 ab. Dieser Fachartikel richtet sich an alle Praxen, die bislang noch nicht die notwendige Zeit zur Einführung hatten.

QM-Systeme werden mittels einem QM-Handbuch beschrieben. Diese Handbücher gibt es in ausgedruckten Versionen und/oder auf einer CD-ROM gespeichert. Im QM-Handbuch wird der Aufbau eines QM-Systems insbesondere in Form von Praxisabläufen, Checklisten und Formularen beschrieben. Letztendlich müssen alle Anforderungen der Richtlinie des G-BA erfüllt und im Handbuch wiederzufinden sein. Es gibt bereits zahlreiche QM-Systeme und deren Handbücher auf dem Markt, die jedoch – nach sorgfältiger Prüfung – inhaltlich vollkommen überfrachtet sind und mit ihren Inhalten weit über das gewünschte Ziel der geforderten G-BA-Richtlinie hinausgehen. So gibt es Handbücher mit einem Inhalt von mehr als 750 Seiten, die man einer Zahnarztpraxis zumutet und damit fahrlässig in Kauf nimmt, dass diese Werke nur wenig Begeisterung erhalten und somit nur von wenigen Praxen auch umgesetzt werden. Bedauerlicherweise ist zu beobachten, dass die oben angesprochenen QM-Systeme nicht auf das Regelwerk des Gemeinsamen Bundesausschusses abgestimmt sind. So werden QM-Systeme angeboten und eingesetzt, die aus der Automobilindustrie kommen, wo schon das Inhaltsverzeichnis mehr als 20 Seiten umfasst. Diese QM-Systeme wurden übermotiviert bereits nach der DIN EN ISO 9001:2008 aufgebaut und gehen über die Anforderungen der geforderten Richtlinie weit hinaus. Wer sich zerti-

fizieren lassen möchte, muss sich zwar mit der ISO-Norm beschäftigen, sollte das aber im Sinne der eigenen Praxis dann tun, wenn er es auch wirklich plant. Wenn dann trotz ISO-Norm an der G-BA-Richtlinie vorbeigearbeitet wird, entsteht ein Mehraufwand, der meistens nicht mehr im Verhältnis zum eigentlichen Nutzen steht. Bitte beachten Sie daher, das es auch Handbücher gibt, die mit circa 100 Seiten exakt auf die Anforderungen des G-BA eingehen und auch erfüllen – nicht mehr und nicht weniger.

Die wichtigsten Eckdaten eines guten QM-Systems

Bevor sich eine Praxis ein QM-System kauft und einführt, wollen wir an dieser Stelle einige wichtige Eckpunkte aufzeigen:

- „Weniger ist mehr.“ Ein QM-Handbuch sollte zwischen 100 und max. 200 Seiten umfassen. Alles was darüber hinausgeht, wird nicht mehr gelesen und verstanden. Beachten Sie bitte, dass alle Mitarbeiterinnen und die Praxisleitung die Inhalte des QM-Handbuches kennen und anwenden müssen. TIPP: Kaufen Sie nie nur eine CD-ROM alleine, denn nur auf einer CD-ROM können Sie die Inhalte und somit den Umfang des QM-Handbuches nicht erkennen. Bedenken Sie bitte nochmals, dass Sie und Ihre Mitarbeiter alles lesen und bearbeiten müssen.
- Die Mitarbeiter einer Praxis sollten sich schnell in einem solch ungewohnten Werk (QM-Handbuch) zurecht-

finden. Sind die Kapitel im Handbuch nach der Richtlinie des G-BA aufgebaut (schwer verständlich) oder z.B. nach der Infrastruktur und den Räumlichkeiten einer Praxis? TIPP: Lassen Sie sich immer eine oder besser noch mehrere Leseproben aushändigen. Besprechen Sie die Inhalte mit Ihren Mitarbeitern im Vorfeld und treffen dann eine Kaufentscheidung.

• Können Sie als Käufer des Handbuches frei über Ergänzungen und Erweiterungen entscheiden oder benötigen Sie hier später externe Hilfe durch z.B. EDV-Experten oder ggf. EDV-Programmierer?

TIPP: Kaufen Sie sich mit dem Erwerb des QM-Handbuches keine Abhängigkeiten ein, vermeiden Sie unbedingt Folgekosten. Qualitätsmanagement ist ein fortlaufender Prozess, der nie enden wird. QM-Systeme fordern eine ständige Verbesserung Ihrer Praxisorganisation.

• Ein gutes QM-Handbuch darf zwischen 100 und max. 300 Euro kosten.

TIPP: Alles was darüber hinaus verlangt wird, steht nicht mehr in einem vernünftigen Verhältnis zum eigentlichen Nutzen. Bedenken Sie bitte – auch wenn Sie es Anfang der Einführung nicht glauben mögen – dass Ihre Praxis mit einem Managementsystem Geld verdienen und nicht verschwenden soll.

• Es gibt bereits Praxen, die das System eingeführt haben und eine verlässliche Aussage tätigen können, wie viel Zeit benötigt wird, um die Inhalte des QM-Handbuches in die Praxis umzusetzen. TIPP: Rufen Sie die eine oder andere

Praxis an und fragen die Mitarbeiter – nicht den Praxisinhaber – nach den gemachten Erfahrungen mit dem Aufbau des Systems. Fragen Sie auch, wie viele Praxen bereits mit dem System arbeiten. Auch diese wichtige Kenngröße kann eine Aussage über die Qualität des Handbuches geben.

• *Ist das QM-System für den Einsatz in einem Netzwerk geeignet. Kommen hier Folgekosten auf die Praxis zu?* **TIPP:** Für Praxen, die bereits über mehrere Computer verfügen, wird empfohlen, das QM-System im Netzwerk zu installieren. Das spart viel Zeit und macht die Einführung und spätere Pflege des QM-Systems wesentlich einfacher. Von unterschiedlichen Seiten können die Mitarbeiterinnen gleichzeitig auf das Managementsystem zugreifen.

• *Können die Mitarbeiter mit dem EDV-System, z.B. Microsoft Windows und Microsoft Word, umgehen?* **TIPP:** Ohne diese notwendige EDV-technische Mitarbeiter-Qualifikation ist der Aufbau eines QM-Systems fast nicht möglich. Das Problem liegt dann nicht mehr in der Einführung des Systems, sondern im Umgang mit der immer wichtiger werdenden EDV.

• *Gibt das QM-Handbuch exakt die Anforderungen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses wieder? Beinhaltet das QM-Handbuch die – gesetzlich nicht geforderten – Anforderungen an ein QM-System nach dem internationalen Stand der DIN EN ISO 9001:2008?* **TIPP:** „Weniger ist mehr!“ Beschäftigen Sie sich am Anfang nur mit den wirklich notwendigen Anforderungen der QM-Richtlinie. Aufsatteln können Sie später immer noch.

QM-System an nur einem Tag

Praxen, die noch nicht die notwendige Zeit zur Einführung des gesetzlich geforderten QM-Systems gefunden haben, mögen jetzt nicht in Panik verfallen. Hierfür gibt es keinen Grund. Suchen Sie sich ein schlankes QM-System aus und nutzen sie das erste Quartal im neuen Jahr zur sorgfältigen Einführung des QM-Systems in die Praxisorganisation. Vor Ablauf dieser Verlängerungsfrist werden keine Stichproben der zuständigen KZVen erwartet, sodass noch ausreichend Zeit zur Verfügung steht. Mittels eines effizienten Schulungskon-

zeptes ist es möglich, ein QM-System in die Praxisorganisation in nur einem Tag einzuführen. Das gesamte QM-Handbuch „QM-Navi“ wird mit allen Mitarbeitern ausführlich besprochen. Alle Mitarbeiter werden gleichzeitig und umfassend informiert – alle sitzen im gleichen Praxisboot. In acht Stunden Praxisberatung – mit allen Mitarbeitern der Praxis und einem mobilen Schulungszentrum (jede Mitarbeiterin sitzt von der ersten Minute an vor einem Notebook und arbeitet an dem eigenen QM-System) – können mehr als 75 Prozent der gestellten Anforderungen erledigt werden. Die verbleibenden Aufgaben werden in einem Projektplan mit den jeweiligen verantwortlichen Mitarbeiterinnen besprochen und festgehalten.

Durch den Europäischen Sozial Fonds (ESF) erhalten interessierte Praxen in den alten Bundesländern einen Zuschuss in Höhe von 50 Prozent der anfallenden Beratungskosten und in den neuen Bundesländern einen Zuschuss in Höhe von 75 Prozent. Die Zuschüsse sind auf 1.500 Euro begrenzt.

Auf der Homepage www.der-qmberater.de können interessierte Praxen weitere Informationen über das schlanke QM-Handbuch „QM-Navi“ und einer Praxisberatung erhalten. Mithilfe der herunterladbaren Musterunterlagen sollen interessierte Praxen sich einen besseren Überblick verschaffen können. Gerne beantwortet der Autor auch Fragen rund um das Thema „Qualitätsmanagement“. Für Praxen, die ihr QM-System gemäß der Nachweiststufe DIN EN ISO 9001:2000 erweitern möchten, bietet das QM-Navi eine ideale Grundlage. Alle weiteren Anforderungen gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 können in die Struktur des QM-Navi eingebunden werden. Aber bedenken Sie, ein QM-System gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 ist gesetzlich nicht vorgeschrieben.

kontakt.

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger

Am Markt 12–16
31655 Stadthagen
Tel.: 0 57 21/93 66 32
E-Mail: info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

pay less. get more.



DENTA.pay®

Patiententeilzahlung
Zinslos bis zu
6 Monatsraten

Wir sichern
Ihr
Standbein
Zahnersatz

Mehr Gewinn
durch den
"Einsatz" von
Semperdent!



semperdent

Zahnersatz
seit 1989...

Semperdent GmbH
Tacklenweide 25
46446 Emmerich

Tel. 0800. 1 81 71 81
Fax 0 28 22. 9 92 09
info@semperdent.de

www.semperdent.de

Chancen des Beschwerdemanagements

| Ute C. Amting

„Eine Beschwerde ist immer Ausdruck von Unzufriedenheit, ganz unabhängig von der sachlichen Richtigkeit der vorgebrachten Beschwerde“, weiß Ute C. Amting, Unternehmensberaterin für Ärzte und Zahnärzte sowie Trainerin und Coach für Qualitäts- und Beschwerdemanagement in den niedergelassenen Heilberufen. Wie Sie die Chancen des professionellen Beschwerdemanagements nutzen können und warum Zahnärzte Patientenbeschwerden lieben sollten, erfahren Sie im folgenden Artikel.

Eine Patientenbeschwerde an- oder aufzunehmen, heißt nicht, dass diese als wichtiger Hinweis verstanden sowie bearbeitet wird und Konsequenzen im Handeln für die Praxis nach sich zieht. Eine Beschwerde zu managen drückt hingegen einen bewussten, konstruktiven und systematischen Umgang mit Beschwerden aus, also das Gegenteil von An- oder Hinnehmen ohne Folgen. Die Grundstrukturen des Beschwerdemanagements sind branchenunabhängig und können ohne Weiteres auf den Praxisbetrieb niedergelassener Zahnärzte übertragen werden.

Als Definition von *Beschwerdemanagement* bietet das Onlinelexikon

www.wikipedia.org eine gute, zusammenfassende Beschreibung: *„Beschwerdemanagement ist die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei artikulierter Unzufriedenheit des Kunden ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren.“*

Beschwerdemanagement ist Teil des QM-Systems

Beschwerdemanagement ist immer Teil des Qualitätssystems. Hier ist es auch nach den Anforderungen der KZVen und KVen als Pflichtbestandteil fest verankert und zählt zu den Instrumenten der Patientenorientierung (§ 4.2.1 QM-Richtlinien des G-BA).

Die Verankerung im Qualitätssystem liegt nah, da hier zum Beispiel Arbeitsabläufe und Prozesse für jeden im Team nachvollziehbar beschrieben sind und der konsequenten und nachhaltigen Erfüllung sowie der kontinuierlichen Verbesserung des Praxismanagements im Sinne des Patienten dienen. Den konstruktiven Umgang mit Beschwerden hier zu beschreiben hilft allen Beteiligten. Denn Beschwerden werden in der Tat als „schwer“ empfunden, für diejenigen, die sie vorträgt wie auch für diejenigen, die sie entgegennehmen und zur Verbesserung beitragen möchten. Grundsätzlich sollte eine Be-

schwerde als etwas Positives gesehen werden. Denn der Patient verlässt die Praxis nicht unzufrieden, sondern spricht seine Unzufriedenheit konkret an. Das bietet die Chance, im Dialog mit dem Patienten die Zufriedenheit wiederherzustellen. Die Beschreibung im QM-System dokumentiert dabei Möglichkeiten und liefert Impulse zur Verbesserung.

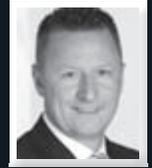
Patienten haben stets subjektive Erwartungen

Die Wahrnehmung des Patienten ist subjektiv und baut auf seinem persönlichen Wertesystem und seiner individuellen Erwartungshaltung auf. Ob ein Patient zufrieden oder unzufrieden ist, ist immer das Ergebnis eines Vergleichsprozesses. Der Patient vergleicht seine subjektiven Erwartungen mit den wahrgenommenen Leistungen. Unzufriedenheit empfindet er immer dann, wenn seinem Empfinden nach ein Ungleichgewicht zwischen seiner Erwartung und dem Leistungsangebot der Praxis besteht. Mangelnde Alternativen im Leistungsangebot können hierbei ebenso eine Rolle spielen wie Nichterfüllung eines Leistungsversprechens (Abb. 1). Die Erwartungen des Patienten lassen sich im Wesentlichen an vier Hauptbereichen festmachen:

Eigene Erfahrungen: Der Patient hat Erfahrungen mit ähnlichen oder vergleichbaren Produkten und Leistungen und lei-



Erfolg hat, wer Vertrauen schafft.



„Mein Ratgeber für Implantatpatienten hat mittlerweile Kultstatus erreicht.“

(Dr. Dr. S. Hohl, Buxtehude-Hamburg-Rostock, Praxisratgeber Implantologie)



„Neben der reinen Aufklärungsunterlage erhält der schon interessierte Patient dann ein Praxisbuch, welches die hochwertigste Visitenkarte der Praxis nach außen symbolisiert.“

(Prof. Dr. M. Jörgens, Düsseldorf, Moderne Zahnmedizin. Schöne Zähne.)

Praxisratgeber Implantologie

Standardversion: € 10,00
Premiumversion auf Anfrage

Moderne Zahnmedizin. Schöne Zähne.

Standardversion: € 10,00
Premiumversion auf Anfrage

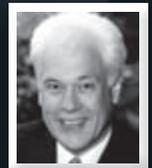


„Das Feedback der Patienten ist derartig gut, dass sich die zeitnahe Entscheidungsfindung zu einer Behandlung auf weit über 90% erhöht hat.“

(Dr. F. Kornmann, Oppenheim, Praxisratgeber Implantologie)

„Herzlichen Dank für die hervorragende Zusammenarbeit beim Erarbeiten des Patientenratgebers. Das Ergebnis ist Spitzenklasse! Danke!“

(Prof. Dr. G. Dhom, Ludwigshafen, Praxisratgeber Implantologie)



Ihr Buch für Ihre Patienten

Unsere Ratgeber sind speziell für die Beratung in der Praxis konzipiert. Ihre Patienten bekommen sie von Ihnen im Gespräch überreicht, als überraschende Zugabe und vertrauensbildende Maßnahme. Das funktioniert dann am besten wenn das jeweilige Buch auch Angaben zu Ihrer Praxis, Ihren Angeboten und Spezialisierungen enthält.

Als Herausgeber erhalten Sie eine eigene Auflage mit freier Wahl der Inhalte, zusätzlichen Praxisinformationen, eigener Umschlaggestaltung und Ihrem Namen unter dem Titel. So kommunizieren Sie Ihre Leistungen wirkungsvoll und dauerhaft und profitieren langfristig von vielfältigen Vorteilen:

- Ihre Patienten erhalten ausführliche Informationen hochwertig aufbereitet zum Nachlesen
- Sie halten etwas in Händen was sie immer mit Ihrer Praxis in Verbindung bringen werden
- Sie werden Ihre Publikation als Empfehlung an Familie, Freunde und Bekannte weiterreichen
- Das Vertrauen in Ihre Praxis wird nachhaltig gestärkt

Überzeugen Sie sich jetzt selbst von den Qualitäten unserer Publikationen.
Weitere Informationen unter www.nexilis-verlag.com sowie 030 . 39 20 24 50

nexilis
verlag, berlin

tet daraus für sich eine sogenannte „Basisqualität“ ab, die er erwartet.

Informationen Dritter: Der Patient sammelt Informationen aus unterschiedlichen in seiner Wahrnehmung neutralen Quellen wie Zeitungen, Stiftung Warentest, TV-Sendungen, Empfehlungen anderer oder Werbeversprechen.

Auftreten der Praxis: Der Patient bildet eine Erwartungshaltung aus seiner Wahrnehmung der Praxis vor Ort, also dem Ambiente und der Atmosphäre, sowie aus bereitgestellten Informationen über Broschüren, Flyer, Internetseite und vielem mehr.

Aktuelle Bedürfnisse: Die aktuellen Bedürfnisse des Patienten sind stark geprägt von seinem persönlichen Leidensdruck. Hat er akute Schmerzen, ist seine Erwartungshaltung deutlich anders als bei einem Kontroll- oder Prophylaxetermin.

Grund-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren

Die Grund- und Leistungsfaktoren beschreiben Anforderungen, deren Erfüllung aus Sicht des Patienten selbstverständlich ist. Werden Grund- und Leistungsanforderungen nicht hinreichend erfüllt, dann ist die Unzufriedenheit des Patienten hoch. Die sogenannten Begeisterungsfaktoren gehen über die Erwartungshaltung des Patienten hinaus und überraschen ihn positiv. Sie führen zu sehr hoher Zufriedenheit, binden den Patienten nachhaltig und machen ihn zu einem positiven Botschafter für die Praxis.

Patienten, die sich beschweren, möchten wiederkommen

Ein Patient, der sich beschwert, möchte wiederkommen, sonst würde er sich die Mühe nicht machen, einen Missstand anzusprechen. Hier liegt eine wichtige

– Ich freue mich über ein „Trostplaster“ für meinen Ärger.

– Ich möchte wiederkommen.

Diese Grundabsicht des Patienten verdeutlicht, dass er kein „Feind“ ist, sondern sich einen gelassenen, professionellen und konstruktiven Umgang mit seiner Beschwerde wünscht. Beim Umgang mit der Beschwerde sollten daher typische spontane Verhaltensmuster wie „Flucht“, „Gegenangriff“ oder „Totstellreflex“ vermieden werden, damit der Patient sich mit seinem Anliegen tatsächlich ernst genommen fühlt.

Negative Reaktionsformen sind meist:

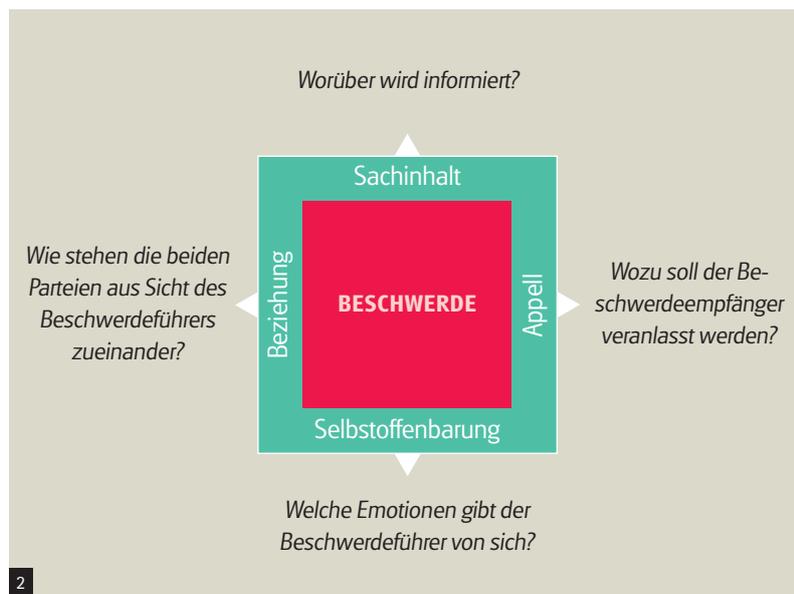
- sofort eine unreflektierte Lösung anbieten
- sich als nicht zuständig bezeichnen
- mit dem Patienten solidarisieren
- Beschwerden abwerten
- sich verteidigen
- dem Patienten die Schuld zuweisen
- auf den Tonfall des Patienten einstellen
- Fehler stillschweigend beseitigen
- auf die Bestätigung des Patienten verzichten.

Beschwerden nicht persönlich nehmen

Eine Beschwerde sollte nie als persönlicher Angriff verstanden, sondern wie in der medizinischen Diagnose genau analysiert und zugeordnet werden. Die Beschwerde hat einen Sachinhalt, beinhaltet eine Selbstoffenbarung, sagt etwas über die Beziehung aus und beinhaltet auch einen Appell (Abb. 2).

Patienten fühlen sich in der Rolle des „Beschwerdeführers“ nicht wohl. Nur ein kleiner Prozentteil beschwert sich tatsächlich und ein Großteil der Patienten resigniert, weil sie sich von einer Beschwerde keine Änderung versprechen oder wechselt schlimmstenfalls die Praxis, ohne dass der Zahnarzt je die Chance gehabt hätte, aus dem unzufriedenen Patienten wieder einen zufriedenen zu machen. Deshalb ist es wichtig, eine Beschwerde als Chance zu sehen und nicht als Angriff oder lästige Zusatzarbeit.

Und, Achtung, es gilt die 3:7:21-Regel: Außerordentlich gute Kundenerlebnisse werden 3-mal, schlechte Erlebnisse dagegen 7-mal und überraschende Wendungen 21-mal weitererzählt.



Der Patient nimmt die Qualität einer Leistung subjektiv, ganzheitlich und undifferenziert wahr. Dabei schließt er immer von den Erfahrungen, die er in einem bestimmten Bereich macht, auch auf die gesamte Qualität.

1. **Fachebene:** hier ist die Basisleistung verankert
2. **Organisationsebene:** hier nimmt er Art und Maß der Unterstützung wahr
3. **Beziehungsebene:** hier nimmt er die sogenannte gehobene Leistung wahr.

Chance für den Zahnarzt und sein Team, die auf gar keinen Fall verschenkt werden sollte. Was der Patient mit seiner Beschwerde sagen möchte, lässt sich recht einfach zusammenfassen:

- Ich möchte mich nicht beschweren, sondern mich durch die Äußerung meiner Beschwerde erleichtern.
- Ich möchte inhaltlich wie auch emotional ernst genommen werden.
- Ich möchte Wertschätzung erfahren und freundlich behandelt werden.
- Ich möchte eine schnelle und effektive Lösung erreichen.

Patienten scheuen ebenso wie das Praxispersonal den Ärger, der mit einer Beschwerde verbunden ist. Sie haben Angst vor Schuldzuweisungen, vor einem möglichen negativen Effekt auf die eigene Behandlung oder davor, nicht ernst genommen zu werden. Die meisten schätzen den eigenen Nutzen einer Beschwerde darüber hinaus als sehr gering ein. Um Patienten aktiv zur Beschwerde zu ermutigen, sollte das Beschwerdemanagement in der Praxis systematisiert werden und das Team die wichtigsten Schritte dafür kennen. Auch sollten Sie unbedingt auf Zwischentöne, Ironie, Sarkasmus, Selbstbeschuldigung oder Auslassung von Informationen bei den Patienten achten, um versteckte Hinweise zu erkennen (Abb. 3, Seite 56).

Systematisiertes Beschwerdegespräch

Ein Beschwerdegespräch läuft in fünf Stufen ab, immer mit dem Ziel einer für beide Seiten zufriedenstellenden Lösung.

Hier ein Beispiel, wie dies auch im Qualitätssystem als Ablauf verankert sein könnte:

Ausgangssituation = Basis

- nicht persönlich nehmen und nicht provozieren lassen
- Verständnis für Ärger zeigen
- auch kleine Anliegen ernst nehmen

1. Gesprächseröffnung

- kurze und herzliche Begrüßung
- ggf. ruhigen Ort für das Gespräch wählen
- langsam und verständlich sprechen und gut zuhören
- Zuständigkeit schnell klären und ggf. weiterleiten

2. Entspannung der Situation

- Gesprächsbereitschaft und Aufmerksamkeit signalisieren
- aktiv zuhören, nachfragen und zusammenfassen
- Verständnis zeigen, Gefühle des Patienten offen ansprechen

3. Sachlage klären

- ausreden lassen
- nachfragen und vergewissern
- Notizen machen

4. Problemlösung

- Lösungsvorschlag mit Rückversicherung, ob dies für den Patienten in Ordnung ist
- sofortige Lösungen sind nicht immer möglich
- Verantwortung übernehmen, versprechen, sich zu kümmern

5. Abschluss

- nächste Schritte festlegen
- Dank für Feedback, Offenheit, Anregungen, Vertrauen, Geduld
- Feedbackfrage zum Gesprächsverlauf
- (ggf. später Feedback zu umgesetzten Änderungen einholen)

Beschwerdemanagement sollte Teil der Praxisorganisation sein, das Team sollte

eine positive Grundhaltung zum Beschwerdemanagement haben, dieses als Chance betrachten und Beschwerden systematisch auswerten, um einen Nutzen daraus für kontinuierliche Verbesserungen und Fehlervermeidung zu ziehen.

Für die optimale Vorbereitung des Teams ist es wichtig, dass alle die Vorgehensweise, Regeln und ihre Kompetenzen kennen. Die Vorbereitung und Implementierung in das Praxismanagement lässt sich beispielsweise anhand folgender Fragen umsetzen:

Dürfen: Wer darf wie und in welcher Form mit Beschwerden umgehen? Sind die Aufgaben hierfür sinnvoll verteilt? Sind die Kompetenzen hierbei berücksichtigt? Gibt es klare Regeln für den Ablauf?

ANZEIGE

minilu
ist da!

Praxis-Material
supergünstig,
superschnell,
supereinfach:
www.minilu.de

minilu.de
... macht mini Preise



Wollen: Wird eine positive Haltung vom Zahnarzt zum Umgang mit Fehlern und Beschwerden vorgelebt, die das gesamte Team zum konstruktiven Umgang damit motiviert?

Können: Wird der Umgang mit Beschwerden trainiert? Wird im Team Training, Übung, Austausch und Gesprächskompetenz entwickelt und gefördert?

