

ZWP

ZAHNARZT WIRTSCHAFT•PRAXIS

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

Qualitätsmanagement/ Praxishygiene ab Seite 34



wirtschaft |

**Wenn Patienten
aggressiv
reagieren ...**

ab Seite 26

zahnmedizin |

**Das QM-
Handbuch als
Gebrauchsanle**

ab Seite 38

Lesen Sie die aktuelle Ausgabe der
ZWP als E-Paper unter:

ZWP online

www.zwp-online.info

>> PaX-Uni3D

3D [5x5 od. 8x5], OPG,
CEPH one-shot – modular



>> PaX-Duo3D

DVT- Multi FOV [12x8.5–5x5],
OPG 2-in-1



>> PaX-Reve3D

DVT – Free FOV [15x15–5x5],
OPG 2-in-1, CEPH one-shot
optional



>> PaX-Zenith3D

DVT - Free FOV [24x19-5x5],
OPG 2-in-1, HNO-Funktion
optional



> ...für jede Disziplin und Anforderung das richtige 3D Röntgengerät!



www.orangedental.de / info. +49 (0) 73 51. 474 990

orangedental 
premium innovations



Prof. Dr.-Ing. Thomas Sander

QM – nur noch ein Jahr Frist

Seit drei Jahren tickt die QM-Uhr: Bis Ende Dezember 2010 müssen alle Zahnarztpraxen ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben. Doch ein Jahr vor der Frist wissen immer noch viele Praxen nicht, was sie tun sollen. Gespräche mit den Praxisinhabern zeigen zwar, dass heute viele – im Gegensatz zu vor drei Jahren – eine klare Vorstellung von dem haben, was der Gesetzgeber von ihnen verlangt. Insbesondere natürlich die, die bereits ein System eingeführt haben. Doch bei manchen ist auch die Unsicherheit bei dem, was genau getan werden muss, noch sehr groß. Außerdem bereitet die Vielfalt der angebotenen Systeme Schwierigkeiten bei der Entscheidung.

Was muss getan werden und was nicht? Der Gemeinsame Bundesausschuss hat hierzu Festlegungen getroffen. Die Anforderungen sind nicht sehr hoch; viele Praxen erfüllen sie bereits und müssen ihre Unterlagen lediglich noch ein bisschen sortieren. Wer die Anforderungen höherer Systeme wie zum Beispiel der DIN EN ISO 9001/2008 berücksichtigt, erfüllt automatisch auch die Anforderungen des Gesetzgebers. Zertifiziert, also in der Praxis von einem unabhängigen Zertifizierer geprüft, braucht kein System zu werden. Übrigens hat der Gesetzgeber auch keine Sanktionen vorgesehen für Praxen, die Fehler bei der Einführung machen oder gar keines einführen.

Das einzig ungünstige an einem guten Qualitätsmanagementsystem ist die Tatsache, dass die Praxen zu einer Einführung gezwungen werden. Ansonsten berichten die meisten Anwender von spürbaren Verbesserungen in den Abläufen, bei der Motivation der Mitarbeiter und bei vielem mehr. Ideal ist auch die Verknüpfung mit den Anforderungen an die Hygiene. Die Anlehnung an ein bestimmtes System wie zum Beispiel der ISO 9001 kann ebenfalls vorteilhaft sein, weil in ihr viel QM-Erfahrung enthalten ist. Außerdem kann man sich dann – wenn man will – gemäß dieser bekannten Norm zertifizieren lassen. Das ist eventuell aus Marketinggründen hilfreich. Aber auch die kritische Auseinandersetzung eines guten Zertifizierers mit den Abläufen in der Praxis kann für die Entwicklung positiv sein.

Was wird angeboten? Fast alle KZVen und viele Kammern bieten inzwischen ihre eigenen Systeme an. Alle erfüllen die Mindestanforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Der Einführungsgrad ist unterschiedlich: Beispielsweise ist in Niedersachsen das KZV-System nahezu flächendeckend eingeführt. Aber auch die Praxissoftwarehersteller haben nachgezogen. Bei manchen sind inzwischen brauchbare QM-Systeme integriert. Darüber hinaus gibt es immer noch freie Anbieter, deren Angebote stark variieren. Hier muss jede Praxis individuell prüfen, welche Anforderungen sie an das System stellt. Bei der Auswahl des Systems sollte sich der Praxisinhaber ein paar Fragen stellen und einige Grundsätze beachten.

Dabei erscheint mir besonders wichtig, dass „Weniger oft mehr ist“: Ein hilfreiches QM-Handbuch sollte zwischen 100 und maximal 250 Seiten beinhalten. Außerdem sollte dem Praxisinhaber klar sein, ob er lediglich die Richtlinie erfüllen oder ob er „mehr“ will, woran sich die Frage anschließt, ob nicht eine EDV-Lösung zu bevorzugen wäre. Entscheidend ist natürlich auch der Preis: Ein gutes QM-Handbuch kostet heute zwischen 100 und 500 Euro.

