

Müssen die Lieferanten einer Zahnarztpraxis ein QM-System einführen?

Christoph Jäger

Zahnarztpraxen müssen per Gesetz ein QM-System einführen, viele haben die Aufgabe bereits erfolgreich erledigt. Wie sieht es aber nun mit den Lieferanten einer Zahnarztpraxis aus? Was macht eigentlich der wichtigste Lieferant einer Zahnarztpraxis, das zuliefernde Dentallabor? Gibt es hier eine QM-Verpflichtung? In diesem Fachartikel wollen wir das Thema etwas näher beleuchten. Wir möchten die Leser sensibilisieren, einmal bei ihren Hauptlieferanten nachzufragen, denn die Anlieferungsqualität kann und wird sich auch auf die Qualität einer Zahnarztpraxis entweder positiv oder negativ auswirken.

Nehmen wir uns einmal die wichtige Kunden-Lieferanten-Beziehung zwischen Ihrer Praxis und Ihrem Dentallabor vor. Ihre Praxis hat ein geliebtes QM-System, gemäß den Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses eingeführt. Alle Mitarbeiterinnen richten sich nach den internen Festlegungen: von der perfekten Begrüßung im Empfangsbereich Ihrer Praxis, über eine angenehme Wartephase in Ihrem Wartezimmer, bis hin zur voll durchorganisierten Behandlungsvorbereitung und -durchführung. Der Patient, den Sie heute begrüßen, hat schon einige Termine in Ihrer Praxis wahrgenommen und soll heute seinen neuen Zahnersatz erhalten – *der große Tag*. Der Patient fühlt sich wohl in Ihrer Praxis und kennt bereits die sympathischen und kompetenten Mitarbeiterinnen. Eigentlich sollte der neue Zahnersatz bereits vom Dentallabor angeliefert worden sein. Eine Rücksprache vom Empfang mit dem Labor bestätigt, dass sich die Anlieferung nur um fünf Minuten verzögern wird. Das kann beim Patienten schon einen ersten negativen Eindruck hinterlassen. Die wussten doch, dass heute *der große Tag* ist. Nun wird der Zahnersatz, für den Ihr Patient sehr viel Geld bezahlen wird, mit einer Serviette umwickelt und in einer einfachen durchsichtigen Kunststofftüte angeliefert. Kann diese einfache Anlieferung bzw. Verpackung einen weiteren Qualitätsverlust darstellen? Bevor nun der neue Zahnersatz eingegliedert werden kann, wird dieser in den meisten Fällen noch kurz im Waschbecken mit Wasser abgespült. Auch hier kann es zu einer brenzlichen Situation kommen. Gibt es zwischen Ihrer Praxis und dem Dentallabor eine Vereinbarung über die Desinfektion der angelieferten Arbeiten? Wird im Dentallabor nach der Endkontrolle noch eine Desinfektion durchgeführt und ist diese hygienische Maßnahme z.B. auf der Kunststofftüte ersichtlich? Bedenken Sie bitte, dass der Zahnersatz bei der Herstellung viele Abteilungen durchlaufen hat und von sehr vielen Menschen angefasst wurde. Was wird sich Ihr Patient beim „Abspülen“ seines neuen Zahnersatzes denken? Nun geht es weiter. In Ihrem internen QM-System gibt es eine klare Vorgabe bezüglich der Wareneingangsprüfung. Diese können Sie nun aus zeitlichen Gründen nicht mehr durchführen bzw. nur bedingt. Durch die späte Anlieferung wird Ihr eigenes QM-System außer Kraft gesetzt. Wenn Ihnen nun als Behandler bei der „schnellen“ Sichtprüfung etwas Negatives auffallen sollte, wie können Sie dann noch reagieren? Die Behandlung, auf die alle gemeinsam seit Wochen hingearbeitet haben, abrechnen? Was macht das für einen Eindruck auf Ihren Patienten? Trotz Ihres guten eigenen und vielleicht auch zertifizierten QM-Systems befinden Sie sich nun in einer misslichen Zwangssituation.