Sind Kompetenzen, Regeln und Vorgehensweise bei Beschwerden optimal vorbereitet und im Praxismanagement verankert, dann erleichtert dies nicht nur den Umgang mit einer vom Patienten initiativ vorgebrachten Beschwerde, sondern auch die aktive Abfrage der Patientenzufriedenheit und die Verwertung der wertvollen Informationen, die der Zahnarzt daraus erlangen kann.

Diese regelmäßige Abfrage der Patientenzufriedenheit lässt sich als Kommunikationskreislauf in vier Phasen darstellen:

- Beschwerdestimulation
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdefeedback.

Beschwerdestimulation: Hierzu können beispielsweise folgende Kommunikationswege genutzt werden: Fragen Sie den Patienten nach der Behandlung, ob alles zu seiner Zufriedenheit verlaufen ist. Legen Sie Feedback-Kärtchen an der Rezeption aus oder fügen Sie diese der Rechnung bei. Richten Sie einen Feedback-Kasten in der Praxis ein. Ver-

weisen Sie auf Ihrer Webseite darauf, dass Feedback erwünscht ist oder richten Sie auf der Webseite eine Kontaktadresse dafür ein.

Beschwerdeannahme: Delegieren Sie die direkte Annahme von Beschwerden an Mitarbeiter mit besonders hoher sozialer Kompetenz. Trainieren Sie mit Ihren Mitarbeitern schwierige Gesprächssituationen in regelmäßigen Schulungen. Definieren Sie einen klaren Ablauf für die Beschwerdebehandlung und stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter diesen kennen. Definieren Sie Zeitziele für die Bearbeitung von Beschwerden; stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter diese kennen und überprüfen Sie, ob diese Zeitziele umgesetzt werden.

Beschwerdebearbeitung: Legen Sie fest, wer wann bei welcher Art von Beschwerde Ansprechpartner in der Praxis ist. Regeln Sie Entscheidungskompetenzen und Zeitrahmen für Beschwerden. Ermitteln Sie die Ursachen von Beschwerden und suchen Sie Lösungen im Sinne des Patienten. Bieten Sie eine angemessene Wiedergutmachung an. Stellen Sie die Dokumentation der Beschwerden sicher.

Beschwerdefeedback: Kommunizieren Sie die geäußerten Beschwerden an Ihr Team. Schenken Sie dem Patienten bei seinem nächsten Besuch besondere Aufmerksamkeit. Fragen Sie ihn nach seiner Zufriedenheit. Geben Sie dem Patienten einen Zwischenstand zur Lösungsfindung, falls eine Lösung nicht unmittelbar angeboten werden konnte. Lassen Sie ihn wissen, wie wichtig Ihnen sein Feedback ist und wie sehr Sie sich über seine Offenheit freuen. Entsteht eine Verbesserungsidee aus einer Beschwerde, lassen Sie auch dies den Patienten wissen, denn es wird ihn sehr freuen.

Patientenbeschwerden geben wichtige Impulse für die stetige Verbesserung in der Praxis. Das Grundrezept für die Nutzung dieser Impulse und das Management von Beschwerden lautet:

Aus Fehlern kontinuierlich lernen und gleichzeitig Ressourcenverschwendung vermeiden. Der „Beschwerdekreislauf“ sollte fester Bestandteil des Praxismanagements sein, aber nicht zum Selbstzweck werden, in den zu viel Zeit zu-

lasten von Effektivität und Effizienz gesteckt wird.

Bei einem an Nutzen- und Ressourcen orientierten Beschwerdemanagement wird die Unzufriedenheit festgestellt, die Ursachen werden ermittelt, eine Lösung oder Kulanzregelung wird angeboten und umgesetzt sowie der Erfolg durch die Auswertung künftiger Beschwerden gemessen. Die Erfolgsmessung zeigt, ob die Veränderungen auch die gewünschten Ergebnisse bringen, zum Beispiel stabile bis steigende Patientenzahlen, Verbesserung organisatorischer Abläufe aufgrund von Beschwerden oder die Einführung neuer, gut funktionierender Abläufe und Leistungen.

Umgang mit unabänderlichen Beschwerdeursachen

Tauchen Beschwerden zu Sachverhalten auf, die sich nicht so einfach ändern lassen, dann ist es wichtig, Art und Häufigkeit dieser Beschwerden festzuhalten und eine mittel- bis langfristige Lösung anzustreben, da sonst der Verlust von mehreren Patienten droht. Typische Beispiele für nicht einfach zu ändernde Beschwerdeursachen sind räumliche Gegebenheiten wie WC, Rezeption, Wartebereich, Notfälle, technische Störungen oder bestimmte Leistungen, die in der Praxis nicht angeboten werden. Glaubhafte Argumente helfen, den Patienten die Situation verständlich zu machen, z.B. längere Wartezeiten durch Schmerzpatienten, die ohne Termin kurzfristig behandelt werden müssen. Hier kann ein Patient Verständnis aufbringen, da er selbst als Schmerzpatient erwartet, ohne Termin behandelt zu werden.

Bauliche oder organisatorische Missstände führen auf Dauer bei mehr als einem Patienten zu Unzufriedenheit. Hier sollte überlegt werden, ob zumindest eine Art Kompromiss möglich wäre, den die Praxis realisieren kann. Wichtig ist in jedem Fall, dass bei nicht einfach zu ändernden Umständen keine widersprüchlichen Argumente gegenüber dem Patienten dargelegt werden. Die Argumente für solche Beschwerdethemen sollten im Team besprochen und bekannt werden sowie als Teil des Beschwerdemanagements im QM-System festgehalten sein.

Fazit

Beschwerdemanagement ist ein konstruktives, ziel führendes Werkzeug im modernen Praxis- und Qualitätsmanagement. Mit einer positiven Grundhaltung gegenüber Patientenbeschwerden und der Umsetzung der wesentlichen Schritte wird die „Beschwerdebehandlung“ erfolgreich in ein aktives „Beschwerdemanagement“ überführt und leistet einen wichtigen Beitrag zur Patientenbindung und zum Praxiserfolg.

Die wichtigsten Schritte zum optimalen Beschwerdemanagement sind:

- Abläufe formal und in der Kommunikation prüfen, verbessern, etablieren
- Team schulen
- Verantwortlichkeiten/Entscheidungskompetenzen festlegen
- Kontrollmechanismen zur aktiven Bearbeitung von Beschwerden etablieren
- Patientenzufriedenheit regelmäßig ermitteln
- Patienten aktiv einbinden und zu Verbesserungsvorschlägen ermutigen
- Verbesserungen in den Blickwinkel der Patienten rücken
- Beschwerdemanagement als positives Leistungsmerkmal Ihrer Praxis etablieren.

autorin.**Ute C. Amting**

Partnerin und Prokuristin der Kock & Voeste GmbH
 Qualifikationen: Diplom-Kauffrau, Hotelkauffrau, Systemischer Coach SG, EFQM Assessorin, Qualitätsbeauftragte (DGQ), QEP-Trainerin. Beraterin für Sanierungen, Controlling und Organisationsentwicklung. Trainerin für Controlling und Qualitätsmanagement. Verantwortlich für Kapazitätssteuerung, Organisation und Controlling.

kontakt.

Kock & Voeste
Existenzsicherung für die
Heilberufe GmbH

Kantstraße 44/45, 10625 Berlin
 Tel.: 0 30/31 86 69-0

E-Mail: ute.amting@kockundvoeste.de

ZWP Online
 Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Versuchen Sie dieses Instrument zu brechen!



SafeSiders® sind patentierte, halbrunde Instrumente für eine sichere und effektive Endodontie.

**Vorteile, die überzeugen!**

Das System – sicheres, ermüdungsfreies Aufbereiten des Wurzelkanals innerhalb kürzester Zeit.

Die SafeSiders® Instrumente – haben nur 16 Schneiden. Das heißt geringerer Widerstand, weniger Instrumentenverwindungen und mehr Sicherheit vor Instrumentenbrüchen.



Der Zeitvorteil – einfache, schnell erlernbare Technik. Die maschinell-alternierende Bewegung reduziert die Behandlungszeit.

SafeSider® Instrumente und Endo-Express® Winkelstück
 – sicher – zeitsparend – effizient – einfach erlernbar –



LOSER & CO
öfter mal was Gutes...



LOSER & CO GMBH • VERTRIEB VON DENTALPRODUKTEN
 BENZSTRASSE 1c, D - 51381 LEVERKUSEN
 TELEFON: 0 21 71 / 70 66 70, FAX: 0 21 71 / 70 66 66
www.loser.de • email: info@loser.de

Hygiene in der Praxis: Maschinell schlägt manuell

| Antje Isbaner

Nur die Verwendung eines Kombinationsautoklaven gewährleistet die exakte und sichere Reinigung und Sterilisation von Instrumenten, sagt der Zahnarzt Dr. Rolf Linseisen. Zudem reduzieren sich die Reparaturkosten und der Zeitaufwand im Praxisalltag.

Die Einhaltung von Hygienerichtlinien nimmt in Zeiten von globalen Epidemien eine immer größere Rolle ein. Wie beugen Sie in Ihrer Praxis Kreuzkontaminationen durch Übertragungsinstrumente vor?

Der einzig sichere Weg, Kreuzkontaminationen zu verhindern, ist meiner Meinung nach die Einhaltung einer lückenlosen Sterilisationskette nach den gesetzlichen Vorgaben.

Diese Kette durchläuft in meiner Praxis prinzipiell jedes beim Patienten eingesetzte Übertragungsinstrument – zur Reinigung und Sterilisation verwende ich den Kombinationsautoklaven DAC Universal des Unternehmens Sirona. Das Gerät ist voll in unseren Hygienekreislauf integriert und aus meiner Praxis nicht mehr wegzu-denken.

Worin bestehen für Sie die Vorteile eines Kombinationsautoklaven im Vergleich zu anderen Geräten?

Kombinationsautoklaven gewährleisten, dass die Arbeitsabläufe Reinigen, Ölen und Sterilisieren exakt eingehalten werden. Das zahnärztliche Fachpersonal muss weniger Arbeitsschritte manuell vornehmen, dadurch verringert sich die Wahrscheinlichkeit, dass einzelne Arbeitsschritte übersehen werden. Zudem sind die Instrumente schneller wieder verfügbar als bei der Handaufbereitung. Und bei entsprechender Dokumentation befindet man sich auch rechtlich stets auf der sicheren Seite. Durch die Kopplung des Auto-

klaven mit unserem Dokumentationscomputer im Sterilisationsraum lässt sich der Sterilisationsprozess direkt überprüfen und in die Dokumentationssoftware übernehmen. Auch der finanzielle Aspekt ist nicht zu unterschätzen: Denn durch die Verwendung eines Kombinationsautoklaven reduzieren sich die Reparaturkosten und erhöht sich die Lebensdauer der einzelnen Übertragungsinstrumente.

Wie schätzen Sie die Sicherheit der Entfernung von Unreinheiten beim manuellen Reinigen ein?

Eine sichere Reinigung von luft- und wasserführenden Instrumenten kann meines Erachtens in keinem Fall manuell gewährleistet werden. Nur mittels maschineller Aufbereitung und eines standardisierten Prozesses kann die Keimübertragung von Patient zu Patient über Instrumente sicher verhindert werden.

Was hat sich durch die Einführung der Hygienerichtlinien des Robert Koch-Instituts im Praxisalltag verändert?

Insgesamt kam durch die neuen Dokumentationspflichten des Robert Koch-Instituts eine zusätzliche zeitliche Belastung auf meine Mitarbeiterinnen zu. Ohne maschinelle Abläufe wären die Dokumentationen zeitlich nicht zu bewältigen.

Halten die Instrumente Ihrer Erfahrung nach durch die maschinelle Reinigung länger?

Obwohl die häufige Reinigung einen zeitlichen Aufwand und eine Belastung für das Material darstellt, darf auf die Sterilisation der Übertragungsinstrumente nach jedem Patienten aus hygienischen Gründen nicht verzichtet werden. Nach meiner Erfahrung halten Übertragungsinstrumente aber tatsächlich länger, wenn sie ausschließlich maschinell gereinigt werden. Ich nutze zurzeit die ölfreien SIROPure-Instrumente von Sirona.

Kann man durch die Verwendung von Kombinationsautoklaven die Anzahl der Übertragungsinstrumente in der Praxis reduzieren?

Ja. Denn durch den effizienten Reinigungsprozess sind die Instrumente auch schnell wieder verfügbar. In meiner Praxis konnte ich daher die Anzahl der Hand- und Winkelstücke von 35 auf 21 reduzieren. Das bedeutet auch eine spürbare finanzielle Entlastung.

kontakt.



Dr. med. dent. Rolf Linseisen

Wittgasse 5

94032 Passau

Tel.: 08 51/3 58 40

E-Mail: linseisen.schmiedl@t-online.de



SEMINAR

ZUR HYGIENEBEAUFTRAGTEN

REFERENTIN: IRIS WÄLTER-BERGOB/MESCHEDE

Seit einigen Jahren müssen sich auch Zahnarztpraxen mit neuen Verordnungen und zunehmenden Vorschriften auseinandersetzen. Der neue Hygieneplan der Bundeszahnärztekammer enthält klare Vorgaben für die Durchführung und Dokumentation der Hygienemaßnahmen und ist somit unentbehrlich für jede Praxis. Aufgrund der Aktualität der Problematik bietet die OEMUS MEDIA AG im Rahmen verschiedener Kongresse „Seminare zur Hygienebeauftragten“ mit Frau Iris Wälter-Bergob an – bekannt als renommierte Referentin auf diesem Gebiet. Die Teilnehmer werden ausführlich

über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Anforderungen an das Hygienemanagement und die Aufbereitung von Medizinprodukten informiert. Das Seminar wird nach den Anforderungen an die hygienische Aufbereitung von Medizinprodukten im Sinne der RKI-Empfehlungen durchgeführt. Am Ende des Seminartages erfolgt die schriftliche Lernerfolgskontrolle in Form eines Multiple-Choice-Tests.

Den Teilnehmern wird eine äußerst informative Veranstaltung geboten, die das Praxisteam sich nicht entgehen lassen sollte.

KURSIHALTE

Rechtliche Rahmenbedingungen für ein Hygienemanagement

Informationen zu den einzelnen Gesetzen und Verordnungen, Aufbau einer notwendigen Infrastruktur

Anforderungen an die Aufbereitung von Medizinprodukten

Anforderungen an die Ausstattungen der Aufbereitungsräume, Anforderungen an die Kleidung, Anforderungen an die maschinelle Reinigung und Desinfektion, Anforderungen an die manuelle Reinigung

Wie setze ich die Anforderungen an ein Hygienemanagement in die Praxis um?

Risikobewertung, Hygienepläne, Arbeitsanweisungen, Instrumentenliste

Überprüfung des Erlernten

Multiple-Choice-Test, Praktischer Teil, Übergabe der Zertifikate

PREISE

Kursgebühr 75,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale (Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Mittagessen) 45,- € zzgl. MwSt.

Die Tagungspauschale ist für jeden Teilnehmer zu entrichten.

TERMINE 2011

22.01.2011	Unna 09.00–18.00 Uhr Hotel Park Inn
09.04.2011	Krems 09.00–18.00 Uhr
06.05.2011	Berlin 09.00–18.00 Uhr Hotel Pullman Schweizerhof
14.05.2011	München 09.00–18.00 Uhr Hilton Hotel Tucherpark
21.05.2011	Siegen 09.00–18.00 Uhr Siegerlandhalle
28.05.2011	Warnemünde 09.00–18.00 Uhr Hotel Neptun
02.06.2011	München 09.00–18.00 Uhr Hilton Hotel Tucherpark

VERANSTALTER/ANMELDUNG

OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig
Tel.: 03 41/4 84 74-3 08, Fax: 03 41/4 84 74-3 90
event@oemus-media.de, www.oemus.com



Anmeldeformular per Fax an
03 41/4 84 74-3 90
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29
04229 Leipzig

Für das **SEMINAR ZUR HYGIENEBEAUFTRAGTEN** am

- 22.01.2011 UNNA
 06.05.2011 BERLIN
 21.05.2011 SIEGEN
 02.06.2011 MÜNCHEN
 09.04.2011 KREMS
 14.05.2011 MÜNCHEN
 28.05.2011 WARNEMÜNDE

melde ich folgende Personen verbindlich an:

Name, Vorname

Name, Vorname

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der
OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.

Datum, Unterschrift

Das Pathogen im Püster

| Dr. Hans Sellmann

Viele versteckte „Fallen“ lauern in der Zahnarztpraxis – und damit sind nicht nur Patientenbeschwerden und klagefreudige Rechtsanwälte gemeint. Oder doch? Womit können wir heute noch „unterliegen“? Mit unseren Behandlungen wohl kaum, denn Kunstfehler sind fast nicht mehr anzutreffen. Da suchen sich die Medizinanwälte andere, wesentlich verletzlichere Punkte bei uns Zahnärzten. Zum Beispiel die Aufklärung. Damit habe ich als „älterer Zahnarzt“ schon so meine Schwierigkeiten. Gut, die großen OPs mache ich nicht mehr selbst, diesbezügliche Risiken entfallen also. Aber dass ich selbst bei jeder Leitung umfassend zu „Risiken und Nebenwirkungen“ referieren muss? Und, wenn wirklich keine Angriffsfläche zu finden ist, dann postuliert man einfach Mängel in der Hygiene.

Findet man in einer Praxis Mängel in der Hygiene, so schließt man messerscharf, dass sicher die ganze restliche Praxis auch „mängelbehaftet“ ist. Es ist wie beim ZE-Mängelgutachten – es ist immer irgendwas zu finden. Man braucht nur einmal die Kollegen zu fragen, bei denen eine „Begehung der Bezirksregierung“ schon stattgefunden hat. Was da alles zum Vorwurf gemacht wird ... Ein neuer Kritikpunkt bei den Prüfern ist das

Richtlinien, und die verwiesen auf die TrinkwV. Selbige ist auch unter dem Kürzel TrinkwVO bekannt. Daraus bereits ist zu ersehen, dass es „Schwarz“ oder „Weiß“ nicht gibt, aber bei den Behörden anscheinend schon. Wir müssen die VO's jedoch beachten. Das Bundesgesundheitsministerium hat nämlich angeordnet, dass Sie als Betreiber einer Wasserversorgungsanlage (§4 Abs. 3) dafür sorgen müssen, dass das Wasser, welches aus Ihrer Behandlungseinheit herauskommt, frei von Krankheitserregern sein muss. In den Schläuchen und weiterführenden Leitungen unserer Einheiten jedoch lauert Böses, denn:

1. *Trinkwasser ist keinesfalls keimfrei,*
2. *wird durch Rücksog kontaminiert und*
3. *der Biofilm wächst in den Zeiten der Stagnation des Wasserflusses.*

Aber was kümmert der uns? Hier sollten Sie aufmerksam weiterlesen, denn das betrifft ganz klar auch Sie: RKI-Richtlinien (§5). Zum Beispiel bei der Kanüle der Multifunktionsspitze. Es ist kaum zu glauben, aber da tummelt sich vieles. So habe ich jetzt eine Wasserprobe aus dem Ansatz der MFS untersucht und eine von den Kanülen aufsägen lassen, weil ich nicht glaubte, dass das wirklich so schlimm sei. Aber es stimmt doch, was die Fachleute dazu sagen. Bereits Eve et al.* haben es erkannt: Sobald das Luft-Wasser-Ventil ausgelöst (und wie-



Abb. 1: Reichlich pathogene Keime auf einer Kultur. Sie stammen aus der Wasserprobe eines Püsters.

Wasser. Zugegeben, da habe ich mir in der Vergangenheit wenig Gedanken gemacht. Warum auch? Ich hab es, so wie ich es praktiziere, von meinen Vorgängern gelernt. Aber dann kamen die RKI-



Abb. 2



Abb. 3



Abb. 4

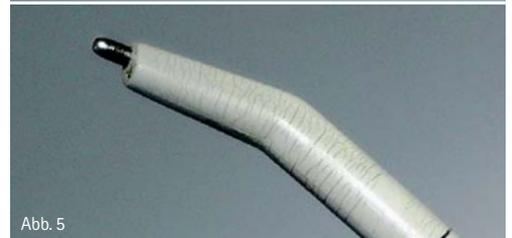


Abb. 5

Abb. 2: Haben Sie sich die „Patientenseite“ mal genau angesehen? Biofilm und Verkrustungen sprechen eine deutliche Sprache. – Abb. 3: Hätten Sie gewusst, wie „dreckig“ es in der Kanüle Ihrer MFS aussieht? – Abb. 4: So war die Innenseite, als die MFS noch neu war. – Abb. 5: Arg gebeutelt (und noch voll funktionsfähig?) ist die konventionelle Kanüle des Püsters nach vielen Aufbereitungen.

BEI IHREM DEPOT ERHÄLTLICH!!



CE
1253

**Auch für Bohrer
Geruchlos
Alkoholfrei**

MICRO® 10+

Sparsames, aldehydfreies Konzentrat zur Desinfektion und Reinigung sämtlicher zahnärztlicher und chirurgischer Instrumente vor der Sterilisation. Einschließlich von Bohrern, Wurzelkanalinstrumenten, Zangen, Sonden, Spiegeln usw.. MICRO® 10+ verfügt über ein breites Wirkspektrum und kann sowohl in einer Instrumenten-Wanne sowie im Ultraschall eingesetzt werden.

Hauptproduktmerkmale:

- Sehr sparsame 2%-ige Verdünnung
- Für Instrumente aller Art geeignet
- Enthält Korrosionshemmer zum Schutz der Instrumente gegen Rosten
- Mit der CE-Kennzeichnung versehen - Entspricht der Medizinprodukterichtlinie 93/42/EWG
- VAH/DGHH-zertifiziert
- Getestet und stimmt mit den europäischen Standards überein

Zusammensetzung:

100g MICRO® 10+ enthält 18g 50%-iges Alkylbenzyltrimethylammoniumchlorid, alkalische Reinigungsverbindungen, nicht-ionische Tenside, Komplexbildner, Korrosionshemmer und Zusatzstoffe.

Wirksamkeit:

Bakterizid
Mycobacterium tuberculosis (Tb)
Candida albicans
Aspergillus niger
HIV-1
PRV* (HBV)
BVDV* (HCV)
Herpesvirus

* PRV: Surrogat für Hepatitis B
* BVDV: Surrogat für Hepatitis C



Verpackung und Zubehör:

150ml-Flasche
1L-Flasche
2,5L-Flasche
5L-Flasche
Instrumentenwanne 3 Liter (INTANK)
(B28, H13, T18 cm)
Instrumentenwanne - Bohrer (404050)
Ø 73mm H.52mm
Messbecher (RECM10)



UNIDENT SA Rue François-Perréard 4, Case postale 142, CH - 1225 Chêne-Bourg
Tel +41 22 839 79 00 Fax +41 22 839 79 10 Email info@unident.ch Web www.unident.ch
03/2010-02-DE

UNIDENT
SWISS



Abb. 6



Abb. 7



Abb. 8



Abb. 9



Abb. 10

Abb. 6: Auch für Ihre MFS (mit nur ganz wenigen Ausnahmen) gibt es den passenden Adapter. – Abb. 7: Mit einem normalen Schraubendreher wird der alte Ansatz abgeschraubt ... – Abb. 8: ... und der Adapter aufgeschraubt. – Abb. 9: Danach verriegeln Sie den Pro-Tip Einweg-Ansatz durch eine Drehung auf der MFS. – Abb. 10: So exakt gearbeitet ist das Innenleben des Pro-Tip.

der losgelassen) wurde, ist, wie bei Übertragungsinstrumenten, ein Rücksaugeffekt möglich (kann selbst bei modernsten Geräten nie ganz ausgeschlossen werden!). Die Sprühkanüle der Spritze wird auf diese Weise kontaminiert. Und dazu kommen noch die Keime aus dem Trinkwasser, die sich in den Zeiten des Stillstandes der Einheit bei den entsprechenden Temperaturen stark vermehren. Den so entstehenden Biofilm bekommen wir mit einem bloßen Durchspülen genau so wenig weg wie bei den Übertragungsinstrumenten (Turbine etc.).

Semikritisch B

Spätestens seit dem Medizinproduktegesetz wissen Sie über die Risikoklasseneinteilung der Medizinprodukte Bescheid. Und was ist Semikritisch B? Was hat das mit dem Püster zu tun? Ausführliche Informationen zum Thema Aufbereitung und MPG finden Sie dazu in „MPG – Ein Arbeitsleitfaden für das gesamte zahnärztliche Team“ Zahnärztlicher Fachverlag Herne 2006 mit allen Formularen und Arbeitsanweisungen, inklusive CD-ROM. Schwer zugängliche Hohlräume sind nämlich das, was einerseits die „Funk-

tion“ der Mehrfunktionsspritze mit dem getrennten Austreten von Wasser und Luft (muss absolut feuchtigkeits- und ölfrei sein, um die Kavität für eine adhäsive Füllung korrekt zu trocknen) oder aber Spray, ausmacht. Wie bekommen Sie dieses komplizierte Innenleben sauber? Aber nicht nur sauber ist wichtig, die pathogenen Keime sollten bzw. müssen verschwinden. Im Laufe der Zeit sammelt sich in den Kanülen nämlich vieles an und dieser Biofilm ist, wenn überhaupt, nur schwer zu beseitigen. Die Lösung ist hier ein Pro-Tip Einweg-Mehrfunktionsspritzen-Ansatz.

Adapter für alle Gerätetypen

Es ist ganz einfach: Sie schrauben lediglich den alten Spritzenansatz ab und den Adapter für den Pro-Tip-Ansatz auf. Die Einwegkanüle selbst wird mit einem Bajonettverschluss auf dem Adapter verriegelt. Im Unterschied zu anderen Produkten besteht somit auch nicht mehr die Gefahr, dass sie sich von selbst löst und im Patientenmund oder sogar auf dem Fußboden landet. Trotz dass der Ansatz einer Mehrfunktionsspritze ein kompliziertes Gebilde ist, lässt sich das qualitativ (saubere Trennung von Luft und Wasser) und preisgünstig herstellen. Ich habe nunmehr die Ansätze über längere Zeit ausprobiert und es war kein „Ausrutscher“, wie das manchmal von

ANZEIGE

scharf, schärfer, nxt.

x-on nxt
Der Röntgensensor mit ‚nxt generation‘ Bildqualität.

orangedental premium innovations info: +49 (0) 73 51. 4 74 99. 0

anderen Einwegprodukten her bekannt ist, dabei. Ein Ansatz war so gut wie der andere.

Vielleicht zögern Sie dennoch aufgrund der Kosten für das Einwegsystem. Wenn Sie nun die Kanülen der Mehrfunktions-spritzen für jeden Patienten, bei dem Sie sie anwenden, gemäß den Richtlinien aufbereiten und sterilisieren, dann erfordert dies einen hohen Zeit- und Kostenaufwand. Und, erfahrungsgemäß ist der (teure!) Austausch des konventionellen Ansatzes bereits nach einigen Monaten erforderlich. Bleibt abschließend auch noch das Restrisiko. Das feine Kanalsystem im Inneren der MFS bekommen Sie nie komplett gereinigt und die Bakterien auf der Kultur sprechen eine deutliche Sprache.

Fazit

Jetzt, wo Sie über das Innenleben der Mehrfunktionsspritze Bescheid wissen – was fordern Sie für sich bei Ihrer nächsten zahnärztlichen Behandlung?



Abb. 11: Und auch da, wo es in die MFS übergeht, herrscht Präzision.

Ganz ehrlich: Was würden Sie vom Püster, mit dem gerade ein Hepatitis B-Patient vor Ihnen behandelt wurde, fordern? Was du nicht willst, dass man dir tu, das füg auch keinem andren zu! Mit den Pro-Tip-Ansätzen (LOSER & CO, Leverkusen) können Sie die Leistung des Ansatzes der Mehrfunktionsspritze in

Ihrem Medizinproduktebuch oder Bestandsverzeichnis dann zukünftig streichen. Denn Medizinprodukte, die nicht mehr aufbereitet werden müssen (weil Einwegprodukte), bereiten auch keine Kopfschmerzen. So haben Sie keine Probleme mit RKI und TrinkwV und sorgen dafür, dass Ihre Patienten durch Sie keinen Biofilm in den Mund bekommen.

* Eve D., Quinley MS., Nancy J., Williams MS; „The air/water Syringe-Contamination and Disinfection“ Quintessenz Int.; Vol. 20, 12/89

ZWP online
Weitere Informationen zum Unternehmen LOSER & CO befinden sich auf www.zwp-online.info

autor.

Dr. Hans Sellmann

Arzt für Zahnheilkunde, Medizinjournalist
Langehegge 330, 45770 Marl
Tel.: 0 23 65/4 10 00
E-Mail: Dr.Hans.Sellmann@t-online.de
www.zahnarzt-sellmann.de

ANZEIGE



Einfach ausgezeichnet:
die Qualität des Originals.



com|@|tec[®]

Messtechnik GmbH

Der Marktführer in der Dokumentation der Instrumentenaufbereitung

Das Original – viele Vorteile:

- Einfach, sicher, effizient – Qualität überzeugt
- Anerkannte Sicherheit für den Schutz Ihrer Hygiedokumentation
- Herstellerunabhängig, einfache Anbindung an über 200 verschiedene Medizingeräte
- Erfüllt die Richtlinien des Robert Koch-Instituts

Sie finden uns auf allen Dental-Fachmessen,
fragen Sie dazu gerne Ihren Medizingeräte-Hersteller.



Dokumentierte Sicherheit in der Zahnarztpraxis

| Manfred Korn

Save the teeth – Rettet die Zähne. So lautet das Motto der Zahnärzte Dr. Rolf G. Winnen und Melanie Sonnen am Kirchplatz in Düsseldorf. Beiden Zahnärzten ist bewusst, dass eine Rettung nur aus einem sicheren Hafen erfolgen kann. Und so haben sie eine fundierte Grundlage an Sicherheiten in ihrer Gemeinschaftspraxis geschaffen.

SICHERHEIT und SORGFALT wird bei uns großgeschrieben. Deshalb haben wir uns schon bei der Praxisgründung für die maschinelle Instrumentenaufbereitung in Reinigungs- und Desinfektionsgeräten entschieden. Diese ist nicht nur wirtschaftlicher und sicherer, sie kann auch mithilfe einer speziellen Dokumentationssoftware detailliert aufgezeichnet werden. Hierbei haben wir uns im Februar 2009 für SegoSoft entschieden.“ SegoSoft sammelt, verwaltet und archiviert automatisch die Daten des Thermodesinfektors und des Sterilisators mit einem Höchstmaß an Datensicherheit. Die hygienebeauftragte Person muss lediglich das zu benutzende Aufbereitungsgerät sachgerecht bestücken und das Aufbereitungsprogramm starten. Die Software erkennt selbstständig den Beginn und das Ende des ausgewählten Programms. Nach Beendigung der Aufbereitung erinnert SegoSoft das verantwortliche Personal an die notwendige Instrumentenfreigabe in Form eines am Bildschirm erscheinenden Freigabedialogs. Dieser enthält RKI-konforme Checklisten, die einmalig beim Einrichten von SegoSoft ausgearbeitet wurden und innerhalb von Sekunden alle notwendigen Parameter für eine erfolgreiche Freigabe bestätigen. Hier werden, den Anforderungen entsprechend, wichtige chargenbezogene Entscheidungskriterien definiert und festgehalten.

„Da wir sehr gute Erfahrungen mit qualitätsgesicherten Arbeitsabläufen hatten – unsere Praxis besitzt schon seit zehn Jahren ein QM-System – waren wir froh, eine Software gefunden zu haben, die diese Arbeitsweise unterstützt. Im turbulenten Praxisalltag macht sich die Ablaufsicherheit mehr als bezahlt, denn für uns hat die Dokumentation der Instrumentenaufbereitung erhebliche Bedeutung. Sie stellt den aussagekräftigen Beleg bei rechtlichen Fragen für die ordnungsgemäße Instrumentenaufbereitung dar.“ Nach Festlegung durch das RKI bezüglich der Aufbereitungsdokumentation „darf weder der ursprüngliche Inhalt einer Eintragung unkenntlich gemacht werden noch dürfen Änderungen vorgenommen werden, die nicht erkennen lassen, ob sie während oder nach der ursprünglichen Eintragung vorgenommen worden sind“¹. Dies bedeutet, dass eine manipulierbare Dokumentation keinerlei rechtliche Verwertbarkeit besitzt. Allein schon der Vorwurf der Manipulierbarkeit kann erhebliche Konsequenzen nach sich ziehen. Den Aufwand für eine solche Dokumentation hätte man sich dann besser gespart.

Schutz durch digitale Signatur

„Das Hauptaugenmerk für die Auswahl eines Dokumentationssystems lag bei uns, neben der Effizienz des Systems, von Anfang an auf dem beweisbaren und zuverlässigen Schutz der digital durchgeführten Aufbereitungsdoku-

mentation.“ Im Gegensatz zu einer einfachen Datenbank, die nur Prozessdaten speichert, verfügt SegoSoft über eine Möglichkeit, die Echtheit der aufgezeichneten Prozessdaten nachzuweisen. Nach der Freigabe versieht SegoSoft die bei der Aufbereitung anfallenden Prozessdaten mit der fortgeschrittenen digitalen Signatur der bearbeitenden Person. Diese Signatur gilt im Sinne des deutschen Signaturgesetzes (§2 Nr. 2 SigG) als „elektronischer Echtheitsnachweis“. Somit ist die mittels SegoSoft erstellte Hygienesdokumentation als Beweismittel für die Echtheit der Dokumente vor Gericht zulässig (ZPO), §86 Strafprozessordnung (StPO), §96 Abs. 1 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO).

Mithilfe von SegoSoft ist es möglich, dass alle am Aufbereitungszyklus beteiligten Geräte (z.B. Thermodesinfektor, Sterilisator und Siegelgerät), die relevante Prozessdaten produzieren, über eine einheitliche Benutzeroberfläche bearbeitet werden.

Nach der Freigabe werden die Prozessdaten der Aufbereitungsgeräte von SegoSoft manipulationsgeschützt gespeichert, mit der fortgeschrittenen digitalen Signatur der freigebenden Person versehen und automatisch in das für die Langzeitarchivierung geeignete PDF-Format umgewandelt.

„Was ich an der SegoSoft schätze, ist die problemlose Wiedergabe der archivierten Prozessdatenaufzeichnungen. Ich brauche keine Rücksicht darauf zu

nehmen, welche Software-Version ich benutzt habe. Durch die automatische Umwandlung der Prozessdaten in das PDF-Format kann ich auch nach der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist ohne Schwierigkeiten die Aufzeichnungen öffnen und vorweisen."

In der Gemeinschaftspraxis Dr. Rolf G. Winnen und Melanie Sonnen wird täglich der Miele-Thermodesinfektor 2- bis 4-mal, der Melag-Sterilisator 2- bis 4-mal und der speziell für die Reinigung und für die Sterilisation von Hand- und Winkelstücken angeschaffte DAC Universal-Sterilisator 5- bis 7-mal am Tag gefahren. Das ist eine Vielzahl an Prozessdaten, die mithilfe der SegoSoft problemlos dokumentiert und verwaltet wird.



Straff organisierter Instrumentenaufbereitungsbereich.

„Unsere Praxis hat schon seit Gründung vor elf Jahren stark EDV-orientiert gearbeitet, mit digitaler Patientenkartei und digitalem Röntgen. Auch das QM-System läuft papierarm über die EDV. Eine Arbeit mit Papierlisten zur Prozessdokumentation haben wir immer abgelehnt. Was meine Mitarbeiter sehr zu schätzen wissen, ist das Support-Tool in der SegoSoft. Über ein Dialogfenster wird mit dem Support von der Firma Comcotec per Internet Kontakt aufgenommen. Der Support-Mitarbeiter kann nach unserer Erlaubnis auf unseren Computer zugreifen und bei Problemen direkt am Computer helfen. Wir sind mit SegoSoft rundum zufrieden und können die digitale Dokumentation der Instrumentenaufbereitung mit SegoSoft sehr empfehlen.“

1 Richtlinie für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention des Robert Koch-Instituts (RL-RKI), Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten, 2.2.6 Freigabe zur Anwendung, 2.2.7 Dokumentation, Bundesgesundheitsbl. 44 (2001): 1115-1126.

kontakt.

Comcotec Messtechnik GmbH

Gutenbergstraße 3, 85716 Unterschleißheim
Tel.: 0 89/3 27 08 89-0
E-Mail: info@segosoft.info
www.comcotec.info

einfach, erfolgreich & bezahlbar minimal-invasiv statt kostenintensiv

Von einem bekannten
deutschen Hersteller gefertigt

€ **74** + MWSt.

CE 0297
510(k) registriert
bei der FDA



Champions-Vierkant jetzt ab 6 mm Länge

- Champions® begeistern in allen Indikationen
- Sparen Sie am Preis, nicht an der Qualität
- Beste Primärstabilität durch krestales Mikrogewinde → sichere Sofortbelastung
- Bereits über 1200 Champions®-Praxen/Kliniken in Deutschland
- Geniales Prothetik-Konzept
- Kommissionslieferungen für die ersten zwei Fälle
- Spaß und Erfolg bei der Arbeit

Fortbildung, die begeistert ... denn SIE bohren & implantieren selbst!



Champions®-Individual Coaching – step by step



NEU!

In vielen Städten -
auch in Ihrer Nähe

... und für Ihr Team die

TeamDays

Ihre besten Mitarbeiter/innen lernen auf diesem praxis-orientierten ‚Power-Seminar‘, was Ihre Patienten von moderner Implantologie, Prothetikkonzepten und Servicebereitschaft zukünftig erwarten können.

Themen sind u. a. Patientenführung, Rhetorik, Service, Provisorium-Erstellung, Abformung, Abrechnung.

Dr. Armin Nedjat

Zahnarzt, Spezialist Implantologie, Diplomate ICOL, Entwickler & Referent

Alle Infos & Kurstermine:

Telefon (0 67 34) 69 91 · Fax 10 53

Info & Online-Bestellung:

www.champions-implants.com



10. UNNAER IMPLANTOLOGIETAGE

Jahrestagung I.R.C.O.I.–International Research Committee of Oral Implantology

21./22. Januar 2011 in Unna
Park Inn Hotel Kamen/Unna



FREITAG, 21. JANUAR 2011 | PROGRAMM

» Seminar für das gesamte Praxisteam | 09.00 – 12.30 Uhr

PRAXISKNIGGE – WORAUF KOMMT ES WIRKLICH AN?

Weiterbildungskurs zum Auftreten und Erscheinungsbild in der Zahnarztpraxis für das gesamte Praxisteam
Iris Wälter-Bergob/Meschede

Unter dem Motto „Worauf kommt es wirklich an?“ gibt das Seminar u.a. Antworten auf die Fragen:

- Wie wird ein (neuer) Patient am Telefon bedient?
- Wie gestaltet sich die Terminvergabe?
- Wie ist die Atmosphäre in der Anmeldung?
- Wie erscheint das Gesamtbild von Empfangs- und Wartebereich?

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Denn nur wenn die Praxis ein authentisches motiviertes Gesamtbild zu vermitteln vermag, gelingt es, Patienten emotional zu binden; und das ist oft die Initialzündung zum Erfolg.

» Workshops | 1. Staffel | 14.00 – 15.30 Uhr



Dr. Jochen Hilgert/Drensteinfurt

Minimal Invasiv – Maximal Effektiv
Einphasige Prothesenstabilisierung mit Mini-Implantaten (Workshop mit Hands-on)



Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf

Ultraschallchirurgie – State of the Art (Teil I)

15.30 – 16.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

» Workshops | 2. Staffel | 16.00 – 17.30 Uhr



ZÄ Susanne Semmler/Gerbrunn

ZA Ralf Rothe/Gerbrunn

Kurze Implantate mit poröser, gesinterter Oberfläche und Schraubimplantate der neuesten Generation mit identischer Innenverbindung: Zwei Systeme, ein Konzept! (inkl. Hands-on-Übungen)



Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf

Ultraschallchirurgie – State of the Art (Teil II)

Bitte beachten Sie, dass Sie in jeder Staffel nur an einem Workshop teilnehmen können.
Bitte notieren Sie den von Ihnen gewählten Workshop auf dem Anmeldeformular.

» Parallelseminare

① „last minute“ QM-Seminar | 10.00 – 19.00 Uhr
Christoph Jäger/Stadthagen

② Basisseminar | 13.00 – 18.00 Uhr
Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht – mit Live- und Videodemonstration
Dr. Andreas Britz/Hamburg

③ Perfect Smile | 13.00 – 19.00 Uhr
Das Konzept für die perfekte Frontzahnästhetik – Veneers von konventionell bis No Prep – Step-by-Step
Dr. Jürgen Wahlmann/Edewecht

SAMSTAG, 22. JANUAR 2011 | ZAHNÄRZTE

09.00 – 09.15 Uhr Dr. Klaus Schumacher/Unna, Dr. Christof Becker/Unna
Begrüßung/Eröffnung

09.15 – 09.45 Uhr Prof. Dr. Thomas Sander/Hannover
Neueste Markt- und Marketingentwicklung in der Zahnmedizin und MKG-Chirurgie

09.45 – 10.15 Uhr Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf
Implantologie heute – mehr als Schrauben

10.15 – 10.30 Uhr Diskussion

10.30 – 11.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

11.00 – 11.30 Uhr Prof. Dr. Thomas Weischer/Essen
Komplikationen und Lösungen in der Implantologie

11.30 – 12.00 Uhr Prof. Dr. Fouad Khoury/Olsberg
Komplikationen in der Implantat- und Augmentationschirurgie und deren therapeutische Möglichkeiten

12.00 – 12.30 Uhr Priv.-Doz. Dr. Dr. Daniel Rothamel/Köln
Hartgewebsregeneration mit porkinen Perikardmembranen: Wissenschaftliche und klinische Ergebnisse

12.30 – 12.45 Uhr Diskussion

12.45 – 13.45 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

13.45 – 14.15 Uhr Prof. Dr. Georg H. Nentwig/Frankfurt am Main
Zahnextraktion – was dann? Alveolenfüllung versus Sofortimplantation

14.15 – 14.45 Uhr Milan Michalides/Bremen
Intrasinusale Implantation – Möglichkeiten, Risiken und Grenzen

14.45 – 15.15 Uhr Dr. Peter Hentschel/Essen
Implantatgetragene Rehabilitationskonzepte als echte Alternative am Prothetikhorizont

15.15 – 15.30 Uhr Diskussion

15.30 – 16.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

16.00 – 16.30 Uhr Prof. Dr. Murat Yildirim/Aachen
Paradigmenwechsel im Weichgewebsmanagement? Der Einsatz extrazellulärer Membrane im Bereich der innovativen Zahnmedizin

16.30 – 17.00 Uhr Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten
Vorbereitung der Implantatloge bei Parodontitis-Patienten

17.00 – 17.30 Uhr Dr. Dirk U. Duddeck/Köln
Spreu und Weizen – Implantatoberflächen unter der (REM-)Lupe

17.30 – 17.45 Uhr Abschlussdiskussion/Resümee

SAMSTAG, 22. JANUAR 2011 | PROGRAMM

» Seminar zur Hygienebeauftragten | 09.00 – 18.00 Uhr (inkl. Pausen)

Iris Wälter-Bergob/Meschede

Rechtliche Rahmenbedingungen für ein Hygienemanagement
Anforderungen an die Aufbereitung von Medizinprodukten
Wie setze ich die Anforderungen an ein Hygienemanagement in die Praxis um?
Überprüfung des Erlernten

Dieses Seminar kann auch als Auffrischungseminar genutzt werden. Falls Sie den Test schon mitgemacht haben, entfällt dieser selbstverständlich oder kann freiwillig wiederholt werden.

ORGANISATORISCHES



Park Inn Hotel Kamen/Unna
Kamen Karree 2/3
59174 Kamen
Tel.: 0 23 07/96 90
Fax: 0 23 07/96 96 66

Zimmerpreise

EZ 89,- € bzw. 107,- €* inkl. Frühstück
DZ 104,- € bzw. 127,- €* inkl. Frühstück

* Übernachtung 20. bis 21. Januar 2011

Zimmerbuchung

Bitte direkt im Übernachtungshotel unter Buchungscode: „Implantologie 2011“ · Tel.: 0 23 07/96 90 · Fax: 0 23 07/96 96 66

Zimmerkontingent

Das Abrufkontingent ist gültig bis: 03.01.2011

Veranstalter



OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig
Tel.: 03 41/4 84 74-3 08
event@oemus-media.de
www.oemus.com



Zahnklinik & Zahnarztpraxis Unna
Nordring 35, 59423 Unna
Tel.: 0 23 03/9 61 00-48
Fax: 0 23 03/9 61 00-41

Fortbildungspunkte

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der KZBV vom 23.09.05 einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK vom 14.09.05 und der DGZMK vom 24.10.05, gültig ab 01.01.06. **Bis zu 14 Fortbildungspunkte.**

ORGANISATORISCHES

» Kongressgebühren

Freitag, 21. Januar 2011

Seminar Praxisknigge 50,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale 25,- € zzgl. MwSt.

Für die Teilnahme an den Firmenworkshops ist nur die Tagungspauschale in Höhe von 25,- € zu entrichten.

Parallelseminare

① „last minute“ QM-Seminar

Kursgebühr 420,- € zzgl. MwSt.
Teampreis (zwei Personen aus einer Praxis) 520,- € zzgl. MwSt.
Weitere Personen aus der Praxis 175,- € zzgl. MwSt.
In der Kursgebühr ist ein auf die Praxis personalisiertes QM-Navi Handbuch enthalten.

② **Basisseminar „Unterspritzungstechniken“** 225,- € zzgl. MwSt.
inkl. Demo-DVD

③ **Kurs „Perfect Smile“** 470,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,- € zzgl. MwSt.

Mitglieder der DGKZ erhalten 45,- € Rabatt auf die Kursgebühr.

Samstag, 22. Januar 2011

Zahnärzte 125,- € zzgl. MwSt.
Helferinnen, Assistenten (mit Nachweis) 75,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,- € zzgl. MwSt.

* Die Tagungspauschale beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke und Imbissversorgung und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten.

» Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Die Kongressanmeldung erfolgt schriftlich auf den vorgedruckten Anmeldekarten oder formlos. Aus organisatorischen Gründen ist die Anmeldung so früh wie möglich wünschenswert. Die Kongresszulassungen werden nach der Reihenfolge des Anmeldeeinganges vorgenommen.
- Nach Eingang Ihrer Anmeldung bei der OEMUS MEDIA AG ist die Kongressanmeldung für Sie verbindlich. Sie erhalten umgehend eine Kongressbestätigung und die Rechnung. Für OEMUS MEDIA AG tritt die Verbindlichkeit erst mit dem Eingang der Zahlung ein.
- Bei gleichzeitiger Teilnahme von mehr als 2 Personen aus einer Praxis an einem Kongress gewähren wir 10% Rabatt auf die Kongressgebühr, sofern keine Teampreise ausgewiesen sind.
- Die ausgewiesene Kongressgebühr und die Tagungspauschale versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
- Der Gesamtrechnungsbetrag ist bis spätestens 2 Wochen vor Kongressbeginn (Eingang bei OEMUS MEDIA AG) auf das angegebene Konto unter Angabe des Teilnehmers, der Seminar- und Rechnungsnummer zu überweisen.
- Bis 4 Wochen vor Kongressbeginn ist in besonders begründeten Ausnahmefällen auch ein schriftlicher Rücktritt vom Kongress möglich. In diesem Fall ist eine Verwaltungskostenpauschale von 25,- € zu entrichten. Diese entfällt, wenn die Absage mit einer Neuanmeldung verbunden ist.
- Bei einem Rücktritt bis 14 Tage vor Kongressbeginn werden die halbe Kongressgebühr und Tagungspauschale zurückerstattet, bei einem späteren Rücktritt verfallen die Kongressgebühr und die Tagungspauschale. Der Kongressplatz ist selbstverständlich auf einen Ersatzteilnehmer übertragbar.
- Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie den Anfahrtsplan zum jeweiligen Kongresshotel und, sofern erforderlich, gesonderte Teilnehmerinformationen.
- Bei Unter- oder Überbelegung des Kongresses oder bei kurzfristiger Absage eines Kongresses durch den Referenten oder der Änderung des Kongressortes werden Sie schnellstmöglich benachrichtigt. Bitte geben Sie deshalb Ihre Privattelefonnummer und die Nummer Ihres Faxgerätes an. Für die aus der Absage eines Kongresses entstehenden Kosten ist OEMUS MEDIA AG nicht haftbar. Der von Ihnen bereits bezahlte Rechnungsbetrag wird Ihnen umgehend zurückerstattet.
- Änderungen des Programmablaufs behalten sich Veranstalter und Organisatoren ausdrücklich vor. OEMUS MEDIA AG haftet auch nicht für Inhalt, Durchführung und sonstige Rahmenbedingungen eines Kongresses.
- Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG an.
- Gerichtsstand ist Leipzig.

Achtung! Sie erreichen uns unter der Telefonnummer +49-3 41-4 84 74-3 08 und während der Veranstaltung unter der Rufnummer +49-1 73-3 91 02 40.

10. UNNAER IMPLANTOLOGIETAGE

Anmeldeformular per Fax an
03 41/4 84 74-3 90
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig

Für die **10. Unnaer Implantologietage** am 21./22. Januar 2011 in Unna melde ich folgende Personen verbindlich an:
Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen)

Name, Vorname, Tätigkeit	<input type="checkbox"/> Freitag, 21. Jan. 2011	Workshops 1. Staffel ____	<input type="checkbox"/> Praxisknigge	<input type="checkbox"/> ja
	<input type="checkbox"/> Samstag, 22. Jan. 2011	2. Staffel ____	<input type="checkbox"/> QM-Seminar	<input type="checkbox"/> nein
	Kongress-Teilnahme	(bitte Nr. eintragen)	<input type="checkbox"/> Basisseminar	<input type="checkbox"/> ja
			<input type="checkbox"/> Kurs „Perfect Smile“	<input type="checkbox"/> nein
			(bitte ankreuzen)	DGKZ-Mitglied
Name, Vorname, Tätigkeit	<input type="checkbox"/> Freitag, 21. Jan. 2011	Workshops 1. Staffel ____	<input type="checkbox"/> Praxisknigge	<input type="checkbox"/> ja
	<input type="checkbox"/> Samstag, 22. Jan. 2011	2. Staffel ____	<input type="checkbox"/> QM-Seminar	<input type="checkbox"/> nein
	Kongress-Teilnahme	(bitte Nr. eintragen)	<input type="checkbox"/> Basisseminar	<input type="checkbox"/> ja
			<input type="checkbox"/> Kurs „Perfect Smile“	<input type="checkbox"/> nein
			(bitte ankreuzen)	DGKZ-Mitglied

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu den **10. Unnaer Implantologietagen** erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail

Entsorgung muss (k)ein Thema sein

| Kristin Jahn

In der Praxis von Dr. Bernard Bengs in Berlin verschwinden benutzte Spritzen oder Handschuhe noch während der Behandlung in diskreten Abwurfmöglichkeiten in der Behandlungszeile. Damit ist der erste und vielleicht auch bereits aufwendigste Schritt zur Sortierung und Entsorgung in seiner Praxis getan.

Die Entsorgung ist in unserer Praxis klar geregelt. Es gibt ausgesprochen detaillierte Vorschriften, die einzuhalten sind. Das Thema fällt unter die Zuständigkeit von Magrit Zoczek, Zahnmedizinische Fachangestellte, sodass alles ganz klar in einer Hand und in einer Verantwortung liegt. Sie kümmert sich um die Koordination, darum, dass die unterschiedlichen Abfälle gesammelt und entsorgt werden, wie es den Vorschriften entspricht", fasst Dr. Bengs den Ablauf der vorschriftsmäßigen Entsorgung in seiner Praxis zusammen. Dr. Bengs arbeitet bei der Entsorgung seit beinahe 20 Jahren mit dem zertifizierten Entsorgungsdienstleister enretec zusammen und kann damit immer eine lückenlose Dokumentation der Abfallentsorgung gewährleisten. „Im Zuge einer Kontrolle der Zahnärztekammer Berlin vor einigen Jahren musste auch die ordnungsgemäße Entsorgung der Abfälle, die in der Praxis entstanden sind, nachgewiesen werden. Die Kontrolleure wollten sehen, ob alles fachgerecht gesammelt wird und prüften die Nachweise im Detail. Schon deshalb ist es mir wichtig, dass wir das professionell erledigen, denn ich möchte mich von dieser Seite nicht angreifbar machen lassen. Ich weiß, das funktioniert, das läuft, und zwar so, dass es mich nicht vom Tagesgeschäft abhält.“ Vor knapp fünf Jahren ist Dr. Bernard Bengs mit seiner Praxis

mit den Schwerpunkten Endodontie und Ästhetische Zahnheilkunde innerhalb von Berlin umgezogen und stellt sich mittlerweile auf die nächste Kontrolle durch die Behörden ein: „In Berlin kann man davon ausgehen, dass die Praxis und damit die Dokumentation der Entsorgung durchschnittlich alle vier Jahre kontrolliert wird. Die Kontrollen werden härter und intensiver, und es ist wichtig, dokumentieren zu können, was wann wie entsorgt wurde. Falls doch mal etwas fehlen sollte, weil es z.B. im Umzugsstress verloren gegangen ist, habe ich immer die Möglichkeit, diese Dokumente über enretec zu beziehen, dort werden sie zehn Jahre aufbewahrt. Praktisch wäre es, wenn man die Nachweise der Entsorgung im Internet hinterlegen kann, wie das enretec auch plant.“ Für ZMF Magrit Zoczek ist die Entsorgung kaum der Rede wert. Die Entsorgungsbox von enretec enthält unterschiedliche stichfeste, verschraubbare Kunststoffbehälter, für die verschiedenen Sonderabfälle, also z.B. spitze und scharfe Gegenstände, Tupfer und Einwegartikel, Altmedikamente, Chemikalien oder Amalgamabfälle. Sind die Behälter voll, beauftragt Frau Zoczek enretec mit dem Austausch der Behälter und erhält bei Abholung den Beleg für die Dokumentation. Im Gespräch mit Dr. Bengs über das



Sind die Entsorgungsbehälter voll, werden diese abgeholt und durch leere ausgetauscht.