Schuld haben nicht Sie und Ihre Mitarbeiterinnen, sondern Ihr Lieferant. Können Sie dies etwa Ihrem Patienten erklären? Gehen wir aber nun davon aus, dass Ihre Sichtkontrolle positiv ausfällt und der neue Zahnersatz eingesetzt werden kann. Der Patient ist mit der Arbeit zufrieden. Ist er aber auch mit dem „schlechten“ Ablauf zufrieden? Hat er etwas gemerkt? Wie wird er darüber mit anderen sprechen, denen er seine neuen Zähne präsentieren wird? In Ihrem QM-System ist das geregelt. Bei der Verabschiedung des Patienten werden diese Praxiseindrücke hinterfragt, damit Sie hier eine entsprechende Rückmeldung für die Wirksamkeit Ihres eigenen QM-Systems und für die fleißigen Mitarbeiterinnen Ihrer Praxis erhalten. Wir gehen auch hier davon aus, dass sich der Patient positiv äußert und mit seinem neuen Zahnersatz zufrieden die Praxis verlässt.

Fazit: Auch wenn, wie in unserem vielleicht unvorstellbaren Beispiel gezeigt, Ihr Patient zufrieden die Praxis verlassen hat, können Sie und Ihre Qualitätsmanagement-Beauftragte sich nicht mit dem Ergebnis zufriedenstellen. Gemäß Ihrem internen QM-System gibt es den geregelten Bereich der Vorbeugemaßnahmen. Diese Festlegung gibt Ihnen nun Anlass darüber nachzudenken, wie solche Vorfälle zukünftig ausgeschlossen werden können. Zum einen gilt es zu hinterfragen, ob Ihr Dentallabor ein funktionierendes QM-System hat. Ist dies der Fall, muss mit dem dortigen QMB und Laborleiter die entstandene Schnittstellenproblematik besprochen werden. Wie können zukünftig solche Vorfälle vermieden und welche Sicherheiten können für den Fall der Fälle entwickelt werden? Entsprechende schriftliche Vereinbarungen müssen getroffen oder verändert werden. Hat Ihr Dentallabor kein internes QM-System, so sollten Sie die Einführung eines solchen Systems zur Bedingung machen für eine zukünftige gesicherte Zusammenarbeit. Des Weiteren sollten Sie Ihr eigenes QM-System in dem Punkt weiterentwickeln, dass Zahnersatz mindestens 24 Stunden vor dem eigentlichen Behandlungstermin angeliefert werden muss und hier eine entsprechende Vereinbarung mit Ihrem Dentallabor treffen. Mitarbeiterinnen, die für die Anlieferungskontrolle verantwortlich sind, müssen Zeitüberschreitungen sofort melden. Intern sollten Sie eine entsprechende Regelung treffen, dass, wenn es trotz dieser Vorbeugemaßnahmen nochmals zu einer Anlieferungsverzögerung kommen sollte, Sie den Behandlungstermin dann verschieben. Ihre Qualität steht in einer direkten Abhängigkeit zur Qualität Ihrer Lieferanten, somit wird es immer notwendiger, dass auch dieser externe Bereich sich mit der Einführung eines QM-Systems auseinandersetzen muss. Hierauf müssen Sie zukünftig achten.

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger

Am Markt 12-16, 31655 Stadthagen

Tel.: 05721 936632

E-Mail: info@der-qmberater.de

www.der-qmberater.de



Natürliche Konturen – einfaches Entfernen der SuperCurve Matrix.

Kompatibel mit jedem sektionalen Matrixsystem!



supercurve
matrix 

Sitzt fest trotz Antihaft! – SuperCurve Matrix ist eine vollendet anatomisch geformte Matrix. Ihre spezielle Kontur und die besondere Beschichtung ermöglichen ein leichteres Einsetzen und Entfernen **bei allen sektionalen Matrixsystemen.**

- + Verblüffende anatomische Genauigkeit.
- + Leichtes Einsetzen: Die Matrize schmiegt sich an den Zahn und verhindert so eine Beeinträchtigung beim Platzieren des Matrixrings.
- + Leichteres Entfernen nach der Aushärtung durch die mikrodünne Antihaftbeschichtung.
- + Keine Lücken am gingival-axialen Schnittpunkt aufgrund der speziellen Form der Gingivalschürze, die sich an die meisten Kavitätenformen anpasst.
- + Besonders schön geformte Randleisten mit minimaler Beschichtung aufgrund ihrer okklusalen Biegung.



Jede SuperCurve Matrix ist farbcodiert, sodass zwischen den verschiedenen Größen leichter unterschieden werden kann.



SuperCurve ist nicht Teil des V3 Sectional-Matrix-Systems, aber kompatibel mit jedem sektionalen Matrixsystem.

 www.trident.com

 www.facebook.com/trident

 **trident**

Innovative. Simple. Smart.