Entsorgungskonzept seiner Praxis wird deutlich, dass dieses Thema für ihn eigentlich kein Thema ist. Der reibungslose, ordnungsgemäße und diskrete Ablauf der Entsorgung in seiner Praxis und die klare Aufteilung der Verantwortung gewährleisten, dass Dr. Bengs sich ganz auf das eigentliche Tagesgeschäft konzentrieren und Kontrollen gleichzeitig ruhigen Gewissens entgegensehen kann. „Für mich gibt es keine Alternative zu der Entsorgungsdienstleistung über die Firma enretec. Es passt einfach, und kostengünstig ist es auch“, ist das Fazit von Dr. Bengs zum Thema Entsorgung in seiner Praxis.

kontakt.

enretec GmbH

Geschäftsbereich dental
Kanalstraße 17, 16727 Velten
Tel.: 0800/3 67 38 32
Fax: 0800/7 77 88 83
E-Mail: info@enretec.de
www.enretec.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Alle Lernmittel/Bücher
zum Kurs inklusive!

Implantologie ist meine Zukunft ...

Schon mehr als 1.000 meiner Kollegen und Kolleginnen haben das erfolgreiche und von erfahrenen Referenten aus Wissenschaft und Praxis getragene DGZI-Curriculum erfolgreich abgeschlossen. Mit 100% Anerkennung durch die Konsensuskonferenz ist das Curriculum der DGZI eines der wenigen anerkannten Curricula und Aufbaustudium auf dem Weg zum Spezialisten Implantologie und zum Master of Science.

STARTTERMIN

Kurs 150 ► 18. Februar 2011

DGZI-Curriculum – Ihre Chance zu mehr Erfolg!

Neugierig geworden? Rufen Sie uns an und erfahren Sie mehr über unser erfolgreiches Fortbildungskonzept!

DGZI – Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.
Fortbildungsreferat, Tel.: 02 11/1 69 70-77, Fax: 02 11/1 69 70-66, www.dgzi.de
oder kostenfrei aus dem deutschen Festnetz: 0800-DGZITEL, 0800-DGZIFAX



DGZI
Deutsche Gesellschaft für
Zahnärztliche Implantologie e.V.

Revolution in der Wiederaufbereitung:

Reinigung, Desinfektion und Pflege

iCare+ ist das weltweit erste Gerät zur automatischen Reinigung, Desinfektion und Pflege dentaler Übertragungsinstrumente ohne thermischen Stress. Vier Instrumente durchlaufen die Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegezyklen in insgesamt weniger als zehn Minuten. Die Kombination aus iCare+ sowie den Produkten N-Clean (für den Reinigungsprozess) und N-Cid (für den Desinfektionszyklus) gewährleistet eine Elimination von Viren und Bakterien mit einer Effektivität von 99 Prozent. Dies wurde in

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info



umfangreichen Tests, die gemäß ISO 15883 in verschiedenen europäischen Instituten, z.B. dem Institut Dr. Brill in Deutschland und Microsept in Frankreich, durchgeführt wurden, evaluiert und eindrucksvoll nachgewiesen. Das Reinigungsmittel N-Clean hat einen reinigenden bakteriestatischen und fungistatischen Effekt. Das Desinfektionsmittel N-Cid hat einen bakteriziden (inkl. TB, MRSA), fungiziden (Candida Albicans) und viruziden Effekt gegen behüllte Viren (inkl. HBV, HCV, HIV), Herpes Simplex, Influenza (inkl. H1N1 und H5N1) und den unbehüllten Adeno-Virus. N-Oil dient der abschließenden Schmierung und Pflege der Instrumente. Mit der revolutionären Weltneuheit iCare+ wird der Reinigungs- und Desinfektionsprozess automatisiert.

NSK Europe GmbH
Tel.: 0 61 96/7 76 06 -0
www.nsk-europe.de

Praxisbekleidung:

Bringen Sie Farbe in Ihre Praxis

Keydent ist ein Konzept, das für Exklusiv-Produkte von besonderer Qualität steht. So werden auch an die Praxis- und OP-Bekleidung hohe Ansprüche gestellt. Die farbige und leicht zu pflegende Keydent-Bekleidung zeichnet sich aus durch höchste Qualität. Keydent Clothing vereint frische Farben mit sehr guten Lichtechtheitswerten bei gleichzeitig langer Lebensdauer. Funktionalität im Detail und geringer Schrumpf sind selbstverständlich. Bei der Herstellung von Keydent-Bekleidung werden nur Materialien auf höchstem Qualitätsniveau verarbeitet, die unter dem Gewährleistungsprinzip ISO 9001 festgelegt sind.

Zum Sortiment gehören Blusen, Hosen, OP-Mäntel, Patientenumhänge, Patienten-Lochtücher, OP-Tücher, Tischüberzüge und

Ästhetik:

Einfach und schmerzfrei Zähne aufhellen

Liquid Smile ist die perfekte Lösung für diejenigen, die eine professionelle Zahnaufhellung im Komfort ihrer eigenen vier Wände durchführen möchten. Patienten sind glücklich mit der bewährten und schmerzfreien Zahnaufhellungsmethode von Liquid Smile – ein Unternehmen, das nicht nur Marktführer ist, sondern den Zahnaufhellungsstift erfunden hat! Lassen Sie Patienten eine dünne Schicht vor dem Schlafengehen auftragen. Ergebnisse stellen sich meistens innerhalb von zwei bis drei Tagen ein. Patienten sollten für die nächsten zwei Wochen weiterhin nächtlich eine dünne Schicht auftragen. Es dauert nur eine Minute – und ist so einfach. Unvergleichlicher Komfort – einfach Gel auftragen und ins Bett gehen. Keine Strips, keine Schienen. Das thixotrope Gel wirkt 15 Minuten lang. Die Basis unserer Gelformel ist Wasserstoffperoxid – dreimal stärker und viermal schneller als herkömmliche Carbamidperoxid-basierte Gels. Liquid Smile ist nur im professionellen Handel erhältlich – bei Zahnärzten. Wir bieten eine große Bandbreite an Marketingmaterialien, um Ärzten dabei zu helfen, ihre Patienten zu informieren. Dazu gehören Display-Tower, Patientenbroschüren, Terminkarten,



ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Schlauchüberzüge. Die Praxis- und OP-Bekleidung von Keydent ist erhältlich in den verschiedensten Größen und Farben, darunter Weiß, Flieder, Grün und Blau. Die Kleidungsstücke bestehen aus 100 % Baumwolle oder einem Mischgewebe aus 50 % Baumwolle und 50 % Polyester. Sie können sterilisiert werden. Mit Keydent Clothing bringen Sie Farbe in Ihre Praxis!

American Dental Systems GmbH
Tel.: 08106/300-300
www.ADSsystems.de

Stände und mehr. Liquid Smile bietet Zahnärzten die Möglichkeit, die Aufhellung zurück in die Praxis zu bringen. Tatsache ist – weniger als fünf Prozent aller Zahnaufhellungen geschehen über Zahnärzte, hauptsächlich aus Kostengründen.



Bieten Sie Ihren Patienten eine günstige Alternative zu Zahnarztsessel und Schienen – und profitieren Sie dennoch von einer Aufhellung, welche die Patienten von Ihnen beziehen.

Westside Inc.
Tel.: 01 76/69 47 76 94
www.liquid-smile.de

Praxissoftware:

Der Navigator der Praxis

Was lässt einen Zahnarzt „Meerestiefen“ und „Strömungen“ im Praxisalltag erkennen? Wann merkt der Behandler, wenn es „eng“ wird? Auf die Zahnarztpraxis bezogen ist das nur mithilfe einer genauen Analyse der aktuellen Praxissituation und einer detaillierten Planung möglich. OPTI-Control bietet dem Zahnarzt den nötigen Kompass, um nicht nur durch schwere Zeiten navigieren zu können, sondern auch um den besten Kurs zu finden.

Das Programm schließt die Lücke zwischen Gefühl und klar definierter Vorstellung. Durch Transparenz, Planbarkeit und termingerichtete Erfassung der Daten erhalten die Nutzer den notwendigen Überblick über die Zahlen und können entsprechend reagieren. Mithilfe der permanenten Überwachung der Praxisabläufe können in drei verschiedenen Zeitintervallen (Tages-, Monats- und Jahresanalyse) die Entwicklungen beleuchtet werden.

Beh.	Wartzeit	Pat.-Name	Platz	Terminart	Datum	Termin	Sticht.	ZuLsg.	Hon.Hd	Hon.Abw.	Std.Satz	S.S.
Dr. Griesenberg	Dienstag, 05.01.2010 (08:00 / 04:55 Std.)	(PZ/Tier)	Tagessumme:	2.454,56	534,56	306,82						
1	0 / 0 Patient0001, Ench	11	Implantat	05.01.2010	08:00-09:00	55	-5	484,72	254,72	539,69		
1	5 / 0 Patient05424, Michael	5424	Kom.MKV	05.01.2010	10:00-10:30	25	-5	147,41	27,41	353,78		
1	102 / 0 Patient00020, Ingrid	3	PK	05.01.2010	14:30-15:30	60	0	290,48	50,48	239,48		

Behandler	Datum	Behandlungstag	Hon.Hd	Hon.Abw.	Abkum	Hon.Hstun	Stunden-TD	Auslastung
Dr. Griesenberg	Dienstag, 05.01.2010	1	1.920,00	2.454,56	534,56	2.454,56	4,92	7,00 61,5%
Dr. Griesenberg	Mittwoch, 06.01.2010	2	0,00	420,78	420,78	855,34	0,00	
Dr. Griesenberg	Donnerstag, 07.01.2010	3	2.280,00	909,49	-1.770,51	-807,28	3.384,83	5,25 5,85 / 9,50 59,5%
Dr. Griesenberg	Freitag, 08.01.2010	4	1.440,00	650,28	-789,71	-1.587,89	4.044,22	4,05 / 8,00 75,9%
Dr. Griesenberg	Montag, 11.01.2010	5	1.920,00	867,81	-852,09	-2.539,98	5.012,13	6,77 / 8,00 84,6%
Dr. Griesenberg	Dienstag, 12.01.2010	6	1.920,00	1.345,51	674,49	-3.114,47	8.357,64	8,92 / 8,00 98,5%

Behandler	Typ	Gesamt	akt P.2009	EntSP 2010	Januar	Februar	März	April
alle Behandler	Abw. geplantes Honorar	-265.076,25	522.131,78	-265.007,22	-5.410,88	10.320,71	15.460,82	2.839,91
Dr. Griesenberg	akt-Honorar	242.055,53	242.055,53		28.009,12	44.880,71	56.585,82	39.014,91
Dr. Griesenberg	akt-Kosten	0,00	0,00	-187.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dr. Griesenberg	E-Überschuss	242.055,53	242.055,53	0,00	28.009,12	44.880,71	56.585,82	39.014,91

Die Tagesanalyse ermöglicht eine Auflistung der erbrachten Leistungen und stellt dabei den Zeitaufwand pro Behandlung und den angestrebten Stundenumsatz gegenüber.

Des Weiteren können in der Monatsauswertung die einzelnen Wochentage separat betrachtet werden. An dieser Stelle zeigt sich, an welchen Tagen unter welcher zeitlichen Auslastung viel oder wenig erwirtschaftet wurde.

In der letzten Stufe ermöglicht die Jahresauswertung einen Vergleich der Entwicklung der einzelnen Monate und dies unter Anbetracht der jeweiligen Behandler.

Die Prozessüberwachung in jeder Stufe lässt vielfältige Möglichkeiten zur Gestaltung. So können Termine, Investitionen oder Urlaubszeiten besser geplant und schneller umgesetzt werden.

Eine betriebswirtschaftliche Ausrichtung der Zahnarztpraxis ermöglicht eine zielgerichtete Navigation durch ruhiges sowie auch schwieriges Gewässer.

OPTI Zahnarztberatung GmbH

Tel.: 0 43 52/95 67 95

www.opti-zahnarztberatung.de

Qualitätsmanagement

Immer den
Überblick
behalten.

Jetzt online kaufen

info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de

190,-€
zzgl. MwSt.



Qualitätsmanagement
an nur einem Tag

übersichtliches Handbuch mit
CD-Rom bereits über 7.000-mal
verkauft

anwendungsorientierte Struktur

personalisiert und auf Ihre
Praxis individualisiert

Tagesseminar zur Erfüllung der
gesetzlichen Anforderungen
an das Qualitätsmanagement

bis zu 75% Förderung durch ESF

Praxis-Beratung

100% Abdeckung gemäß GemBa:

- 75% direkte Umsetzung am Beratungstag
- 25% Projektierung inkl. verbindlicher Zeit-Maßnahmen-Planung

über 5.000 Personen geschult

attraktive Last-Minute-Angebote
bis Ende 2010

Der **QMB** erater
Christoph Jäger

Praxishygiene:

Vollautomatischer Sterilisator

Der Lisa Sterilisator wurde entwickelt, um bestmögliche Sterilisation zu gewährleisten. Zusätzlich zu den bereits bekannten Eigenschaften, wie ausschließlich „Klasse B“ Zyklen, die einfache Bedienung und den neusten technologischen Stand, bietet die Lisa jetzt auch einzigartige Neuheiten. Mit ihren neuen „Klasse B“ Zyklen passt Lisa den Zyklus optimal der Beladungsmenge an und garantiert kürzeste Trocknung dank des patentierten ECO-Trockensystems. Durch reduzierte Zykluszeiten bei geringerer Beladung erhöht sich die Lebensdauer der Instrumente aufgrund der verminderten Hitzebelastung.



Mit dem neuen Rückverfolgbarkeitskonzept geht W&H in Sachen Sicherheit und Einfachheit noch einen Schritt weiter. Der integrierte Boardrechner überwacht den gesamten Prozess und alle Abläufe können über das interaktive Touchscreen der Lisa gesteuert werden, ohne hierfür eine spezielle Software oder einen extra Computer zu benötigen. Nach dem Öffnen der Tür am Ende des erfolgreichen Zyklus kann sich der Benutzer identifizieren und durch Eingabe seines individuellen Passwortes die Beladung freigeben. Das neue Paket zur Rückverfolgbarkeit LisaSafe BC, bestehend aus LisaSafe Etikettendrucker und USB Barcode-Lesegerät, macht es ganz einfach, die Verbindung vom Instrument über den Sterilisationszyklus zur Patientenakte herzustellen. Die Beladungsfreigabe und der Ausdruck von Etiketten sind nur bei erfolgreich abgeschlossenen Zyklen möglich.

W&H Deutschland GmbH
Tel.: 0 86 82/89 67-0
www.wh.com

ZWP online
 Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Hygiene:

Zungenreinigung für frischen Atem

Die Bedeutung, die Zungenbeläge bei Halitosis haben, ist heute unbestritten: Zungenreinigung für frischen Atem ist das Gebot der Stunde. Die Hygiene sollte dabei an erster Stelle stehen. Deshalb ist der Zungenreiniger Tong-Clin De Luxe aus dem miradent-Prephylaxesortiment von Hager & Werken mit einer Schutzkappe ausgestattet. Die transparente Kappe erweist sich als besonders praktisch auf Reisen, um das Borstenfeld vor Schmutz und Beschädigung zu schützen. Sie lässt sich leicht auf den Zungenreiniger stecken. Gleichzeitig sorgen Lüftungsschlitze dafür, dass Restfeuchtigkeit ent-



weichen kann. Der Zungenreiniger zeichnet sich durch seine Doppelfunktion von Bürste und Schaber aus. Mit dem kleinen Borstenfeld werden Ablagerungen auf der Zunge sanft gelöst, die anschließend mit der Schaberseite entfernt werden. Tong-Clin De Luxe ist in den Farben Blau Transparent und Pink Transparent erhältlich. Der Fingerformgriff liegt besonders gut in der Hand und erleichtert die Anwendung. Wer Wert auf ein erfrischendes Geschmackserlebnis legt, sollte den Zungenreiniger zusammen mit dem passenden miradent-Zungengel verwenden.

Hager & Werken
Tel.: 02 03/9 92 69-0
www.miradent.de

ZWP online
 Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Instrumentendesinfektion:

Hervorragende Reinigungsergebnisse

Mit BIB forte bietet ALPRO MEDICAL ein reinigendes Desinfektionsmittel ohne Aldehyd, das bei der Nassentsorgung und manuellen Aufbereitung von Bohrer und Instrumenten einen zuverlässigen Personalschutz sicherstellt. Die eigentliche Aufbereitung der kontaminierten Instrumente beginnt bereits beim Instrumentenabwurf im Aufbereitungsbereich. Wenn durch einen zentralen Sterilisationsraum längere Wartezeiten bis zur manuellen Aufbereitung erfolgen oder Instrumente umsortiert werden und Verletzungsgefahr besteht, ist eine Nassentsorgung in jedem Fall vorzuziehen. Der Arbeitskreis Instrumentenaufbereitung empfiehlt für die Nassentsorgung eine kombinierte Reinigungs- und Desinfektionslösung. Gemeinsam mit dem Robert Koch-Institut (RKI) sind sich die Experten einig, dass keine Produkte mit proteinfixierenden Inhaltsstoffen eingesetzt werden sollten! Das Desinfektionsmittel BIB forte entspricht 100-prozentig diesen Vorgaben und bietet darüber hinaus eine nachweislich herausragende Materialverträglichkeit. Das auf Basis synergistisch wirkender Alkylamine und QAV entwickelte Produkt lässt sich selbst bei sehr empfindlichen Medizinprodukten aus Latex, Silikon, Polyacrylat und Polycarbonat sowie bei flexiblen Endoskopen einsetzen. Ein weiteres Plus:



auch bei starken Protein-Verunreinigungen z.B. durch Blut erzielt BIB forte hervorragende Reinigungsergebnisse insbesondere in Ultraschallgeräten. BIB forte schützt das Personal zuverlässig vor Bakterien, Pilzen und blood-bourn viruses (behüllte Viren wie z.B. HIV, HBV, HCV = begrenzte Viruzidie nach RKI) ab einer Einwirkzeit von fünf Minuten. Der angenehme Geruch trägt ebenfalls zur hohen Anwenderakzeptanz bei.

ALPRO MEDICAL GMBH
Tel.: 0 77 25/93 92-0
www.alpro-medical.com

ERFAHRUNG MACHT DEN UNTERSCHIED



Curriculum IMPLANTOLOGIE

Bis zum 31.01.2011
Frühbucherrabatt 10 %

**Mo. 09.05. - Sa. 14.05.2011
an der Universität GÖTTINGEN**

Vier Gründe, warum immer mehr Kollegen ihr Curriculum Implantologie beim DZOI machen:

- **Blockunterricht**
... konzentrierter Unterricht
– 6 Tage an der Universität Göttingen!
- **Dezentrale Chairside Teaching-Praxis**
... praktische Ausbildung in einer Teaching-Praxis eines Kollegen ganz in Ihrer Nähe.
Die Termine stimmen Sie selbst mit der Praxis ab.
- **Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie**
... nach Abschluss des Curriculums Implantologie besteht die Möglichkeit, den Tätigkeitsschwerpunkt Implantologie zu erlangen.
- **Testbericht**
... weil die ZWP-Zahnarzt-Wirtschaft-Praxis in ihrem großen Curricula-Vergleichstest festgestellt hat:

„Schneller und kompakter gelingt der Einstieg in die Implantologie woanders kaum!“

213 Fortbildungspunkte

Curriculum LASERZAHNMEDIZIN Modul I

Sa. 26.03. - So. 27.03.2011 in KÖLN

Zertifizierte Weiterbildung in Zusammenarbeit mit der SOLA, International Laser Academy, Wien unter der wissenschaftlichen Leitung von Prof. DDr. A. Moritz, Universität Wien:

- **2 Tage-Intensivkurs Modul I**
- **Physikalische Grundlagen**
- **Klinische Indikationen**
- **Praktische Übungen mit allen relevanten Wellenlängen**
- **Zertifikat Laserschutzbeauftragter**



Informationen und Anmeldung:

**Deutsches Zentrum
für orale Implantologie e.V.**

Rebhuhnweg 2 | 84036 Landshut
Tel.: 0 871-66 00 934 | Fax: 0 871-96 64 478
office@dzoide | www.dzoide

Parodontologie:

Bekämpfung von Bakterien

82 Zahnärzte aus ganz Deutschland nahmen das Angebot eines deutschen zahnmedizinischen Fachverlages an und testeten jeweils sechs Wochen das antibiotikafreie ChloSite Perio Schutz-Gel.

Das mukoadhäsive Xanthan-Gel ist in der Lage, sich an die subgingivale Schleimhaut zu heften. Dort bildet es einen Biofilm, der laut wissenschaftlichen Studien zwischen 15 und 21 Tagen dauerhaft das im Xanthan-Gel deponierte Chlorhexidin mit einer Konzentration von 1,5 Prozent freigibt. 100 Prozent der Tester gaben an, ChloSite auch in der Zukunft in ihrer Praxis verwenden zu wollen und bezeichneten das innovative Gel als ideale Ergänzung zur manuellen oder photodynamischen Therapie



(aPDT) in der Behandlung von Parodontitis und Periimplantitis. Als besonders positive Eigenschaften wurden dabei herausgestellt: guter und schneller Heilungseffekt, antibiotikafrei, präzise Applikations- und Dosiermöglichkeit, gleichzeitige Behandlung mehrerer Taschen möglich und gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. 30 Prozent der Anwender wünschten sich einen günstigeren Einstandspreis, wohingegen 70 Prozent der Tester das Produkt bereits als kostengünstig mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis bewerteten. Signifikant auffällig war, dass sich unter der zweiten Gruppe überwiegend PerioChip-Anwender fanden, während die erste Gruppe diesen noch nicht verwandt hatte. Eine Zusammenfassung der letzten Studien, Abrechnungstipps und weitere Informationen erhalten Sie direkt bei:

Zantomed GmbH
Tel.: 02 03/8 05 10 45
www.zantomed.de

Desinfektion:

Zahnarztstühle und Hände **effektiv reinigen**

Unident baut seine hochwertige Produktpalette aus und bietet fortan ein lösungsorientiertes Produkt, Unisepta® Foam, an



– ein gebrauchsfertiger alkoholfreier Desinfektions- und Reinigungs-Schaum. Dieser eignet sich besonders gut für empfindliche und schmutzanfällige Flächen, wie beispielsweise den Überzug des Zahnarztstuhles sowie die Behandlungseinheiten. Mit diesem Schaum behält jedes Material seinen ursprünglichen Zustand und hinter-

lässt keine Rückstände oder Schmier Spuren. Der Schaum verhindert außerdem durch seine Wirkung antistatischen Staub, ist multifunktional einsetzbar und gegen die Schweineinfluenza A/H1N1 wirksam. Eine orangene Duftnote sorgt für die hygienische Frische. Unisepta Foam schützt vor Austrocknung, Rissen oder Abblättern.

Zu den Dauerreinern von Unident gehören u.a.: Dermocol Gel New, Dermocol Cream, Dermocol Wash sowie das farblose Dermocol New für die Nebucid-Geräte. Alle Produkte haben einen pH-Wert von höchstens 5.5., sind hautschonend und hinterlassen keine klebrigen Rückstände. Ideal zwischen zwei Patientenvisiten/-behandlungen einsetzbar. Es weist ein breites Wirkungsspektrum auf, u.a. eine vorbeugende Maßnahme gegen Norovirus sowie Herpes! Das Dermocol Wash, eine Waschlotion ohne Seife, bietet den Profis eine Formel frei von allergischen Mittel. Erhältlich in 1 oder 5 Liter sowie im praktischen „Pocket“ Format.

UNIDENT SA
Tel.: +41-22/839 79 00
www.unident.ch

Praxiseinrichtung:

Die kleinste Behandlungseinheit

Der elegante DENTA-BOY 202 ist die kleinste Behandlungseinheit der Welt. Er ist vollkommen installationsfrei und portabel. Für die Inbetriebnahme muss der DENTA-BOY 202 lediglich an eine Luftzufuhr angeschlossen werden. Der in der Schweiz entwickelte und produzierte DENTA-BOY 202 bringt dem Zahnarzt ein großes Maß an Flexibilität und Unabhängigkeit. Der DENTA-BOY 202 ist aufgrund seines in sich geschlossenen Spray-Wasser-Systems ideal für kleine chirurgische Eingriffe, aber auch für alle weiteren Zahnbehandlungen.



Besonders angenehm ist dabei, dass der DENTA-BOY 202 zusätzlich als Backup dienen kann, wenn eine andere Behandlungseinheit in der Praxis kurzfristig ausfällt. Für Behandlungen außerhalb der Praxis kann der nur 5 kg schwere DENTA-BOY 202 bequem am dafür vorgesehenen Haltegriff mitgeführt werden. Der DENTA-BOY 202 wird wahlweise (zum Beispiel für Dentalhygienikerinnen) auch mit einem Zahnsteinentferner und einem Motor ausgestattet. Die Auswahl der Instrumentenanschlüsse erfolgt nach individuellem Kundenwunsch. Der DENTA-BOY 202 – eine Innovation mit Schweizer Verarbeitungsqualität.

Weitere Informationen erhalten Sie über E-Mail: info@b-productions.com

B-Productions Dental Mobility
Tel.: +41-31/771 27 28
www.b-productions.com

Speicherfoliensystem:

Neuer Hygienestandard beim Röntgen

Das bereits 1994 von SOREDEX entwickelte Speicherfoliensystem DIGORA® präsentiert neue Gerätevorteile. Das DIGORA® Optime Comfort ist einfach zu bedienen, schnell, liefert hervorragende klinische Ergebnisse und bietet nun sogar einen einzigartigen Hygienestandard und neue, herausragende Bildgebung mit Comfort Occlusal™. Das Opticlean™ Konzept setzt einen neuen Hygienestandard beim Dentalröntgen. Es beinhaltet ein durchdachtes und automatisiertes internes UV-Desinfektionssystem, das gefährliche Viren und Bakterien auf dem Speicherfolien-Durchlauf neutralisiert. Diese neue und einzigartige Eigenschaft sorgt für Sicherheit bei der Keimabtötung, indem sie das Risiko von Kreuzkontaminationen minimiert. Zusätzlich bietet das Opticlean™ Hygienekonzept einen reibungslosen durchgehenden Arbeitsablauf mit berührungsloser Bedienung sowie verbesserte Optibag™ Hygieneschutzhüllen. Beim DIGORA® Optime Speicherfoliensystem ist es zu keiner Zeit nötig, die wiederverwend-



baren Speicherfolien während des Bildgebungsprozesses direkt zu berühren. Das Opticlean™ Hygienekonzept ist durch zahlreiche Patente, Patentanmeldungen und eingetragene Designs geschützt. Das Comfort Occlusal™ bietet einen sogar für Kinder angenehmen Ablauf des Bildgebungsprozesses bei der okklusalen Projektion. Die optimierte Größe und Form des Comfort Occlusal-Bisschutzes ermöglicht eine leichte Positionierung und schützt die Speicherfolien wirksam vor Abnutzung und Beschädigung. Das DIGORA® Optime Comfort bietet zusammen mit der neuen Version der DIGORA® Windows-Software noch einige zusätzliche Verbesserungen, wie z.B. die Anzeige des Patientennamens auf dem Bildschirm und einen Drag and Drop-Support von und zu der Software.

SOREDEX
Tel.: 07 81/28 41 98-0
www.soredex.com/de

Pflegesystem:

Validierte Innenreinigung gemäß RKI

Das bewährte KaVo Pflegesystem sichert seit vielen Jahren die vorbildliche Reinigung und Pflege von KaVo Hand- und Winkelstücken und Turbinen. Der KaVo-Spray für die manuelle Pflege und das KaVo QUATTROcare für die voll programmgesteuerte maschinelle Pflege erfüllen die Anforderungen an eine gründliche, zuverlässige und wirtschaftliche Wiederaufbereitung. Basierend auf den RKI-Empfehlungen zur Wiederaufbereitung ist bei Praxisbegehungen ein Validierungsnachweis für die einzelnen Wiederaufbereitungsschritte zu erbringen. Mit dem neuen KaVo CLEANSpray und dem KaVo DRYsSpray für die manuelle Intensiv-Innenreinigung von Instrumenten und Turbinen bietet KaVo ab sofort zwei neue Produkte an, die dieser

Forderung mit entsprechendem Validierungsgutachten gerecht werden. Das manuelle Durchsprühen der Instrumente und Turbinen mit KaVo CLEANSpray erzielt eine validierte Intensivreinigung der Getriebekanäle inklusive Sprayleitungen, bei der auch Blutrückstände konsequent entfernt werden. Durch das anschließende Durchsprühen mit KaVo DRYsSpray werden die Instrumente und Turbinen rückstandsfrei getrocknet. Damit sind die Voraussetzungen für die Effektivität der weiteren Hygiene-Aufbereitung gemäß der RKI-Empfehlungen geschaffen. Die Kombination aus KaVo CLEANSpray und KaVo DRYsSpray gewährleistet die nach RKI geforderte validierte Intensiv-Innenreinigung von Instrumenten und Turbinen.

Die Kombination aus KaVo CLEANSpray und KaVo DRYsSpray gewährleistet die nach RKI geforderte validierte Intensiv-Innenreinigung von Instrumenten und Turbinen.

KaVo Dental GmbH
Tel.: 0 73 51/56-0
www.kavo.com



ZWP online
 Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info



Provisorisches Füllungsmaterial:

Zeitsparend mit **maximaler Keimreduktion**

Mit Tempit hat Centrix ein provisorisches Füllungs- und Verschlussmaterial im Angebot, das speziell für den Verschluss der Zugangskavität zwischen den einzelnen



Behandlungen entwickelt wurde. Tempit ist eugenolfrei und enthält als Hauptbestandteile Kalziumsulfat und Zinkoxid. Es schließt Medikamente zwischen einzelnen Sitzun-

gen im Zahn ein und hält Verunreinigungen von der Kavität fern. Es ist kein Anmischen erforderlich. Durch die vorgefüllten Portions-Karpulen lässt sich Tempit sehr einfach in die feuchte Kavität injizieren und sorgt dadurch für eine maximale Keimreduktion. Kurz andrücken – und der Patient kann entlassen werden. Durch den Kontakt mit Speichel/Feuchtigkeit härtet Tempit in Minutenschnelle aus und lässt sich bei der nächsten Behandlung einfach entfernen.

Sie möchten sich selber von den Tempit-Eigenschaften überzeugen? Centrix bietet Ihnen ein Glas mit 30 Portions-Tips à 0,35 Gramm zum kostenlosen Test an (ein Glas pro Praxis, solange Vorrat reicht). Einfach gebührenfrei anrufen: 0800centrix (0800/2 36 87 49). Oder Sie melden sich per E-Mail: Koeln@centrixdental.com, Praxisanschrift, Telefonnummer und Ansprechpartner bitte nicht vergessen! Gerne auch per Fax: 02 21/53 09 78-22.

Centrix

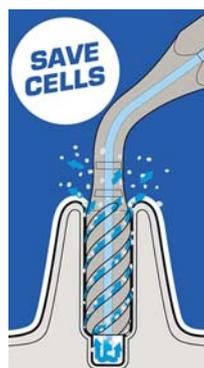
Tel.: 0800/2 36 87 49

www.centrixdental.de

Piezontechnik:

Drei neue Instrumentensysteme

Seit der Produkteinführung hat sich der auf der Piezontechnik basierende Piezon Master Surgery in vielen Praxen bewährt. EMS hat das klinische Anwendungsspektrum erweitert und gibt dem Behandler Technologien an die Hand, die ihn noch effizienter arbeiten lassen. Seit Kurzem sind für den Piezon Master Surgery weitere individuell abgestimmte Instrumente erhältlich: insgesamt jetzt vier für den Bereich Perio mit einem spezifischen Instrumentendesign zur resektiven und regenerativen Parodontalchirurgie, fünf hochentwickelte Chirurgieinstrumente für sanften und gleichmäßigen Sinuslift sowie sechs spezielle Instrumente für den Implantatbereich als vollbeschichtete Diamantinstru-



ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

mente mit doppeltem Kühlsystem und besonders effizienter Debrisevakuierung. Die Instrumente bieten sich insbesondere für vier klinische Anwendungen an: für eine Implantatbettauflbereitung nach Extraktion, nach Spaltung des Kieferkammes, eine Implantatbettauflbereitung im Seitenzahnbereich sowie in beinträchtigen Bereichen, auch zum Beispiel bei schmalen Kieferkamm. Grundsätzlich kann man mit den Instrumenten bei niedriger OP-Temperatur von maximal 33 Grad Celsius agieren. Sie ermöglichen ein effizientes und präzises Bohren im Maxillarbereich.

EMS Electro Medical Systems GmbH

Tel.: 0 89/42 71 61-0

www.ems-dent.com

Krönung der Woche.

Ihr Vorteil bei QM: steril verpackte EINWEG-Produkte

Egal ob Sie Amalgam, Kronen, Brücken oder NEM trennen.

Mit unseren Einweg-Kronentrennern haben Sie bei jedem Patienten 100% Schneidleistung. Effizientes Arbeiten, ohne Anpressdruck. Zusätzlich jetzt steril verpackt, so dass Sie die Bohrer sofort einsetzen können. Testen auch Sie unsere Könige.



C.FD1558

Wir beraten Sie gerne.
Kostenloses Muster unter:

0800/2002332

*plus einmalig 4,49 € Versandkosten.
Änderungen vorbehalten.

Formstabiler und ästhetischer Kantenaufbau mit Komposit

| Dr. Thomas Dobbertin

Moderne Universalkomposite müssen heutzutage verschiedenen Anwendungsprofilen genügen. Das neue Premiumkomposit Kalore von GC Germany vereint eine Vielzahl hervorragender Eigenschaften auf sich. So überzeugt das Material zum einen durch sehr gute ästhetische Ergebnisse ohne Anlagerungen größerer extrinsischer Verfärbungen und zum anderen durch eine dauerhafte Farbeständigkeit. Gleichzeitig garantiert es eine außerordentlich hohe Abrasions- und Formbeständigkeit bei sehr schönem Oberflächenglanz und Texturerhalt. Einzigartig ist auch die derzeit geringste Schrumpfspannung unter allen marktüblichen Universalkompositen. Hierdurch ergeben sich ein Maximum an Langlebigkeit und die weitestgehende Vermeidung postoperativer Sensitivitäten.

Das therapeutische Anwendungsspektrum von Kalore erstreckt sich über Klasse I- bis Klasse V-Kavitäten, keilförmige und Wurzeloberflächen-Defekte bis hin zu direkten Veneer- und Teilkronen-Versorgungen. Selbst in der Einschicht-technik lassen sich mit dem 26 Massen umfassenden Farbsystem unglaubliche Adaptionen der Restauration an die natürliche Zahnschubstanz erzielen. Der gute Chamäleon-Effekt ergibt ein natürliches Lichtspiel zwischen Opazität

und Transluzenz, wodurch sich die Restauration später nahezu unsichtbar integriert.

Ausgangssituation

Eine 35-jährige Patientin hatte durch einen ausgeprägten Bruxismus im Verlauf der Jahre ihren linken Eckzahn massiv abradert (Abb. 1). Nach vorausgegangener Schienentherapie, Habit-Umstellung und begleitenden progressiven Muskel-Entspannungs-Übungen nach Jacobson sollen nun die Funktion und die Ästhetik wiederhergestellt werden.

Mock-up

In einem Beratungsgespräch werden die Ansprüche der Patientin analysiert und Form und Funktion des Zahns durch ein direktes Mock-up im Mund (mit einem hochgefüllten Flow-Komposit) herausgearbeitet. Dabei orientieren wir uns im Wesentlichen an der Kontur des gegenüberliegenden Eckzahns. Durch die additive bzw. subtraktive Vorgehensweise kann die Funktion sowie die ästhetische Harmonie besser visualisiert und mit der Patientin kommuniziert werden. Anschließend wird die Probemodellation durch einen palatinalen Silikonschlüssel fixiert und mit

einem Scaler vom Zahn entfernt. Da es sich bei Zahn 23 um einen nicht weiter gefüllten oder beschädigten Zahn handelt (Abb. 2), wird von der Patientin eine noninvasive Therapie ohne Präparation im direkten Restaurationsverfahren gewählt.

Schichtung

Nach der Reinigung der Zahnoberfläche und dem Ätzen von Dentin und Schmelz (Total Etch mit 37%iger Phosphorsäure für 15 Sekunden) wird ein sorgfältiges Bonding durchgeführt und polymerisiert. Anschließend wird der Silikonschlüssel dünn mit der entsprechenden transluzenten Farbmasse gefüllt, im Mund reponiert und das palatinale Schild des Zahns polymerisiert, um so die äußeren Konturen zu fixieren. Zur Farbgebung werden die intensiv eingefärbten, opakeren Dentinmassen ohne Silikonschlüssel in das transparente Schild eingeschichtet und polymerisiert. Ohne Probleme können nun Mamelons, transparente Keile, Schmelzrisse und individuelle Einfärbungen mit Malfarbe eingearbeitet werden, bevor sie nach einer weiteren Zwischenpolymerisation mit einem transluzenten Schmelz-Farbton überschichtet werden.



Abb. 1: Linker Eckzahn massiv abradert aufgrund von Bruxismus.

Anschließend erfolgt die Überprüfung der Funktion in Protrusions- und Laterotrusionsebene. Durch diese Vorgehensweise sind die weiteren Ausarbeitungsschritte auf ein Minimum reduziert. Die Texturgestaltung und die Oberflächenpolitur erfolgen mit Stahl- und Diamant-Finierern, Feilen des EVA-Hubwinkelstücks, diversen Silikonpolierern mit abnehmender Körnung sowie Polierbürsten und diamantierten Polierpasten.

Fazit

Kalore hat mich als Premiumkomposit vollends überzeugt. Nach ca. viermonatiger Tragezeit ist der funktionelle Kantenaufbau weiterhin in situ und weist weder Abrasionsverluste noch Verfärbungen oder Rissbildungen auf (Abb. 3). Genau hier zeigt das neue Material seine Qualitäten und widersteht besonders starken funktionellen Beanspruchungen problemlos. Besonders auffällig ist der gute Chamäleoneneffekt, bei dem sich durch Lichtstreuung am Übergang zur Zahnhartsubstanz eine aus-



Abb. 2



Abb. 3

Abb. 2: Noninvasive Therapie ohne Präparation im direkten Restorationsverfahren. – Abb. 3: Kalore ist auch nach vier Monaten Tragezeit farb- und abrasionsbeständig.

gezeichnete farbliche Adaption sowie eine natürliche Integration ergeben. Zweifelsfrei ist es heutzutage sehr wichtig, nicht zu massiv in die Integrität der Zahnhartsubstanz des Patienten einzugreifen und trotzdem haltbare und ästhetische Restaurationen zu erzielen, die sowohl den Patienten als auch den Behandler zufriedenstellen. Versorgungen mit dem neuen Premiumkomposit Kalore bieten hierfür die besten Voraussetzungen.

kontakt.

Zahnarztpraxis

Dr. med. dent. Thomas Dobbertin

Eschersheimer Landstraße 34

60322 Frankfurt am Main

Tel.: 0 69/95 53 02 55

Fax: 0 69/95 53 02 56

E-Mail: drdobbertin@web.de

www.zahnpraxis-frankfurt.de

ANZEIGE



IZAK

Interdisziplinärer Zahnmedizinischer Arbeitskreis

Der IZAK stellt sich vor!

Der Interdisziplinäre Zahnmedizinische Arbeitskreis e.V. (IZAK) ist eine (zahn-)medizinische Fortbildungsgemeinschaft, die sich einer fortlaufenden fachlich-wissenschaftlichen Fortbildung in allen Disziplinen des (zahn-)medizinischen Tätigkeits-, Verwaltungs- und Vertragsbereiches verpflichtet hat, um Wissenschaft und Forschung im Allgemeinen zu fördern.



Mehr Informationen unter:

IZAK Geschäftsstelle
Herr Dennis Rennen

Tel.: 0211/9894-234
Fax: 0211/9894-235

Raffinierte Glasfaserstifte

| Friedrich Georg Mittelstädt, Bruno Lippmann, Constanza Odebrecht, Leticia Ferri

Nach klinischen und radiologischen Untersuchungen ist nach einer endodontischen Behandlung mit Verlust von mehr als 50 Prozent der Zahnkrone ein konfektionierter Wurzelstift in Kombination mit einer Kompositfüllung empfehlenswert. Gegenwärtig gibt es verschiedene Wurzelstiftsysteme für endodontisch behandelte Zähne, um die verloren gegangene Zahnschubstanz und die erforderliche Stabilität wiederherzustellen.

Die Wurzelstifte unterscheiden sich im Wesentlichen in ihrer Zusammensetzung, Formgebung und technischen Anwendung. Die Hauptaufgabe eines Wurzelstiftes besteht in der Umlenkung der Belastung auf den gesamten Zahn. Der Dentalprodukt hersteller FGM präsentiert jetzt mit dem intraradikulären kunststoffverstärkten White Post ein Glasfaserstiftsystem, welches sich auf dem neuesten technologischen und zahnmedizinischen Stand befindet, um endodontisch behandelte Zähne einzeitig sicher zu rekonstruieren und dem Behandler die beste Wahl für jeden Behandlungsfall zu bieten.

Wurzelstifte und deren Eigenschaften

Die transluzenten White Post Wurzelstifte sind radiopak und in acht verschiedenen Durchmessern erhältlich. Charakteristisch für diese Stifte ist ihre

konische, bei DCE ihre doppelt konische Geometrie, die der Anatomie des Wurzelkanals gleicht. Im zervikalen stark belasteten Bereich besitzen sie einen breiteren und im apikalen einen schmaleren Durchmesser. Durch die spezielle Form der Stifte bieten sie eine exzellente Adaptation in den Wurzelkanalwänden und tragen zur schonenden Reduzierung des Gewebes bei. Eine verbesserte adhäsive Fülltechnik ist ein weiterer Pluspunkt dieses Systems. Um die mechanische Retention zwischen Befestigungsmaterial und Wurzelstift signifikant zu erhöhen, werden White Post Stifte in einem Silanisierungsprozess oberflächenvergütet.

In einem speziellen Versuch wurde die Bruchfestigkeit der verschiedenen Größen von White Post geprüft (Abb. 1). Die Auswahl der richtigen Wurzelstiftgröße verhindert eine zu starke Reduzierung der restlichen Zahnschubstanz. Das Stiftsystem White Post liefert speziell ange-

fertigte Bohrer für jede einzelne Konfektionsgröße, die kompatibel sind mit der geometrischen Form der Wurzelstifte. Dies erlaubt eine gezielte Passung der Wurzelstifte im Wurzelkanal und einen minimalen Befestigungsspalt, wodurch die mechanische Retention verbessert wird. Die Kombination von Stift- und Befestigungsmaterial hat großen Einfluss auf die Zugfestigkeit. Die Befestigung des Wurzelstiftes in einer angemessenen Tiefe des Wurzelkanals liefert eine gute Verteilung der einwirkenden Kräfte entlang der gesamten Wurzeloberfläche. Sie reduziert damit die Möglichkeit von Stresskonzentrationen in bestimmten Bereichen und möglichen Frakturen. In der praktischen Anwendung wird das White Post System durch eine transparente Schablone ergänzt, auf der alle Wurzelstiftgrößen dargestellt sind. Die Schablone wird über das Röntgenbild gelegt und vereinfacht die Auswahl des richtigen

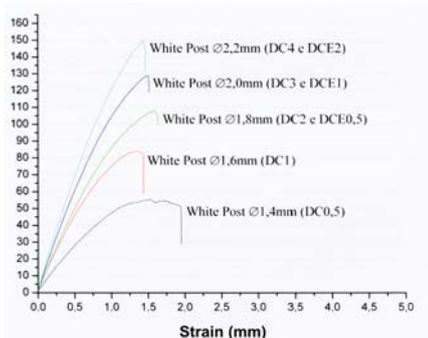


Abb. 1: Dehnungsprofil der verschiedenen White Post Stiftgrößen aus dem Zweipunktbiegeversuch. Die angegebenen Durchmesser wurden im oberen Drittel des Stiftes gemessen. – Abb. 2: Die White Post Schablone ermöglicht die Auswahl des richtigen Wurzelstiftes für den entsprechenden Wurzelkanal. Anwendung der Schablone auf einem Röntgenbild. Der ausgewählte Stift soll periapikal im zentralen Schneidezahn liegen. Das Röntgenbild wurde freundlicherweise von Dr. Leonardo Muniz zur Verfügung gestellt. – Abb. 3: Sagittaler Schnitt durch einen Eckzahn nach Befestigung von White Post mit AllCem. Zu beachten ist der minimale Zementspalt und die noch mehr als ausreichend vorhandene Dentinstruktur.

Wurzelstiftes im Verhältnis 1:1 (Abb. 2). Die Abbildung 3 zeigt einen eingesetzten White Post Wurzelstift nach Anwendung der speziellen Bohrer. Aus der fast spaltfreien Adaptation des Wurzelstiftes im Wurzelkanal resultiert eine dauerhaft stabile Verbindung zwischen Zahnstruktur und Wurzelstift. Als Befestigungskomposit wurde das dualhärtende AllCem von FGM verwendet.

Falldarstellung

Der dargestellte Behandlungsfall (Abb. 4 bis 13) gestattet die Schaffung von vielversprechenden Prognosen und ein schnelles einzeitiges Verfahren, um die verloren gegangene Zahnschubstanz stabil zu rekonstruieren

White Post DC/DCE besitzt alle notwendigen Eigenschaften, um einen ästhetisch und funktional zerstörten Zahn einzeitig sicher wiederherzustellen. Richtig angewendet, ist dieses System eine exzellente Möglichkeit für den behandelnden Zahnarzt.



Abb. 4: Oberer zweiter Molar mit beträchtlichem Substanzverlust. – Abb. 5: Mit dem speziellen White Post DC 1 Bohrer wird der Wurzelkanal vorbehandelt. – Abb. 6: Die Passung des Glasfaserstiftes wird überprüft und der Stift wird auf die benötigte Länge mit einem Diamantbohrer gekürzt. – Abb. 7: Applizieren des Adhäsivs auf der gesamten Oberfläche des Stiftes. – Abb. 8: Auftragen von 37%iger Phosphorsäure in Wurzelkanal und Kavität. – Abb. 9: Spülung und Trocknung von Wurzelkanal und Kavität. – Abb. 10: Auftragen des Adhäsivs in Wurzelkanal und Kavität. – Abb. 11: Einbringen des Befestigungszements und Glasfaserstiftes in den Wurzelkanal, erneut lighthärten. – Abb. 12: Adhäsive Schichttechnik mit dem Komposit Opallis von FGM (hier mit den Farben DB3, DB2 und T-Yellow); Zustand vor Ausarbeitung. – Abb. 13: Zustand nach sieben Tagen.

Artikel übersetzt und bearbeitet von Dr. Katrin Eun-Machner, Köln. Die komplette Studie „White Post – a smart choice“ mit Literaturhinweisen ist einzusehen unter: www.fgm-dental.de/download/FGM-News/Seiten 83 ff. Autoren: Friedrich Georg Mittelstädt, Technical

Director, FGM, Brazil – Bruno Lippmann, DDS, School of Dentistry, Univille University, Joinville-SC, Brazil – Constanza Odebrecht, Ph.D. in Periodontics, Sevilla University, Spain – Leticia Ferri, Specialist in Restorative Dentistry, Professional Improvement School, Florianópolis-SC, Brazil.

ANZEIGE

Der Kollege aus der Praxis um die Ecke macht seit neuestem hier Werbung:

www.spiegel.de
www.manager-magazin.de
www.zeit.de
www.handelsblatt.com

Exklusiv für Leser der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis:
Jetzt bis zum 31.12.2010 anrufen, informieren und die ersten 3 Monate gratis werben.

Gebührenfreie Service-Nummer: ☎ 0800-4466223555

Dort werben, wo Privatpatienten suchen. Mit der imedo-Arztuche ist Ihre Praxis auf über achtzig Partner-Webseiten im deutschsprachigen Raum präsent. Dazu gehören auch besonders stark frequentierte Webseiten wie [spiegel.de](http://www.spiegel.de), [manager-magazin.de](http://www.manager-magazin.de), [zeit.de](http://www.zeit.de) und [handelsblatt.com](http://www.handelsblatt.com). Für Ihre Praxis heist das: hohe Reichweite, bessere Ergebnisse bei Google, mehr Privatzahler – willkommen bei imedo.de

Weitere Informationen und Meinungen Ihrer Kollegen finden Sie unter www.praxiserfolg.net

 **imedo.de**

Praxis optimieren – Arbeitsabläufe erleichtern

| Dr. Christian Ehrensberger

Die Zeit läuft ab: Pünktlich zum 1. Januar 2011 muss jede Zahnarztpraxis über ein Qualitätsmanagement verfügen, so schreibt es der Gesetzgeber vor. In den wenigen verbleibenden Tagen gibt es zwei Möglichkeiten, um zum Ziel zu gelangen: die Erarbeitung eines individuellen Systems, das auf die spezifischen Bedingungen und Bedürfnisse der Praxis zugeschnitten ist, oder der Rückgriff auf fertige Angebote, die an die eigene Praxis angepasst werden können. Eine maßgeschneiderte und zugleich kostenintensive Erarbeitung kommt höchstens für sehr große Praxen bzw. Kliniken in Betracht.

Mit dem gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsmanagement (QM) soll erreicht werden, dass jede Praxis jederzeit einen gleichbleibend hohen Qualitätsstandard einhält. Dazu müssen alle Arbeitsabläufe detailliert erfasst und dokumentiert werden. Entscheidet man sich für eine Zertifizierung nach ISO 9001, dann müssen zunächst deren sämtliche abstrakten Vorschriften im Sinne der Gegebenheiten der eigenen Praxis interpretiert und anschließend für den Alltag konkretisiert werden. Dies ist naturgemäß sehr aufwendig und entsprechend teuer. Für die allermeisten Praxen wird sich dieser Aufwand nicht rechnen: Fertige QM-Systeme von erfahrenen Unternehmen wie Dürr Dental lassen sich in kurzer Zeit einführen, verursachen weniger Kosten und können umstandslos an Besonderheiten des jeweiligen Betriebes angepasst werden. Das Angebot umfasst

zwei Schulungs- und Beratungstage in der Praxis sowie eine uneingeschränkte Softwarelizenz. Mithilfe der Schulung kann sich das Team schnell einarbeiten und mit allen Abläufen vertraut machen. Die beiden folgenden Beispiele zeigen, wie unkompliziert sich dies in der Praxis gestaltet.

QM-Erfahrungen zahnärztlicher Teams

Die Praxis Dr. Anton Wagner in Kühbach hat ihr QM bereits Anfang 2010 eingeführt. Wegen des unumgänglichen bürokratischen Aufwandes war man anfangs eher skeptisch. Trotzdem war das QM nach zwei Schulungs- und Beratungstagen praktisch vollständig unter Dach und Fach. Der erste Teil setzte beim Hygienemanagement an. Zunächst erfolgte eine Soll-Ist-Analyse mithilfe des Dürr Dental QM-Guide. Dieses elektronische Handbuch mit über 200 vorbereiteten Arbeitsanweisungen, Checklisten und Prozessbeschreibungen bewährte sich dabei als zentrales Hilfsmittel. Als überaus vorteilhaft erwies sich die Offenheit für vorhandene Dokumente, die völlig unkompliziert integriert werden können. Damit ist jede Vorarbeit sofort nutzbar und erfordert nicht immer wieder von

Neuem mühseliges Eintippen. Der QM-Guide verwendet das verbreitete und bekannte Office-Format, damit fällt die Einarbeitung sehr leicht.

Nach der Schulung wurde das Hygienemanagement während der beiden Folgemonate dem Soll-Zustand angeglichen, was auch Ergänzungen bei den Sicherheitsdatenblättern mit einbezog. Erfahrungsgemäß stoßen diese bei behördlichen Kontrollen immer wieder auf besonderes Interesse. Als aufwendig hat man in der Praxis das Update des Gefahrstoffverzeichnis inklusive Gefährdungsbeurteilung empfunden. Die Belohnung für die gesamte Arbeit ließ jedoch nicht auf sich warten: Heute läuft der QM-Guide auf einem einzigen Laptop, der im Steri-Raum zentral platziert ist und immer angeschaltet bleibt. So wird nicht zuletzt eine unübersichtliche Parallel-Zettelwirtschaft von vornherein vermieden. Für das Hygienemanagement selbst waren pro Woche im Allgemeinen vier Stunden erforderlich. In einem weiteren Monat erstreckte sich die Arbeit über das reine Hygienemanagement hinaus auf die gesamte Praxis – insbesondere auf alles, was direkt mit Behandlung und Patientenbetreuung zu tun hat. Besonders nützlich zeigte sich die elektronische „Reparaturliste“, die erfasst, in welchem Zimmer wann welche Geräte defekt sind. So lässt sich unter anderem leicht nachvollziehen, welche davon



Das interessiert die Behörden bei der Praxisbegehung: Sind ausreichend viele sterile Hand- und Winkelstücke in den Schubladen?

häufig ausfallen und eventuell ausgetauscht werden sollten. Abgeschlossen wurde die Einführung des QM mit einem weiteren Beratungstag, wobei es vor allem um Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung in der Folgezeit ging. Regelmäßige Teambesprechungen im monatlichen Turnus mit dem Schwerpunkt Fehlermanagement sind inzwischen fester Bestandteil des QM. Jeder, dem im Praxisalltag etwas auffällt, hält dies schriftlich fest. Die Notizen aller Mitarbeiter werden von den QM-Beauftragten aufbereitet und im Team besprochen. Dabei kommen auch vermeintlich banale, aber für die Abläufe entscheidende Verbesserungsvorschläge zum Tragen. Dazu ein Beispiel: Mit dem Licht auf dem WC hatten einzelne Patienten Probleme. Nun hat man eine „Licht-an-Automatik“ installiert – wieder ein Problem gelöst! Für die Fortentwicklung des QM-Managements veranschlagt die Praxis heute eine bis anderthalb Stunden pro Woche.

Die guten Erfahrungen werden von einer größeren Praxis in Bietigheim bestätigt. Die dortige QM-Beauftragte Lisa Breuker setzt vor allem auf die enorme Arbeitserleichterung durch den Organizer: „Das ist ein sehr übersichtliches Werkzeug. Es hilft, Aufgaben zu verteilen und Verantwortlichkeiten festzulegen.“ Das Software-Tool erfasst sämtliche Zuständigkeiten und Aufgaben in allen Details – Aufgabenpläne, Urlaubszeiten und weitere nützliche Vorlagen unterstützen das Praxismanagement bzw. etablieren ein Fehlermanagement. Jedes Teammitglied hat ein eigenes Passwort und schaut morgens nach, was ansteht – für den Tag, die Woche oder auch längerfristig. Der Chef bekommt auf einen einfachen Klick jederzeit eine Rückmeldung: „Aufgabe noch nicht angepackt“, „Aufgabe angefangen“ oder „Aufgabe erledigt“. Besonders praktisch: Ist eine Assistentin einmal im Urlaub oder fällt krankheitsbedingt aus, können die jeweiligen Aufgaben ohne Umstände mit einem Knopfdruck an ein anderes Teammitglied delegiert werden. Insgesamt lassen sich alle Prozesse viel besser strukturieren. Lisa Breuker schätzt besonders, dass viele typische Praxistätigkeiten bereits in der Software implementiert sind und nur angeklickt werden müssen: „Einfach aus

der vorhandenen Liste auswählen, einen Zeitraum eintragen, die verantwortliche Kollegin eintragen – fertig!“

Der Organizer arbeitet entweder lokal auf einem Rechner oder auch, für alle zugänglich, auf dem Server des Praxisnetzwerks. So wird der PC oder Laptop zur zentralen Informationsstelle für das Team und die gesamte Praxisorganisation – ebenso für alles, was mit Behandlung und Patientenbetreuung zu tun hat, das haben alle Erfahrungen gezeigt. Auch wenn schnell einmal Hygienepläne, Dosierungsanleitungen oder Ähnliches eingesehen werden müssen, genügt ein kurzer Klick im elektronischen Handbuch. Man muss nicht mehr umständlich in Tabellen und Handbüchern suchen, alles kann komfortabel am Monitor erledigt werden.

Lisa Breuker fasst zusammen: „Wir arbeiten generell mit dem Organizer, das ist eine enorme Arbeitserleichterung. Behandlungsvorbereitungen müssen jetzt nicht mehr jedes Mal erklärt werden, da genügt ein Blick auf den Monitor. Ähnlich ist das mit den Aufgaben für die Auszubildenden; früher musste man immer bei bestimmten Tätigkeiten nachkontrollieren, für die sich keiner so recht zuständig gefühlt hat. Ich denke da zum Beispiel an das Ölen von Winkelstücken und das Aufräumen des Wartezimmers. Heute schauen alle morgens gleich auf den Laptop, und da steht

alles drin. Für die Einarbeitung in den Organizer haben wir übrigens nicht mehr als eine halbe Stunde benötigt.“

Fazit für die Praxis

Das Qualitätsmanagementsystem von Dürr Dental erfüllt nicht nur die gesetzlichen Mindestanforderungen; es gibt dem Zahnarzt darüber hinaus ein außerordentlich vielseitiges Instrumentarium zur Arbeitsorganisation in die Hand, das den Praxisalltag spürbar entlastet. Die Erfahrungen von Praxen, die bereits mit diesem System arbeiten, zeigt: Unvermeidbare Bürokratie wird auf ein Mindestmaß reduziert, externe Audits und ähnliche für Kliniken angemessene, aber für die üblichen kleineren Praxen überflüssige Erweiterungen entfallen. Das durchdachte Dürr Dental QM-System lässt sich innerhalb von zwei Tagen einführen und stetig weiterentwickeln – einfach, kostengünstig und effizient. Für Praxen, die noch kurzfristig nach einer sinnvollen QM-Lösung suchen, stellt es eine ideales Angebot dar.

kontakt.

DÜRR DENTAL AG

Höpfigheimer Straße 17
74321 Bietigheim-Bissingen
Tel.: 0 71 42/7 05-2 87
www.duerr.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

ANZEIGE

Physisches Silber mit bis zu 40% Kostenvorteil

Entdecken Sie Silber- und Gold als Wertanlage! Krisensicher, wertstabil und chancenreiches Investment mit bis zu 40% Einkaufsvorteil.

Hier investieren Sie günstiger:

Fondsvermittlung24.de/zwp.html
oder Telefon 0800 - 799 5 997

[kostenfreie Servicenummer]

 FONDSVERMITTLUNG24.DE



Fachdental ohne Dentaldepot van der Ven-Dental:

Eigene Wege mit Partys und Shows

Als erstes mittelständisches Dentaldepot hat sich van der Ven-Dental von den Fachdentalveranstaltungen verabschiedet. Das Dentaldepot reagierte damit auf die kartellrechtlich bedenkliche Ausgrenzungspolitik, die sich bei den Messeveranstaltungen abzeichnet. Stattdessen bot das Unternehmen mehr als 1.500 Gästen im Oktober 2010 mit Hauspartys und Verkaufsshows eine ebenbürtige Alternative. Es wurden Feste der offenen Türen. „Die Partys sind unser großes und ehrliches Dankeschön

an unsere Kunden für ihre Treue“, so Thomas Gärtner, Mitinhaber von van der Ven-Dental. Unter dem Motto „Unser Haus ist Ihr Haus“ verwandelte van der Ven seine Geschäftsstellen in Duisburg und Bad Salzuflen sowie das Forum für Fahrkultur, das Düsseldorfer Meilenwerk, in Häuser der offenen Türen. Zu den Verkaufsshows reisten alle renommierten Hersteller an – von Dampsoft bis Ultradent, von Dürr bis Sirona. Auf den Hauspartys ging es dann ums Feiern. Hinter jeder Tür tat sich eine



neue Welt auf: mal urgemütlich, mal rasant, mal kulinarisch.

„Ein ganz großartiger Erfolg“, resümiert Thomas Gärtner. „Alle unsere Erwartungen sind übertroffen worden. Aufgrund des begeisterten Feedbacks unserer Kunden werden wir die van der Ven-Hauspartys und Verkaufsshows natürlich fortsetzen.“

Weiterentwicklung hochwertiger Komposite:

Beta-Tester gesucht!

Neue, innovative Produkte, die das Qualitätsniveau der Zahnmedizin in Deutschland und ganz Europa weiter anheben und dafür sorgen, dass Patienten so schonend und effektiv wie möglich behandelt werden können, entstehen nicht allein im Labor. Nur in der Praxis, im täglichen Arbeitsablauf, kann sich ein Produkt bewähren, denn neben den chemischen Eigenschaften zählen auch Handling, Zeitmanagement und Wirtschaftlichkeit zu den wesentlichen



Erfolgsfaktoren. SHOFU bietet ab sofort 50 Zahnärzten die Möglichkeit, Beta-Tester für BEAUTIFIL Flow Plus F00

und für BEAUTIFIL Flow Plus F03 zu werden. Beide neuen Komposite haben sich bereits in klinischen Tests bewährt und sind in der Markteinführung. Die Beta-Tester bekommen das Komposit zusammen mit einem Fragebogen ausgehändigt, um es im Zuge der Markteinführung auf Herz und Nieren im täglichen Praxisablauf zu testen. Die Erfahrungen der Zahnärzte werden in die Weiterentwicklung von BEAUTIFIL Flow Plus einfließen.

Bewerben Sie sich als Beta-Tester bei Martin Hesselmann, Vertrieb & Marketing SHOFU GmbH, Tel.: 0 21 02/86 64-55, E-Mail: hesselmann@shofu.de

Europazentrale für Dental und Shared Services:

1. Dentalfachhändler von KaVo zertifiziert



Im Rahmen der feierlichen Eröffnung des neuen Hauptsitzes von Henry Schein Dental Deutschland und der Europazentrale für Dental und Shared Services Anfang November durch Chairman und CEO Stanley Bergman, wurde Henry Schein als erster Handelspartner von

KaVo zertifiziert. Henner Witte, KaVo Geschäftsführer, überreichte die Zertifizierungsurkunde im Beisein von Stanley Bergman an Bernd Thomas Hohmann, Managing Director Henry Schein. Insgesamt wurden über 220 Henry Schein-Mitarbeiter aus dem Vertrieb und dem technischen Service intensiv geschult, um die Zertifizierung zu erhalten. Hochrangige Vertreter beider Unternehmen waren anwesend, um an der Zertifizierung teilzuhaben, und tauschten sich im Anschluss über die gute Zusammenarbeit aus. Das intensive Zertifizierungsprogramm, das KaVo für den Fachhandel in den Kategorien KaVo Instrumente, KaVo Behand-

lungseinheiten und KaVo Röntgen eingeführt hat, gibt den Zahnärzten die Sicherheit, dass sie bei einem zertifiziertem Dentalfachhändler die beste Beratung und den besten Service zu den KaVo-Produkten erhalten. Zertifizierte Partner müssen die strengen Zertifizierungskriterien jährlich aufs Neue erfüllen. Dazu gehört neben weiteren wichtigen Kriterien beispielsweise, dass alle Vertriebsmitarbeiter der zertifizierten Partner in regelmäßigen Abständen an KaVo-Produktschulungen teilnehmen müssen, in denen wichtige Informationen für die kompetente Beratung zu den Produkten vermittelt werden.

Kodak Dental Systems:

Dentalaktivitäten gebündelt

Mit einer eigenständigen Präsenz im Dentalbereich und neuem Logo positioniert sich Carestream Health neu und konzentriert in seinem neuen Unternehmensbereich Carestream Dental jetzt alle dentalen Aktivitäten. Mit einem Umsatz von 1,8 Mrd. Euro – davon 350 Millionen Euro im Dentalbereich – zählt die amerikanische Carestream Health Inc. zu den führenden Herstellern medizinischer und zahnmedizinischer Bildverarbeitungssysteme und IT-Lösungen. Die Produktpalette reicht von molekularen Bildverarbeitungssystemen bis zu Röntgenfilmen und digitalen Röntgenprodukten für den Markt der zerstörungsfreien Materialprüfungen. Um der wachsenden Bedeutung des Dentalbereichs ausreichend Rechnung zu tragen und den Service weiter zu verbessern, werden die vielseitigen Produktangebote des Unternehmens zukünftig nach Zielgruppen getrennt



von den Unternehmensbereichen Carestream Dental bzw. Carestream Medical angeboten. Zu Carestream Dental gehört dabei auch die Trophy Radiologie S.A. in Paris, in deren Labors Forschung und Innovation des Unternehmens beheimatet sind. Hier werden u.a. jährlich 20.000 intraorale Sensoren, 10.000 intraorale und 3.000 extraorale Röntengeräte gefertigt. Alle Dentalprodukte werden exklusiv unter der Marke Kodak Dental Systems vertrieben. Carestream Dental bedient als einziger Komplettanbieter das gesamte Spektrum vom Film bis zum 3-D-Röntgen.

Multident Spenden-Aktion:

7.000 € für Haiti

Eines der ärmsten Länder der Welt kommt nicht zur Ruhe: Als eine der Spätfolgen der großen Erdbebenkatastrophe vom 12. Januar fordert jetzt



die schreckliche Seuche Cholera in Haiti viele Opfer. Nach wie vor wird medizinische Hilfe vor Ort genauso intensiv gebraucht wie die Unterstützung beim Wiederaufbau. Noch immer leben Tausende, selbst in der Hauptstadt Port-au-Prince,

in Notunterkünften und Lagern unter freiem Himmel. Deshalb rührt das Multident Team die ungebrochene Hilfsbereitschaft der Kunden sehr: Seit dem Start der Spenden-Aktion „*Hoffnung für Haiti*“ konnte Multident bis heute 7.000 Euro aus den Umsätzen mit Orbis-Produkten zur Verfügung stellen. Beim Betrachten der Bilder und nach Analyse der vorliegenden Informationen des Spenden-Partners „*Aktion Deutschland hilft*“ liegen Ralf R. Kleyer, Geschäftsführer der Multident Dental GmbH, die Kinder in Haiti besonders am Herzen. Mit konkreter Hilfe aus dem Spendenaufkommen wird zum Beispiel die Schulbildung wieder aufgenommen. Für die Spenden-Aktion „*Hoffnung für Haiti*“ arbeitet das Unternehmen mit einem professionell organisierten Partner zusammen: Das Geld geht direkt an „*Aktion Deutschland Hilft*“, einem Zusammenschluss von 18 großen deutschen Hilfsorganisationen. Weitere Informationen: www.multident.de oder per E-Mail: hoffnungfuerhaiti@multident.de

Die Spezialisten für
ästhetische Zahnheilkunde



Top-Qualität zu fairen Preisen

100 % Rückgabegarantie

Glasfaser-Wurzelstifte White Post DC Komplett Kit mit 25 Stiften



5 Stifte White Post DC 0,5, DC 1, DC 2, DC 3,
DCE 2,5mm incl. Stiftbohrer

~~195,00 €~~ * Listenpreis

169,90 € *

Aktionspreis bis 31. Dezember 2010

100 % Rückgabegarantie für die erste geöffnete und alle ungeöffneten Verpackungseinheiten

*zzgl. 19 % MwSt.

makro-med GmbH medical products
Fleischstr. 62 | 54290 Trier
Tel.: 06 51-9 94 16 49
Fax: 06 51-4 71 81
info@makro-med.de
www.makro-med.de



Online-Shop:
www.fgm-dental.de

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

Hauptsache gut bedient

| Kristin Jahn

Zahnärzte und Zahntechniker sind ohne Frage ein anspruchsvolles Kundenklientel, das dem Fachhandel weit mehr als die pünktliche und schnelle Lieferung der richtigen Ware und das Bereithalten eines großen Angebots abverlangt. Entscheidend sind die individuellen Beratungs- und Serviceleistungen und ein kompetenter Kundendienst, um die engen Abläufe in Praxis und Labor nicht zu entschleunigen. Die in der DENTAL-UNION organisierten regionalen Fachhändler zeigen, wie kurze interne Entscheidungswege und eine große Kundennähe mit einem schnell lieferbaren Vollsortiment und einem professionellen Serviceangebot kombiniert werden.

Standortabhängig können sich Patientenwünsche, Behandlungsschwerpunkte und nicht zuletzt der Stil der Einrichtung und die benötigte Ausstattung in Praxis und Labor voneinander unterscheiden. Die direkte Nähe und der enge Kontakt von mittelständischen, inhabergeführten Dentalfachhändlern zu den Zahnärzten und Zahntechnikern sind optimale Voraussetzungen, um die individuellen Bedürfnisse zu kennen, gezielt darauf einzugehen und bei den unterstützenden Beratungs- und Serviceleistungen entsprechend der Nachfrage vor Ort eigene regionale Schwerpunkte zu setzen.

Mit vereinten Kräften geht's schneller

Die Vielfalt der zahnärztlichen und zahntechnischen Produkte, die bei einem Dentaldepot nachgefragt werden, machen eine aufwendige Lagerhaltung notwendig. Es übersteigt die Möglichkeiten kleiner regionaler Depots, über die gängigsten Artikel hinaus ein Vollsortiment auch mit selten nachgefragten Produkten anzubieten und schnell liefern zu können. Aus diesen Gründen entschlossen sich bereits vor über 40 Jahren sechs mittelständische Dentalfachhändler, ihre Einkaufs- und Logis-



tikkompetenz unter Beibehaltung der inhabergeführten Struktur zu einer gemeinsamen Lagerhaltung zu bündeln. So entstand 1967 die DENTAL-UNION, die sich zu einem der größten Logistikzentren Europas entwickelt hat. Heute sind es 13 Gesellschafter mit ihren Depots, die gemeinsam unter der Dachorganisation DENTAL-UNION zusam-

mengefasst sind. Die Dental-Fachhändler Bauer & Reif Dental, dental bauer, dental 2000, Dental Dimension, Hubert Eggert, funck Dental-Medizin, Futura-Dent, Anton Gerl, Anton Kern, Klöss Dental, Paveas Dental, van der Ven-Dental und das Dental Depot Wolf+ Hansen sind mit knapp 80 Niederlassungen in Deutschland, Öster-



Ein Firmen-Video in der E-Paper-Version der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis unter: www.zwp-online.info/publikationen

Die Vertriebsstützpunkte der mittelständischen DENTAL-UNION-Gesellschafter Bauer & Reif, dental bauer, dental 2000, Dental Dimension, Hubert Eggert, funck Dental-Medizin, Futura-Dent, Anton Gerl, Anton Kern, C. Klöss Dental, Paveas Dental, van der Ven-Dental und Dental-Depot Wolf + Hansen sind deutschlandweit vertreten.

reich und den Niederlanden vertreten. Den DENTAL-UNION Depots ist es über das gemeinsame Zentrallager in Rodgau möglich, bis 17 Uhr eingegangene Bestellungen am nächsten Tag zuzustellen, ohne dass dabei ihre regionale Identität in einem Großkonzern aufgeht. „Die DENTAL-UNION ist kein abgenabeltes Einkaufs- und Logistikzentrum. Die Verantwortlichen für den Einkauf in Rodgau beraten sich mit Fachgremien aus den Gesellschafterkreisen, die nah an den Tendenzen und Trends am Markt sind. Durch den engen Kontakt mit denjenigen, die engen Kontakt zu den Kunden haben, gewährleisten wir, dass unser Produktsortiment zu den Bedürfnissen unserer Kunden passt“, erläutert Stefan Bleidner, Geschäftsführer der DENTAL-UNION, wie gewährleistet wird, dass die Nachfrage das Angebot bestimmt.

Mehrwerte durch gebündelte Kompetenz

Alle zur DENTAL-UNION zusammengeschlossenen Depots vertreiben die Handelsmarke Omnident, in deren Sortiment sich hochqualitative, preiswerte und preisstabile zahnärztliche Pro-

dukte aus den Bereichen Desinfektion, Reinigung, Sterilisation, temporäre Versorgung, Füllungen, Prophylaxe, Instrumente, Endodontie- und Laborprodukte, schwerpunktmäßig für die Modellherstellung, finden. Die Omnident-Produkte werden von Markenherstellern gefertigt und entsprechen so den Qualitätsstandards der etablierten Markenprodukte. Mit dem elektronischen Bestellsystem easyScan ermöglichen die DENTAL-UNION Depots Praxen und Laboren eine schnelle, unbürokratische Bestellung. Mit dem Scanner in der Größe eines Autoschlüssels kann fast das gesamte Warenwirtschaftssystem verwaltet werden. Die Barcodes der zu bestellenden Produkte werden einfach eingescannt. Per Internet oder Fax wird die Bestellung an den Fachhändler übermittelt. Das händische Ausfüllen von Bestellscheinen entfällt und Zahlendreher haben keine Chance mehr. Die DENTAL-UNION Rodgau unterstützt ihre Gesellschafter auch durch die Erstellung von Katalogen und dem Aber-Hallo-Angebotsflyer. Spezialausgaben für die Produktnamhafter Hersteller und für verschiedene Schwerpunkte bieten immer einen

aktuellen Überblick über Produktneheiten und -weiterentwicklungen.

Kunde und Händler kommunizieren auf Augenhöhe

Erfolgreich wird diese effektive, flexible und marktgerechte Zusammenarbeit durch die mittelständische Unternehmensstruktur der Gesellschafter, die schnelle Entscheidungen möglich macht: „Ich vergleiche das mit einem großen Tanker und vielen kleinen Segelbooten. Beide haben ein Ziel. Wenn der Tanker wegen eines Sturms seine Richtung korrigieren muss, bekommt er ein Problem. Wir als 13 Mitgesellschafter der DENTAL-UNION können sofort unseren Kurs wechseln, wir können eine Kehrtwende machen, wir können auf dem Markt auf unsere Kunden sofort eingehen“, verbildlicht Maximilian Bauer (geschäftsführender Gesellschafter Bauer & Reif Dental) die Möglichkeiten, die ein Zusammenschluss mittelständischer Unternehmer bietet.

Das Ergebnis sind gemeinsame Projekte ohne eine Gleichschaltung der Gesellschafter mit größtmöglichem regionalen Bezug, Kundennähe, kurzen Wegen und persönlicher Beratung vor Ort. Die Depots der DENTAL-UNION arbeiten als Mittelständler für Mittelständler und können ihren Kunden durch die Kooperation als Union unkomplizierte, schnelle Abläufe mit einem Waren- und Serviceangebot bieten, das keine Wünsche offen lässt.

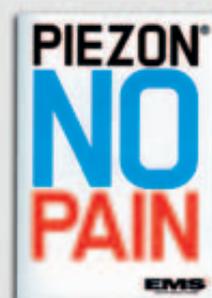
„Der Vorteil ist, dass wir genauso wie unsere Zahntechniker und unsere Zahnärzte mittelständische Unternehmer sind, die mit ihrem eigenen Geld arbeiten. Jeder Zahnarzt, jeder Zahntechniker setzt sein eigenes Geld ein. Und wir können mit unseren Kunden auf Augenhöhe sprechen, verstehen ihre Probleme und haben dann auch die richtigen Lösungen parat“, erläutert Maximilian Bauer das Prinzip des mittelständischen Unternehmertums.

kontakt.

DENTAL-UNION GmbH
Gutenbergring 7-9, 63110 Rodgau
Tel.: 0 61 06/8 74-0
www.dental-union.de

DAS NEUE PIEZON

PIEZON MASTER 700 – DIE ORIGINAL METHODE
PIEZON MIT DEM VORSPRUNG INTELLIGENTER
i.PIEZON TECHNOLOGIE



> Neue Broschüre –
alles zur Original
Methode Piezon und
über den neuen
Piezon Master 700

KEINE SCHMERZEN für den Patienten – mit diesem Ziel machte sich der Erfinder der Original Methode Piezon an die Entwicklung des neuen Piezon Master 700.

Das Resultat ist eine Behandlung, die weder Zähne noch Zahnfleisch irritiert – die einmalig glatte Zahnoberflächen bei maximaler Schonung des oralen Epitheliums bewirkt.

Es ist die Symbiose von intelligenter Technologie und unvergleichlicher Präzision. Die Original Piezon LED-Handstücke und das i.Piezon Modul für eindeutig linear verlaufende Instrumentenbewegungen und EMS Swiss Instruments aus biokompatiblen Chirurgiestahl mit feinsten Oberflächen – alles ist füreinander gemacht, harmonisch aufeinander abgestimmt.

Und mit modernem Touch Panel setzt der neue Piezon Master 700 neue Standards in Bedienbarkeit und Hygiene. Alle profitieren, alle fühlen sich wohl – Patient, Behandler, die ganze Praxis.

Persönlich willkommen >
welcome@ems-ch.com

**“I FEEL
GOOD”**

Zertifizierte Sicherheit

| Friedrich Smaga

Die Imex Dental und Technik GmbH hat sich als international agierendes Großlabor mit Qualitätszähnersatz zu besonders günstigen Preisen einen Namen gemacht. Insbesondere bietet das zahntechnische Meisterlabor mit Stammsitz in Essen Zahnarztpraxen auch besondere Vorteile in der Abwicklung und im Service. Dies bestätigt nun auch eine aktuelle Kundenzufriedenheitsbefragung.

Besonders schätzen die vielen Imex-Kunden neben der hohen Qualität offensichtlich die sehr gute Betreuung und die reibungslose Zusammenarbeit. Hier kommt vor allem auch die qualifizierte technische Beratung ausschließlich von Zahn-technikermeister geführte Teams zum Tragen.

Obwohl das bundesweit agierende Unternehmen durch das Versandgeschäft nicht immer ortsnah tätig sein kann, haben die Kunden das Gefühl, mit dem „Labor um die Ecke“ zusammenzuarbeiten. 97 Prozent aller befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte gaben an, mit der erbrachten Leistung zufrieden bis sehr zufrieden zu sein. Die stets gute Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner im Stammhaus Essen ist dabei ein wichtiger Faktor. Hinzu kommt der intensive persönliche Vor-Ort-Service durch ein enges Netz erfahrener Imex-Kundenbetreuer im gesamten Bundesgebiet.

Auch in der Serviceleistung und der zuverlässigen Termineinhaltung kann Imex eindrucksvolle Zahlen vorweisen. Eine detaillierte interne Ablaufdokumentation belegt unter anderem, dass von den wenigen zur Modifizierung nach Essen gesandten Arbeiten 75 Prozent innerhalb von drei Tagen dem Kunden in seiner Praxis wieder zur Verfügung stehen. Flexibilität und Transparenz werden groß geschrieben. Auch in zeitlich sehr dringlichen Fällen kann die Imex Dental und Technik GmbH ihren Kunden absolut zuverlässige Lösungen durch ortsansässige La-

bor-Partner anbieten, die mit dem Unternehmen zusammenarbeiten. Dieses deutschlandweite Netz ausgewählter Servicelabore wird ständig ausgebaut.

Schnelle, zuverlässige Hilfe, wann immer sie benötigt wird

Auch in puncto Qualitäts- und Reklamationsmanagement zeichnet sich das Konzept des Unternehmens aus. „Wenn es einen Weg gibt, etwas noch besser zu machen, finde ihn, sagte schon Thomas Alva Edison, und dies haben auch wir uns auf die Fahnen geschrieben“, so Oliver Reese, Technischer Direktor und Prokurist der Imex Dental und Technik GmbH. „Für die kontinuierliche Weiterentwicklung ist der gute Kundenkontakt und der permanente Dialog für uns von besonderer Bedeutung. Wir nehmen die individuellen Wünsche und Anliegen unserer Kunden sehr ernst und setzen uns intensiv damit auseinander. Für Reklamationen, die erfreulicherweise selten vorkommen, haben wir zum Beispiel ein Formblatt entwickelt, das einen Pfad zur Lösung des Problems vorgibt. Diese Aufzeichnung wird auf Wunsch auch dem Kunden zur Verfügung gestellt.“

Unsere Laboratorien in Deutschland und Asien setzen Maßstäbe hinsichtlich Qualität, Service und Logistik. Neben dem schon seit Langem zertifizierten Labor in China wurde nun auch das Labor in Essen abschließend zertifiziert. Am 19. und 20. Oktober fanden bei Imex in Essen die aktuellen Audits für die Zertifizierung des Qualitätsmanagements nach ISO 9001:2008 durch den

TÜV Rheinland statt. Dabei wurde sowohl das Stammhaus mit seinen administrativen Prozessen als auch das zahntechnische Meisterlabor überprüft. Sämtliche Abläufe wurden bis in jedes Detail auf Konformität mit der „Qualitätsnorm“ DIN EN ISO 9001:2008 durchleuchtet.

„Dass die Überprüfung durch den TÜV Rheinland ohne die Feststellung einer Abweichung vollzogen werden konnte, unterstreicht einmal mehr die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens. Besonders dann, wenn man berücksichtigt, dass wir uns das ehrgeizige Ziel gesetzt hatten, dieses Projekt innerhalb von nur sieben Monaten zu realisieren“, so Jan-Dirk Oberbeckmann, M.B.A. (USA), geschäftsführender Gesellschafter der Imex Dental und Technik GmbH. „Ohne die hohe Motivation aller unserer Mitarbeiter und den unbedingten Willen zum Erfolg auf allen Ebenen des Unternehmens ist eine solche Leistung wohl kaum möglich. Die jüngsten Umfrage-Ergebnisse sowie die erfolgreichen Audits zur ISO-Zertifizierung“, so Jan-Dirk Oberbeckmann, „dokumentieren eindrucksvoll, wie Imex den stetig wachsenden Qualitätsansprüchen des Marktes durch seine innovative Vorreiterrolle in der Branche gerecht wird.“

kontakt.

Imex Dental und Technik GmbH

Bonsiepen 6–8, 45136 Essen
Tel.: 02 01/7 49 99-0
E-Mail: info@imexdental.de
www.imexdental.de

BRITE VENEERS®

Smile Design –

Ihr Einstieg in den Zukunftstrend non-prep Veneers

Zertifizierungskurs (9 Fortbildungspunkte)



vorher



10
Veneers in
1 Stunde



nachher

Erlernen Sie die **einfache Handhabung** des revolutionären BriteVeneers® non-prep Systems zum Wohle Ihrer Patienten und Ihrer Praxis

Vorteile für Ihre Patienten

- schmerzfrei – keine Spritze
- schonend – keine Entfernung gesunder Zahnschubstanz
- schnell – keine Provisorien
- strahlend – einfach schöne Zähne

Vorteile für Ihre Praxis

- attraktive Neupatienten/Praxisumsatzsteigerung
- überregionale Marketing- und Werbeunterstützung
- breit gefächertes non-prep Veneersystem
- einfache Möglichkeit der Form- und Farbveränderung

In einer kleinen Arbeitsgruppe erleben Sie die Anwendung des BriteVeneers®-Systems bei der Komplettbehandlung durch den zahnärztlichen Trainer. Zudem erlernen Sie Schritt für Schritt das BriteVeneers®-System, indem Sie persönlich einen kompletten Veneerbogen (8 Veneers) im Rahmen einer praxisnahen Behandlung an Phantomköpfen selbstständig einsetzen.

Wählen Sie individuell nach dem Anspruch Ihrer Patienten das passende Veneersystem

BriteVeneers® Simulation Tray

einfache, schnelle
3D-Veneersimulation

BriteVeneers® One-Step ceramic

Zeitersparnis mit der zum
Patent angemeldeten Traytechnologie
100 % Keramik

BriteVeneers® handcrafted ceramic

individuelle Kreation mit maximalen
Transluzenz- und Farbvariationen
100 % Keramik

Kurse 2011

Berlin

22.01.11 od. 16.04.11

München

05.02.11

Hamburg

19.02.11

Düsseldorf

19.03.11

Frankfurt

30.04.11

Kursdauer: 10.00–15.00 Uhr 1. Teil: Theoretische Einführung in das BriteVeneers®-System • 2. Teil: Demonstrationsbehandlung am Phantomkopf • 3. Teil: 15.00–18.00 Uhr Zertifizierung/Einsatz von 6–8 Veneers am Phantomkopf durch jeden Teilnehmer

MELDEN
SIE SICH
JETZT AN!

Tel.: +49-3 41/9 60 00 60 • Fax: +49-3 41/4 84 74 600 • E-Mail: info@brite-veneers.com • www.brite-veneers.com

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der KZBV einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK und der DGZMK. **9 Fortbildungspunkte** (Teil 3)

„Mehr als nur Spezialisten für die Schmerzkontrolle“

| Kristin Jahn

In Deutschland kennt man Septodont in erster Linie als Hersteller des Lokalanästhetikums Septanest. Das französische Traditionsunternehmen, das vor knapp 80 Jahren von Annie und Nestor Schiller gegründet wurde, bietet darüber hinaus weltweit eine breite Produktpalette für beinahe alle Bereiche der zahnärztlichen Therapie an. Olivier Schiller, CEO von Septodont, sprach mit uns im Interview über die Bedeutung des Unternehmens am nationalen und internationalen Markt.



Herr Schiller, Septodont ist in Deutschland vor allem wegen des Lokalanästhetikums Septanest bekannt. Welche Bereiche innerhalb der Zahnmedizin deckt das Angebot von Septodont darüber hinaus ab?

Uns auf Septanest zu reduzieren, zeigt zwar zunächst unsere Bedeutung innerhalb der dentalen Schmerzkontrolle, aber unterschätzt, dass wir in mehr als nur diesem Bereich tätig sind. Außerhalb der zahnärztlichen Anästhesie sind wir mit Produkten für die Endodontie, die restaurative Zahnheilkunde, die Parodontolo-

Wir sind mit Forschungszentren auf drei Kontinenten in Frankreich, USA, Kanada und Indien vertreten. Seit der Unternehmensgründung ist der Bereich Forschung und Entwicklung ein sehr wichtiger Schwerpunkt in unserem Unternehmen.

gie sowie die Chirurgie seit vielen Jahren am Markt. Und wir entwickeln unser Produkt-Portfolio ständig weiter. Es ist unser Ziel, Septodont zu einem Top-Dentalunternehmen auch außerhalb der Schmerzkontrolle zu profilieren.

Welche Bedeutung in Deutschland und weltweit haben die Produkte von Septodont?

Unser Unternehmen, 1932 gegründet, ist globaler Marktführer bei zahnärztlichen Anästhetika. In mehr als 150 Ländern haben wir die Zulassung für

unsere Produkte. Weltweit verkaufen wir jährlich über 500 Millionen Zylinderampullen. Den deutschen Markt bearbeiten wir erst seit einigen Jahren intensiv. Und das mit Erfolg. Wir haben unsere Vertriebsorganisation verstärkt, die Kontakte zu Universitäten und Meinungsbildnern ausgebaut. Wir sind unserem Ziel, auf einem der anspruchsvollsten und wichtigsten Märkte der Zahnheilkunde erfolgreich zu sein, näher gekommen – diesen Kurs setzen wir auch weiterhin fort.

Ihre Produkte sind also international bewährt?

Wer es schafft, 150 verschiedene Gesundheitsbehörden in entsprechend vielen Ländern von der Qualität seiner Produkte zu überzeugen und die notwendigen Zulassungen zu erhalten, dessen Produktqualität kann nicht angezweifelt werden.

Wir sind globaler Marktführer, weil unsere Produkte rund um den Globus alle notwendigen Genehmigungen erhalten haben. Es gibt weltweit nur wenige Arzneimittel, die diese Anerkennung haben.

Ihre Forschungs- und Entwicklungsabteilung muss gut aufgestellt sein, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Welches Know-how und wie viel Hightech versammeln Sie in dieser Abteilung, und wie gewährleisten Sie,

immer auf dem aktuellen Stand der Wissenschaft zu sein?

Ja, wir sind bei Septodont gut aufgestellt. 60 unserer 1.000 Mitarbeiter befassen sich mit der Forschung und Entwicklung unserer Produkte. Wir investieren Jahr für Jahr rund sieben Prozent unseres Umsatzes, um Ideen und Konzepte in marktfähige Produkte für die Zahnarztpraxis umzusetzen. Wir sind mit Forschungszentren auf drei Kontinenten in Frankreich, USA, Kanada und Indien vertreten. Seit der Unternehmensgründung ist der Bereich Forschung und Entwicklung ein sehr wichtiger Schwerpunkt in unserem Unternehmen. Daher gibt es weder Defizite beim Know-how noch in der Hightech-Ausstattung unserer Forschungslaboratorien. Wir investieren überproportional in diesen Bereich. Nur so können wir unsere Vision verfolgen, ein weltweit erfolgreiches Dentalunternehmen zu sein, das auch über die dentale Schmerzkontrolle hinaus Stärken besitzt.

Welche Produktneuheiten sind momentan in Deutschland von Septodont erhältlich und was wird noch zu erwarten sein?

Mit N'Durance und Racegel haben wir im März dieses Jahres zwei außergewöhnlich innovative Produkte eingeführt. N'Durance, als Ergebnis der Nano-Dimer-Technologie, ist ein neues Komposit, das eine hervorragende Biokompatibilität aufgrund der hohen Monomerumwandlung mit einer optimalen Handhabung vereint.

Racegel verblüfft als neues Retraktionsmaterial, das als Thermogel entwickelt, zur Einfachheit bei der Retraction führt. Bei Raumtemperatur ist das Gel flüssig. Kommt es mit Oralgewebe in Verbindung, wird es gelartig. Damit kann, ohne Druckausübung, Platz im Sulkus geschaffen werden. Umgekehrt funktioniert es genauso: Beim Abspülen mit kaltem Wasser verflüssigt Racegel wieder und kann problemlos aus dem Mundraum entfernt werden. Sowohl die Entwicklung von N'Durance als

auch Racegel entspricht der Philosophie unseres Unternehmens. Wir möchten Innovationen entwickeln, die Zahnärzten ihre Arbeit erleichtern sowie Patienten mehr Behandlungskomfort bieten. Zur IDS 2011 werden wir ein revolutionäres Produkt für die moderne Zahnheilkunde im deutschen Markt einführen: Biodentine, ein bioaktiver Dentinersatz.

Herzlichen Dank, Herr Schiller, für das Gespräch.

ZWP online
Weitere Informationen zu diesem Unternehmen befinden sich auf www.zwp-online.info

kontakt.

Septodont GmbH

Felix-Wankel-Str. 9
53859 Niederkassel
Tel.: 02 28/9 71 26-0
Fax: 02 28/9 71 26-66
E-Mail: info@septodont.de
www.septodont.de

ANZEIGE

GERU-DENT Kraus Dentalsysteme GmbH

mocom

Innovative Sterilisationstechnik



*Unterschiedliche Abmessungen,
gleichbleibend hohe Qualität*

*Strukturierte
Datenarchivierung
heißt: unbesorgt
arbeiten*



*Hohe Sicherheit durch intelligente
Sicherheitssysteme und strenge
Abnahmetests, abgestimmt auf alle
Normen und Gesetze*



- leistungsfähig
- effizient
- leise
- schnell
- zuverlässig:
das ist Millennium



Ihre Sicherheit - unser Fokus.

Tel. 0 7633/80 63 83

Fax 0 7633/80 63 88

Breisacher Str. 19

79258 Hartheim

Digitale Dentale Technologien

NEU
Programmheft als E-Paper
www.ddt-info.de

Additivtechnik in der CAD/CAM-Fertigung

21./22. Januar 2011 • Hagen • Dentales Fortbildungszentrum Hagen

Goldspensoren:



Programm / Freitag, 21. Januar 2011

Teilnahme an
den Firmen-
workshops
kostenfrei

Firmenworkshops / 1. Staffel / 14.00 – 15.30 Uhr



^{1.1} **Dr. Peter Schubinski/Seefeld**
Möglichkeiten und Alternativen im dentalen Workflow mit Lava™



^{1.2} **Dr. Stephan Weihe/Dortmund**
Dr. Bettina Weihe/Dortmund
Interdisziplinäre Zusammenarbeit zur kausalen Behandlung der Volkskrankheit CMD
· standardisierte Diagnostik
· Funktionsdiagnostik und Therapie = Präzise Prothetik

Dr. Dagmar Schaefer/Erfurt
Dr. Frank Schaefer/Erfurt
3-D-Implantatplanung mit CTV-System
· Forensisch sichere Übertragung der Planungsdaten durch RFID-Technik direkt im Meistermodell
· Planung + Herstellung CNC-Bohrschablonen für komplette Wertschöpfung in Praxis und Labor
· Schleimhautgetragen – minimalinvasiv, kompatibel mit allen Implantatsystemen



^{1.3} **Markus Schütz/Eselborn (LU)**
Design und Fertigung von individuellen Abutments und implantatgetragene Suprakonstruktionen



^{1.4} **Dr. Eric-Jan Royakkers/Maastricht (NL)**
YES ... WE SCAN!

15.30 – 16.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

Firmenworkshops / 2. Staffel / 16.00 – 17.30 Uhr



^{2.1} **Gerhard Wächter/Kreuztal**
Das CAD/CAM Labor-System aus Anwendersicht



^{2.2} **Philipp Schulze zur Wiesch/Bensheim**
Ralph Jennert/Bensheim
CEREC meets Galileos
· vom digitalen Abdruck über DVT, 3-D-Implantat und 3-D-Prothetikplanung bis hin zur CAD/CAM-Fertigung



^{2.3} **Dr. Dr. Peter Ehrh/Berlin**
SICAT Implant: 3-D-Implantatplanung und Umsetzung



^{2.4} **Achim Wennekers/Pforzheim**
Mit Ceramill zum CAD/CAM-gefertigten Funktionsgerüst

Bitte beachten Sie, dass Sie in jeder Staffel nur an einem Workshop teilnehmen können. Bitte vermerken Sie die Nummer des von Ihnen gewählten Workshops auf dem Anmeldeformular.

Programm / Samstag, 22. Januar 2011

- 09.00 – 09.10 Uhr **ZTM Jürgen Sieger/Herdecke**
Eröffnung
- 09.10 – 10.10 Uhr **Prof. Dr. Asami Tanaka/Chicago (US)**
Nutzung fortschrittlicher CAD/CAM-Pigmentierungs-, Bonding- und Ausarbeitungstechnologien in der modernen Zirkondioxid-Bearbeitung
- 10.10 – 10.40 Uhr **Dr. Martin Klare/Dortmund**
Rapid Manufacturing in der digitalen Prozesskette
- 10.40 – 11.10 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung
- 11.10 – 11.40 Uhr **Prof. Dr. Axel Bumann/Berlin**
DVT oder CT für die 3-D-Implantatplanung mit praxisgerechtem Workflow
- 11.40 – 12.10 Uhr **Thilo Brandts/Friedberg**
Emanuel Mesaric/Friedberg
Additive Fertigung von temporären Versorgungen
- 12.10 – 12.40 Uhr **Dr. Frank Schaefer/Erfurt**
3-D-Diagnostik und -Navigation in der nächsten Generation
- 12.40 – 12.50 Uhr Diskussion
- 12.50 – 13.50 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung
- 13.50 – 14.30 Uhr **Antonius Köster/Meschede**
Der Teufel steckt im Detail!
Erfahrungen im Einsatz digitaler Werkzeuge kombiniert mit traditionellen Verfahren am Beispiel des Modellgusses
- 14.30 – 14.50 Uhr **Dr. Josef Rothaut/Alzenau**
Intraorale Scanner: Wo stehen wir und wo geht die Entwicklung hin?
- 14.50 – 15.20 Uhr **German Bär/St. Augustin**
Der Cadent iTero als Basis für den digitalen Arbeitsprozess im Dentallabor
- 15.20 – 15.50 Uhr **ZTM Ingo Heinzl/Bonn**
Kombitechnik 2011: Evolutionsstufen in der digitalen Kombitechnik anhand von drei Praxisfällen
- 15.50 – 16.00 Uhr Diskussion
- 16.00 – 16.20 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung
- 16.20 – 16.50 Uhr **Prof. Dr. Hans-Florian Zeilhofer/Basel (CH)**
Advanced Digital Technologies als gemeinsame Herausforderung für Chirurgie und Zahntechnik
- 16.50 – 17.10 Uhr **Dr. Ulrich Wegmann/Bonn**
ARCUS®digma, die nächste Generation der innovativen, praxisgerechten instrumentellen Funktionsdiagnostik
- 17.10 – 17.30 Uhr **Dr. Andreas Adamzik/Dorsten**
Das CAD/CAM Labor-System aus Zahnarzt-sicht
- 17.30 – 17.50 Uhr **Enrico Steger/Gais (IT)**
Die implantatgetragene Prettau Bridge
- 17.50 – 18.00 Uhr Abschlussdiskussion

Organisatorisches



Veranstaltungsort
 Dentales Fortbildungszentrum Hagen GmbH
 Handwerkerstraße 11
 58135 Hagen
 Tel.: 0 23 31/6 24 68 12
 Fax: 0 23 31/6 24 68 66

Zimmerbuchungen

Mercure Hotel Hagen
 Wasserloses Tal 4, 58093 Hagen
 Tel.: 0 23 31/3 91-0, Fax: 0 23 31/3 91-1 53

EZ: 95,00 € DZ: 131,00 €

Die Zimmerpreise verstehen sich inkl. Frühstück.

Reservierung

Tel.: 0 23 31/3 91-0, Fax: 0 23 31/3 91-1 53
 Das Zimmerkontingent ist nach Verfügbarkeit buchbar bis
 7. Januar 2011. Stichwort: „DDT 2011“

Hinweis

Informieren Sie sich vor Zimmerbuchung bitte über eventuelle Sondertarife. Es kann durchaus sein, dass über Internet oder Reisebüros günstigere Konditionen erreichbar sind.



Zimmerbuchungen in unterschiedlichen Kategorien

PRS Hotel Reservation
 Tel.: 02 11/51 36 90-61, Fax: 02 11/51 36 90-62

info@prime-con.eu oder online www.prime-con.eu

So kommen Sie zum Kongress

Mit dem Auto: Navigationssystem-Nutzer geben bitte „Konrad-Adenauer-Ring“, 58135 Hagen ein. Bei BMW in die Eugen-Richter-Straße abbiegen. Danach direkt links in die Handwerkerstraße abbiegen.

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

Ab Hagen-Hauptbahnhof: Linie 514 Richtung „Gewerbepark Kückelhausen“, Haltestelle: Gewerbepark Kückelhausen. Linie 521 Richtung „Westerbauer“, Haltestelle: Obere Rehstraße. Ab Hagen Sparkassen-Karree: Linie 525 Richtung „Spielbrink“, Linie 528 Richtung „Geweke“, Haltestelle: Obere Rehstraße.

Fortbildungspunkte

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der BZÄK und dem Beschluss der KZVB einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK und DGZMK.

Bis zu 12 Fortbildungspunkte.



Kongressgebühren

Freitag, 21. Januar 2011

Die Teilnahme an den Firmenworkshops ist kostenfrei.

Samstag, 22. Januar 2011

Kongressgebühr 220,00 € zzgl. MwSt.

Die Kongressgebühr beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke und Imbissversorgung.

Jeder Teilnehmer erhält das **Jahrbuch DIGITALE DENTALE TECHNOLOGIEN** kostenfrei

Veranstalter



OEMUS MEDIA AG
 Holbeinstraße 29
 04229 Leipzig
 Tel.: 03 41/4 84 74-3 08
 Fax: 03 41/4 84 74-3 90
 event@oemus-media.de
 www.oemus.com

Wissenschaftliche Leitung



Dentales Fortbildungszentrum Hagen GmbH
 Handwerkerstraße 11
 58135 Hagen
 Tel.: 0 23 31/6 24 68 12
 Fax: 0 23 31/6 24 68 66
 www.d-f-h.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Die Kongressanmeldung erfolgt schriftlich auf den vorgedruckten Anmeldekarten oder formlos. Aus organisatorischen Gründen ist die Anmeldung so früh wie möglich wünschenswert. Die Kongresszulassungen werden nach der Reihenfolge des Anmeldeeinganges vorgenommen.
- Nach Eingang Ihrer Anmeldung bei der OEMUS MEDIA AG ist die Kongressanmeldung für Sie verbindlich. Sie erhalten umgehend eine Kongressbestätigung und die Rechnung. Für OEMUS MEDIA AG tritt die Verbindlichkeit erst mit dem Eingang der Zahlung ein.
- Bei gleichzeitiger Teilnahme von mehr als 2 Personen aus einer Praxis an einem Kongress gewähren wir 10% Rabatt auf die Kongressgebühr, sofern keine Teampreise ausgewiesen sind.
- Die ausgewiesene Kongressgebühr und die Tagungspauschale versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
- Der Gesamtrechnungsbetrag ist bis spätestens 2 Wochen vor Kongressbeginn (Eingang bei OEMUS MEDIA AG) auf das angegebene Konto unter Angabe des Teilnehmers, der Seminar- und Rechnungsnummer zu überweisen.
- Bis 4 Wochen vor Kongressbeginn ist in besonders begründeten Ausnahmefällen auch ein schriftlicher Rücktritt vom Kongress möglich. In diesem Fall ist eine Verwaltungskostenpauschale von 25,- € zu entrichten. Diese entfällt, wenn die Absage mit einer Neuankündigung verbunden ist.
- Bei einem Rücktritt bis 14 Tage vor Kongressbeginn werden die halbe Kongressgebühr und Tagungspauschale zurückerstattet, bei einem späteren Rücktritt verfallen die Kongressgebühr und die Tagungspauschale. Der Kongressplatz ist selbstverständlich auf einen Ersatzteilnehmer übertragbar.
- Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie den Anfahrtsplan zum jeweiligen Kongresshotel und, sofern erforderlich, gesonderte Teilnehmerinformationen.
- Bei Unter- oder Überbelegung des Kongresses oder bei kurzfristiger Absage eines Kongresses durch den Referenten oder der Änderung des Kongressortes werden Sie schnellstmöglich benachrichtigt. Bitte geben Sie deshalb Ihre Privattelefonnummer und die Nummer Ihres Faxgerätes an. Für die aus der Absage eines Kongresses entstehenden Kosten ist OEMUS MEDIA AG nicht haftbar. Der von Ihnen bereits bezahlte Rechnungsbetrag wird Ihnen umgehend zurückerstattet.
- Änderungen des Programmablaufs behalten sich Veranstalter und Organisatoren ausdrücklich vor. OEMUS MEDIA AG haftet auch nicht für Inhalt, Durchführung und sonstige Rahmenbedingungen eines Kongresses.
- Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG an.
- Gerichtsstand ist Leipzig.

Achtung! Sie erreichen uns unter der Telefonnummer +49-3 41/4 84 74-3 08 und während der Veranstaltung unter den Telefonnummern +49-1 72/8 88 91 17 oder +49-1 73/3 91 02 40.

Anmeldeformular per Fax an

03 41/4 84 74-3 90

oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig

Für **Digitale Dentale Technologien** am 21./22. Januar 2011 in Hagen melde ich folgende Personen verbindlich an:

	Workshop:	Teilnahme am:
_____	1.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Freitag
_____	2.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Samstag
Titel, Name, Vorname, Tätigkeit	(Bitte Nummer eintragen)	(Bitte ankreuzen)
_____	1.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Freitag
_____	2.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Samstag
Titel, Name, Vorname, Tätigkeit	(Bitte Nummer eintragen)	(Bitte ankreuzen)
_____	1.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Freitag
_____	2.Staffel _____	<input type="checkbox"/> Samstag
Titel, Name, Vorname, Tätigkeit	(Bitte Nummer eintragen)	(Bitte ankreuzen)

Stempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für **Digitale Dentale Technologien** erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail

Abrechnung ist Vertrauenssache

| Eva-Maria Hübner

Die Dr. Güldener Firmengruppe mit ihren fünf zahnärztlichen Rechenzentren – HZA Hamburg, DZR Neuss und Stuttgart, ABZ-ZR München und FRH Stuttgart – ist ein Spezialanbieter rund um die zahnärztliche Abrechnung. Sie betreut mehr als 6.000 Zahnarztpraxen in ganz Deutschland. Seit September gehört Matthias Godt zur Geschäftsleitung der DZR Stuttgart. In dieser Position verantwortet er den Vertrieb. Im Interview erzählt er uns, wie für ihn – zusätzlich zu einer hoch spezialisierten Abrechnungsdienstleistung – vor allem Vertrauen und Verlässlichkeit elementare Eckpfeiler einer erfolgreichen Geschäftsbeziehung sind.

Welche Aspekte sind in der Beziehung zu Ihren Kunden wichtig?

Uns geht es um eine nachhaltige Geschäftsbeziehung. Darunter verstehen wir eine möglichst dauerhafte Zusammenarbeit, die von einem vertrauensvollen Umgang mit den Zahnärzten und seinen Patienten geprägt ist. Voraussetzung dafür ist eine Dienstleistung, die für unsere Praxen planbar und verlässlich ist. Wir legen deshalb großen Wert darauf, dass sich unsere Zahnärzte im Falle einer nicht bezahlten Patientenrechnung auf unsere Ausfallhaftung verlassen können und die Geschäftsbeziehung dadurch nicht beeinträchtigt wird. Kontinuität und Belastbarkeit sind für uns wichtige Aspekte für eine nachhaltige Zusammenarbeit.

Was macht den Erfolg des Unternehmens aus?

Das ist die hohe Verlässlichkeit unseres Factorings, die 100-Prozent-Ausfallhaftung bei einer sehr hohen Annahmquote. Zudem bieten wir dem Zahnarzt eine schnelle Liquidität, damit er sein „Unternehmen“ wirtschaftlich sicher gestalten kann. Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist unser patientenfreundliches Teilzahlungskonzept. Dabei haben wir aus Sicht des Patienten gedacht und auf eine unbürokratische Antragstellung geachtet. Denn uns ist es wichtig, dass dieses Angebot gerade den Menschen zugute kommt, die es tatsächlich benötigen. Interessant ist, dass die ersten sechs Monatsraten zinsfrei sind.



Qualität zeichnet sich heute nicht allein durch das Produkt aus, sondern auch durch die erweiterten Serviceleistungen. Was bieten Sie?

Wir haben vor vielen Jahren damit begonnen, ein Expertenteam für einen Erstattungsservice aufzubauen. Dieser Service ist heute notwendig, auch weil die privaten Krankensversicherer in den vergangenen Jahren in der Erstattung restriktiver geworden sind. Unsere Experten unterstützen die Praxen und deren Patienten in der Korrespondenz mit den Versicherern, wenn diese oder die Beihilfe Einreden beziehungsweise Kürzungen geltend machen. So entlasten wir unsere Kunden spürbar bei der zeitaufwendigen Auseinandersetzung mit den Kassen. Zusätzlich trägt dieser Service dazu bei, dass das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient unbelastet bleibt. Unsere Kunden sprechen in diesem Zusammenhang von einem „Schutzschildcharakter“ gegenüber der zunehmenden Macht der Versicherungskonzerne.

Zurzeit führen wir mit den sogenannten „Abrechnungskomplexen“ einen weiteren hilfreichen Service ein. Diese EDV-basierte Anwendung bringt für die Abrechnung in der Praxis eine Zeitersparnis und weniger Honorarverlust aufgrund der vollständigen Erfassung aller erbrachten Leistungen. Unsere Kunden erhalten so Zugang zu unserem Erfahrungsschatz und profitieren ebenfalls durch eine höhere Rechtssicherheit in der Abrechnung.

Wie sehen Ihre mittelfristigen Ziele aus?

Ich werde die erfolgreiche Linie des Unternehmens weiterführen und auch in Zukunft die Interessen unserer Zahnärzte bestmöglich vertreten. Denn unser Ziel ist es, unsere Position als Marktführer in der zahnärztlichen Abrechnung weiter zu stärken und auszubauen.

Dafür werden wir unsere Dienstleistungen kontinuierlich – immer orientiert an den Bedürfnissen unserer Kunden – weiterentwickeln. Unser Fokus ist und bleibt der Erfolg unserer Kunden.

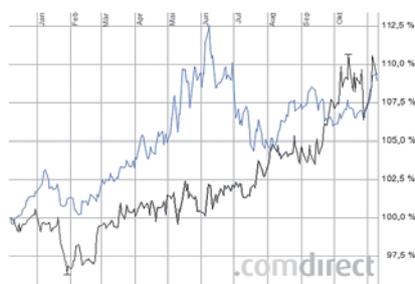
kontakt.

Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum GmbH

Matthias Godt
 Marienstraße 27, 70178 Stuttgart
 Tel.: 07 11/9 60 00-2 35
 E-Mail: m.godt@dzt.de
 www.dzt.de

Noch unbekannt und doch gut

Gibt es außer den Carmignacs und ETHNAs noch andere gute Fonds, die mit volatilen Seitwärtsmärkten einigermaßen gut zu recht kommen? Aus meinen Kommentaren und Finanztipps wissen Sie ja, dass ich davon ausgehe, dass wir noch eine Zeit lang stark volatile Aktienmärkte haben werden, die am Ende auf eine Seitwärtsbewegung hinauslaufen (siehe „Krise, Krise, Krise! – oder?“ ZWP 7+8/2008) und ein Faible für gute Investmentfonds habe, die noch unbekannt sind und über kein riesiges Werbebudget und die damit erkaufbare Publicity verfügen.



Amandea MK Hybrid (schwarze Linie) vs. Carmignac Patrimoine (blaue Linie).

Zu der Kategorie der noch unbekannteren Fonds, mit denen Sie mit etwas Glück auch in schwierigen Zeiten Geld verdienen können, dürfte der von Frank Seidel geführte amandea MK HYBRID gehören. Der Fonds ist klassisch in zwei Bestandteile aufgeteilt: einmal in einen mindestens 80 Prozent umfassenden Sicherheitsteil, welcher mit Staatsanleihen der G8-Staaten auf Euro lautend mit einer Duration kleiner 1 extrem sicher investiert wird. Die verbleibenden bis zu 20 Prozent werden gemeinsam mit der Firma Altruid Systems in einen separaten managed account im Bereich der intraday Strategien einerseits und eines kurz-, mittel und langfristigen trendfolgenden Handelssystems andererseits angelegt. Genau hier liegt die Besonderheit und der große Unterschied zu den bisher am Markt etablierten Handelsansätzen: „Hybrid“ als Bestandteil der Fondsbezeichnung drückt diese Kombination der von Altruid seit vielen Jahren erfolgreich umgesetzten Intradaytradingssysteme aus, die nunmehr durch klassische Trendfolgekomponenten ergänzt werden, die länger

Mit Managed Futures war es in diesem Jahr schwierig, Geld zu verdienen. Per Ende Oktober hat der Fonds trotzdem über sechs Prozent eingefahren und lag damit um fast 50 Prozent über dem CTA Index.

als einen Tag gehalten werden. Dabei weisen die beiden Systeme erfahrungsgemäß eine Korrelation nahe Null auf, das heißt beide Komponenten entwickelten sich bislang unabhängig voneinander.

Mit Managed Futures war es in diesem Jahr schwierig, Geld zu verdienen. Per Ende Oktober hat der Fonds trotzdem über sechs Prozent eingefahren und lag damit um fast 50 Prozent über dem CTA Index. Ich finde, es lohnt sich diesen Fonds weiter im Auge zu behalten und durchaus dem Depot beizumischen, denn für die bisherigen Stars der letzten Jahre wird die Luft dünner, weil die Rentenmärkte nicht mehr so viel Luft nach unten haben und vielleicht sogar in absehbarer Zeit drehen werden. Der Oktober hat allerdings auch gezeigt, dass Investoren bei dem Fonds durchaus mit fünf Prozent Schwankungsbreite innerhalb von ein paar Tagen rechnen müssen.

kontakt.



Wolfgang Spang

ECONOMIA GmbH

Tel.: 07 11/6 57 19 29

Fax: 07 11/6 57 19 30

E-Mail: info@economia-s.de

www.economia-vermoegensberatung.de

kurz im fokus

Aus dem Rückspiegel ...

Über viele Jahre hinweg haben Anleger mit exzellenten Mischfonds wie dem Carmignac Patrimoine und dem ETHNA Aktiv E sehr gutes Geld verdient. Und wie so oft laufen Anleger jetzt Gefahr, das Rennen ausschließlich mit Blick in den Rückspiegel zu fahren. Wer also jetzt alle seine Fonds verkauft und sein Tagesgeldkonto plündert, alles in die „ETHNignacs“ anlegt und auf Renditen am Rande der Zweistelligkeit oder darüber hofft, wird u.U. herb enttäuscht. Wieso? Die fantastischen Ergebnisse der „ETHNignacs“ waren nur deshalb möglich, weil • die Fondsmanager nahezu alles richtig gemacht haben • seit Anfang der 1980er-Jahre die Zinsen kontinuierlich bis ins Jahr 2010 gefallen sind und • die Fonds so im Rentenbereich neben den Zinseinkünften stetig Kursgewinne vereinnahmen konnten. Wenn sich das Zinsmarktniveau stabilisiert, dann bleiben „nur“ die Zinserträge und die werden fallen, weil irgendwann die Hochprozentner im Portfolio auslaufen. Sollte der Zinsmarkt aber drehen, dann werden zwangsweise Kursverluste aus dem Rentenbereich das Portfolio belasten. Wenn die im Aktienteil nicht ausgeglichen werden (können), sind niedrige Renditen angesagt, und wenn gar der Aktienbereich parallel zum Rentenbereich in die Knie geht, dann können auch bei einer Reihe der „ETHignacs“ in einem Jahr ordentlich Verluste auflaufen. In 1994 hat z.B. der Carmignac Patrimoine fast 25% Minus erwirtschaftet und war erst 1996 wieder an der Nulllinie angelangt. Ich glaube, das weiß kaum ein Anleger, der in den letzten fünf Jahren sein Geld in dem Fonds angelegt hat. Was können Sie jetzt tun? Vorerst lasse ich meine Anleger in den Fonds, bevorzuge aber bei Neuinvestments z.B. den Greiff Elite UI, weil der innerhalb der „ETHNignacs“ sehr schnell wechseln kann und auch komplett andere Strategien wie z.B. den amandea MK Hybrid (siehe links) oder aus dem Rohstoffbereich den Tiberius Absolut Return Commodities und andere sehr gute Mischfonds und Vermögensverwalter-Konzepte-Fonds berücksichtigt und kombiniert.

Silber – Renaissance des weißen Edelmetalls

| Robert Vitye

Seit dem 5. Jahrtausend vor Christus wird Silber von Menschen aus der Erdkruste gewonnen und als Geld und Rohstoff verwendet. Sowohl seine Bedeutung als Hightech-Rohstoff als auch seine monetäre Bedeutung nahmen in den vergangenen Jahren wieder deutlich zu. Neue Anwendungsgebiete in der Medizin und der Industrie sowie die Wiederentdeckung des Silbers als alternative Hartwährung forcieren die Renaissance des weißen Edelmetalls.

Das ästhetisch weißlich glänzende Metall gehört der Kupfergruppe an und steht unter der Bezeichnung „Ag“ an 47. Stelle des Periodensystems (Ag von lat. Argentum = Silber). Seine physikalischen und chemischen Eigenschaften machen es einmalig und auf vielen Anwendungsgebieten unentbehrlich.

Silber ist das Metall mit:

- dem geringsten elektrischen Widerstand
- der höchsten thermischen Leitfähigkeit
- dem höchsten Lichtreflexionsgrad
- den besten antiseptischen Eigenschaften.

Bedeutendste Anwendungsgebiete sind:

- Die Industrie: Elektrische Leiter, Solaranlagen, Oberflächenbeschichtungen, Wärmeleiter etc.
- Die Fotografie: zur Entwicklung von Röntgen- und Fotobildern, mit abnehmender Bedeutung
- Schmuck
- Medizin: Operationsbesteck, Verbandsmaterial, Katheter, Desinfektionsmittel etc.
- Silberware: Kannen, Bestecke, Tabletts, Vasen etc.
- Investmentmetall: Münzen und Barren, mit stark steigender Bedeutung.

Darüber hinaus war Silber das bedeutendste Geldmetall der Menschheits-

geschichte, nicht Gold. Religiös wird „das Gold des kleinen Mannes“ mit dem Mond assoziiert. Bereits die Assyrer, die Goten und die Ägypter verehrten Silber und nutzten es für den Tauschhandel, als Schmuck und als Wertaufbewahrungsmittel. Die ersten Funde stammen aus der südlichen Region der heutigen Türkei.

Silber kommt in den oberen Schichten der Erdkruste vor und wird hauptsächlich im Tagebau angebaut. Daneben fällt es als Beiprodukt bei der Kupfererz- und Goldförderung an.

Seit Beginn des 20. Jahrhunderts wurde Silber sukzessive aus dem Geldkreislauf entfernt und durch Papiergeld bzw. digitales Buchgeld ersetzt. Im Rahmen der Finanzkrise und der massiven Geldmengenausweitung durch die Notenbanken, als Versuch, die globale Überschuldung von Banken und ganzen Volkswirtschaften aufzufangen, gewinnt Silber als unabhängige Geldalternative mit intrinsischem Wert wieder an Bedeutung. Die überirdischen Lagerbestände wurden im Zuge der Demonetarisierung und durch den industriellen Verbrauch seit 1950 bis heute um 90 Prozent abgebaut. Per Ultimo 2009 befanden sich noch ganze 42.000 Tonnen in überirdischen Lagerbeständen, das entspricht einer Verbrauchsreichweite von lediglich drei Monaten (1950: 105 Monate). Damit gehört Silber heute zu den knappsten Rohstoffen der Welt und ist überirdisch sogar knapper als Gold.

Bedingt durch neue Anwendungsgebiete im Bereich der Consumer Electronics (Mobiltelefone, Computer, Flat Screens etc.) sowie bei Weißwaren (Waschmaschinentrommelbeschichtungen etc.) und im Logistikbereich (RFID Funkidentifikationschips) drohen mittelfristig Lieferengpässe. Da zudem die Nachfrage von Privatinvestoren, Investmentfonds und Spekulanten signifikant ansteigt, erwarten Rohstoffexperten für die nächsten Jahre eine chronische Knappheit. Zielmarken von mehreren Hundert US-Dollar pro Unze (31,1 g) sind nicht utopisch und wurden, bereinigt um die Inflation, bereits 1981 erreicht (Spekulationsblase der Gebrüder Hunt). Im Gegensatz zum Beginn der 1980er-Jahre ist Silber heute wirklich knapp und nur zu deutlich höheren Preisen lohnt sich das Recycling des Silbers, das in Form von zerbrochenen Spiegeln und Elektroschrott auf den Müllhalden dieser Welt liegt.

Aufgrund der drohenden Knappheit macht ein Investment nur in physischer Form Sinn (keine Zertifikate oder Terminkontrakte). Dabei ist jedoch zu beachten, dass für Privatanleger bei dem Erwerb von Silbermünzen sieben Prozent Mehrwertsteuer und bei Silberbarren 19 Prozent Mehrwertsteuer anfallen. Im Gegensatz zu Partizipationszertifikaten, Silberminenaktien und sogenannte ETF (Exchange Traded Funds) sind bei einer direkten physischen Anlage die Veräußerungsgewinne nach

ECKDATEN GOLD- UND SILBERBETEILIGUNG



Fondsgesellschaft/Emittentin:

SOLIT 2. Gold & Silber GmbH & Co. KG, Hamburg

- **Investitionsstrategie:** Direktinvestment in die Edelmetalle Gold und Silber, Kauf von 1 kg-, 5 kg-Barren oder noch schwereren Industriebarren direkt bei den Herstellern, unabhängige Einlagerung der Barren bei der Zürcher Freilager AG in der Schweiz.
- **Geplantes Fondsvolumen:** 10 Mio. Euro Kommanditkapital, am 18. Mai 2010 wurde das Platzierungsvolumen nach Vollplatzierung der 10 Mio. Euro auf 30 Mio. Euro erhöht.
- **Mittelherkunft (ohne Agio):** 100 Prozent Eigenkapital der Investoren.
- **Investitionsquote (ohne Agio):** 95 Prozent Nettoinvestition in Edelmetalle.
- **Mindestbeteiligung:** 5.000 Euro oder ein durch 100 ohne Rest teilbarer höherer Betrag zuzüglich 5 % Agio.
- **Ansparplan:** Alternativ zur Einmalanlage kann die Mindestbeteiligung von 5.000 Euro auch in Form eines monatlichen Sparplanes erbracht werden. Die Mindestsparrate beträgt 50 Euro monatlich. Die Laufzeit der Ansparphase muss mindestens zwölf Monate und darf höchstens 240 Monate betragen.
- **Institutionelle Sondertranche:** Ab 250.000 Euro.

zwölf Monaten steuerfrei (gilt für Münzen, Barren und Beständen in physischen Einkaufsgemeinschaften). Kleine Handbestände in Form von Münzen können zu Hause oder in Banksafes gehalten werden. Bei größeren Investmentsummen (ab 5.000 €) macht jedoch die Anbindung an eine Einkaufsgemeinschaft Sinn, die das Silber mehrwertsteuerfrei in ein Zollfreilager in der Schweiz einlagert und die Gewinne nach zwölf Monaten komplett steuerfrei sind. Zudem kann das Metall im Bedarfsfall abgeholt werden. Generell sollte beachtet werden, dass die Silberbestände nicht mit Schwefeldioxid in Berührung kommen, da diese sonst schwarz anlaufen. Durch den Kontakt zu anderen Stoffen korrodiert Silber jedoch nicht (auch nicht mit Wasser). In Zeiten hoher Staatsverschuldung, explodierender Geldmengen und internationaler Währungskriege macht Silber

als private Hartgeldreserve Sinn. Als Rohstoff-Investment birgt Silber ein ungewöhnlich hohes Renditepotenzial, nach zwölf Monaten sogar steuerfrei.

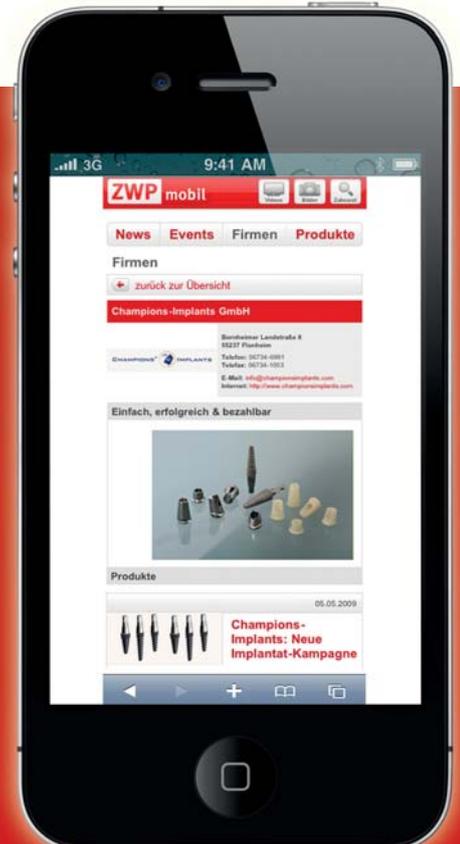
autor.



Robert Vitye

Vorstandsvorsitzender
VSP Financial Services AG
Tel.: 0800/7 99 59 97 (kostenfrei)
E-Mail: info@fondsvermittlung24.de

Jetzt mit neuer Internetadresse:
www.championsimplants.de



**Auch als
iPhone-Version
verfügbar!**

Besuchen Sie uns auf:
www.zwp-online.info



Verlagsanschrift:	OEMUS MEDIA AG Holbeinstraße 29 04229 Leipzig Tel. 03 41/4 84 74-0 Fax 03 41/4 84 74-2 90	kontakt@oemus-media.de
Verleger:	Torsten R. Oemus	
Verlagsleitung:	Ingolf Döbbecke Dipl.-Päd. Jürgen Isbaner Dipl.-Betriebsw. Lutz V. Hiller	
Projekt-/Anzeigenleitung:	Stefan Thieme	Tel. 03 41/4 84 74-2 24 s.thieme@oemus-media.de
Produktionsleitung:	Gernot Meyer	Tel. 03 41/4 84 74-5 20 meyer@oemus-media.de
Anzeigendisposition:	Marius Mezger Bob Schliebe	Tel. 03 41/4 84 74-1 27 m.mezger@oemus-media.de Tel. 03 41/4 84 74-1 24 b.schliebe@oemus-media.de
Vertrieb/Abonnement:	Andreas Grasse	Tel. 03 41/4 84 74-2 00 grasse@oemus-media.de
Layout:	Frank Jahr	Tel. 03 41/4 84 74-1 18 f.jahr@oemus-media.de
Chefredaktion:	Dipl.-Päd. Jürgen Isbaner (V.i.S.d.P.)	Tel. 03 41/4 84 74-3 21 isbaner@oemus-media.de
Redaktionsleitung:	Dipl.-Kff. Antje Isbaner	Tel. 03 41/4 84 74-1 20 a.isbaner@oemus-media.de
Redaktion:	Carla Senf	Tel. 03 41/4 84 74-1 21 c.senf@oemus-media.de
Lektorat:	H. u. I. Motschmann	Tel. 03 41/4 84 74-1 25 motschmann@oemus-media.de
Druckerei:	Dierichs Druck + Media GmbH & Co. KG Frankfurter Straße 168, 34121 Kassel	



Mitglied der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V.

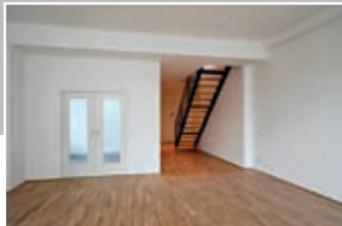
Erscheinungsweise: ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis erscheint 2010 mit 12 Ausgaben, es gilt die Preisliste Nr. 18 vom 1.1.2010. Es gelten die AGB.

Verlags- und Urheberrecht: Die Zeitschrift und die enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt besonders für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages. Bei Einsendungen an die Redaktion wird das Einverständnis zur vollen oder auszugsweisen Veröffentlichung vorausgesetzt, sofern nichts anderes vermerkt ist. Mit Einsendung des Manuskriptes gehen das Recht zur Veröffentlichung als auch die Rechte zur Übersetzung, zur Vergabe von Nachdruckrechten in deutscher oder fremder Sprache, zur elektronischen Speicherung in Datenbanken zur Herstellung von Sonderdrucken und Fotokopien an den Verlag über. Für unverlangt eingesandte Bücher und Manuskripte kann keine Gewähr übernommen werden. Mit anderen als den redaktionseigenen Signa oder mit Verfasseramen gekennzeichnete Beiträge geben die Auffassung der Verfasser wieder, die der Meinung der Redaktion nicht zu entsprechen braucht. Der Verfasser dieses Beitrages trägt die Verantwortung. Gekennzeichnete Sonderteile und Anzeigen befinden sich außerhalb der Verantwortung der Redaktion. Für Verbands-, Unternehmens- und Marktinformationen kann keine Gewähr übernommen werden. Eine Haftung für Folgen aus unrichtigen oder fehlerhaften Darstellungen wird in jedem Falle ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Leipzig.

Bezugspreis: Einzelheft 6,50 Euro ab Verlag zzgl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Jahresabonnement im Inland 70 Euro ab Verlag inkl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Auslandspreise auf Anfrage. Kündigung des Abonnements ist schriftlich 6 Wochen vor Ende des Bezugszeitraums möglich. Abonnementgelder werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Der Abonnent kann seine Abonnement-Bestellung innerhalb von 8 Tagen nach Absenden der Bestellung schriftlich bei der Abonnementverwaltung widerrufen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs (Datum des Poststempels). Das Abonnement verlängert sich zu den jeweils gültigen Bestimmungen um ein Jahr, wenn es nicht 6 Wochen vor Jahresende gekündigt wurde.

inserentenverzeichnis	
Unternehmen	Seite
<i>Alpro</i>	43
<i>American Dental Systems</i>	21
<i>Björn Eric-Kraft</i>	4
<i>BriteDent</i>	89
<i>Centrix</i>	5
<i>Champions Implants</i>	65
<i>Christoph Jäger QMB</i>	71, 85
<i>Comcotec Messtechnik</i>	63
<i>Computer konkret</i>	22
<i>Dampsoft Software</i>	47
<i>dentaltrade</i>	17
<i>DGZI</i>	69
<i>Dürr Dental</i>	11
<i>DZOI Akademie</i>	73
<i>elexxion</i>	7
<i>EMS Electro Medical Systems</i>	33, 87
<i>Frank Dental</i>	75
<i>GC Germany</i>	35
<i>GERU-DENT Dentalsysteme</i>	91
<i>Hager & Werken</i>	49
<i>imedo</i>	79
<i>IMEX Dental + Technik</i>	100
<i>IZAK</i>	77
<i>KaVo</i>	15
<i>Kerr</i>	37
<i>Kock & Voeste</i>	23
<i>LOSER & CO</i>	57
<i>makro-med</i>	83
<i>Mediwert</i>	99
<i>Micro Mega</i>	Beilage
<i>minilu</i>	55
<i>Multident</i>	29, 31
<i>NETdental</i>	Postkarte Titel, 41
<i>nexilis verlag</i>	53
<i>NSK</i>	Beilage, 2, 45
<i>orange dental</i>	48, 62
<i>Ritter Concept</i>	27
<i>Semperdent</i>	51
<i>Sirona</i>	13
<i>Synadoc</i>	18
<i>UNIDENT</i>	61
<i>VSP Financial Services</i>	81
<i>W&H</i>	9
<i>ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft</i>	19

- 
- Steuern sparen
 - Werte schaffen
 - Vermögen sichern



Sie zahlen viel zu viel Steuern? Und das auch noch regelmäßig im Voraus?

MEDIWERT ist der Spezialist für abschreibungsfähige Premiumimmobilien. Steuervorteile sind für uns nur der kurzfristige Effekt. Langfristig profitieren Sie von hohen Mieteinnahmen, die nur Immobilien mit hochwertiger Ausstattung in Toplage erzielen.

Viele Ihrer Kollegen profitieren bereits heute von einer MEDIWERT-Premiumimmobilie **ohne Eigenkapitaleinsatz**.

Vereinbaren Sie Ihren persönlichen Beratungstermin hier: www.mediwert.de oder telefonisch unter **0341 2470977**.

Asiatische Fertigkeit trifft deutsche Qualität

Aus Erfahrung erfolgreich

Wir sind stolz, in Deutschland einer der ersten Anbieter von qualitativ hochwertigem ausländischen Zahnersatz zu sein. Seit 15 Jahren arbeiten unsere Zahntechniker-Meister und betrieblich angeschlossenen Zahnärzte aus der Praxis für die Praxis. Unseren langjährigen Mitarbeitern bieten wir kontinuierliche Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen. Damit sichern wir unseren und Ihren hohen Qualitätsanspruch.

Imex – der Zahnersatz. Einfach intelligenter.

imex
DER ZAHNERSATZ 

Kostenlos anrufen: 0800 8776226 oder www.kostenguenstiger-zahnersatz.de