Bei der Entscheidung für das richtige System kann der Praxis nicht pauschal geholfen werden. Albert Einstein sagte zum Beispiel: „Ich denke niemals an die Zukunft. Sie kommt früh genug.“ Es empfiehlt sich jedoch, spätestens jetzt an den 31. Dezember 2010 zu denken und sich ab sofort mit der Einführung eines QM-Systems für die Praxis zu beschäftigen.

politik

- 6 Fokus
- 8 Statement Nr. 10: „Qualitätsmanagement und Praxis-hygiene – eine unendliche Geschichte der Zahnarztpraxis“

wirtschaft

- 10 Wonach suchen die Patienten im Web? – Teil 4
- 14 Stellschrauben für den Erfolg – Teil 10

recht

- 18 „Aufklärungsfallen“ am Telefon
- 22 Schadensersatzanspruch bei Kickback-Vereinbarungen

psychologie

- 24 Der saubere Patient: normal oder Phobie?
- 26 Wenn Patienten aggressiv reagieren ...

abrechnung

- 30 Heute am Abgrund, morgen einen Schritt weiter!

zahnmedizin

- 32 Fokus

qualitätsmanagement/praxishygiene

- 34 Studie zeigt Vorteile von Qualitätsmanagement auf
- 38 Das QM-Handbuch als Gebrauchsanleitung
- 46 Gelebtes QM in der Praxis

- 50 QM-System: Keine Maßnahme ohne Diagnose
- 54 QM – muss das sein? Ja!
- 56 Die digitale Behandlungsdokumentation
- 58 Validierte Instrumentenaufbereitung

praxis

- 60 Produkte
- 68 Dezente Technik, die Patienten begeistert

dentalwelt

- 72 Fokus
- 76 ZWW-Fernlehrgang: Keine Fehlzeit und mehr Entscheidungsfreiheit
- 78 Armut als ständiger Begleiter

rubrik

- 3 Editorial
- 82 Impressum/Inserentenverzeichnis



Das Team der ZWP wünscht Ihnen und Ihrer Familie ein besinnliches Weihnachtsfest und einen guten Rutsch in das neue Jahr!

ANZEIGE

Inklusivleistung:	Beratung	Montage	Service
<p>Qualität zu günstigen Preisen.</p> <p>Der ROTOGRAPH ist ein leistungsstarkes Röntgengerät für Panoramaaufnahmen, Kiefergelenkaufnahmen und auf Wunsch mit Fernröntgenzusatz erhältlich.</p> <p>Für sensible Patienten mit hohen Qualitätserwartungen und Sicherheitsansprüchen.</p>		<p>Panorama - Filmgerät € 11.990,00 oder € 259,00 monatlich*</p> <p>Panorama-Fernröntgen-Filmgerät € 14.900,00 oder € 319,00 monatlich*</p> <p>Volldigitales Panorama-Gerät € 19.500,00 oder € 419,00 monatlich*</p> <p><small>jeweils zzgl. 19% MwSt.</small></p>	
		<p>dentkraft Dentservice + 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 befinden sich das ZWP spezial Endodontie/Kons.



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.

Freie Zahnärzteschaft begrüßt Umdenken:

Liberalisierung beim Delegationsrahmen

Die Freie Zahnärzteschaft (FZ) begrüßt die Klarstellung der Bundeszahnärztekammer (BZÄK) zum Delegationsrahmen für Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) auf der Bundesversammlung der BZÄK Anfang November in München. Hatte zunächst ein sehr restriktiver Entwurf vorgelegen, so konnte die notwendige Freiheit für den niedergelassenen Zahnarzt bei der Endfassung erreicht werden, zusammen mit der Feststellung des Präsidiums, eine Ankreuztabelle mit exakter Festlegung der notwendigen Kammerfortbildungen für bestimmte delegierbare Leistungen sei nicht Bestandteil des Delegationsrahmens. Dazu der Vorsitzende der Freien Zahnärzteschaft, Zahnarzt

Peter Eichinger aus Passau: „Wir freuen uns, dass unsere Argumente gefruchtet haben. Hier sieht man, dass auch kleine Verbände in der Zusammenarbeit vieles bewirken können.“ Die Freie Zahnärzteschaft hatte zusammen mit dem Berufsverband der Allgemeinzahnärzte (BVAZ) durch eine Resolution und Information der Kammerverantwortlichen ein Umdenken bei der BZÄK gefordert. Durch einen angenommenen Antrag der FZ-Delegierten bei der Vollversammlung der BZÄK wurde klargestellt, dass jeder Zahnarzt nach Schulung seiner Mitarbeiter selbst entscheiden kann, welche delegierbaren Maßnahmen er welcher Zahnmedizinischen Fachangestellten an welchem Patien-

ten zutraut und wie er seiner Aufsichtspflicht nachkommt.

Der FZ-Vorsitzende weiter: „Für unsere Mitarbeiterinnen bedeutet das mehr Entfaltungsmöglichkeit in ihrem Beruf. Dieses Engagement zahlt sich auch für den Patienten aus.“ Für eine Delegation ist letzten Endes die Qualität der Arbeit am Patienten entscheidend. Abgeleitete Fortbildungen, egal auf welchem Niveau und unter welcher Trägerschaft, sind nicht die entscheidende Voraussetzung dazu.

Die Weiterbildung seiner Mitarbeiterinnen kann der Zahnarzt selbst vornehmen, unter Beachtung einer ausreichenden Dokumentation. (FZ)

Hausmann Cartoon



Bundesversammlung der BZÄK:

Erhalt der Freiberuflichkeit

Die BZÄK forderte auf dem Bundeszahnärztetag in München den Erhalt der Freiberuflichkeit und die Novellierung der Approbationsordnung. Dabei gab es ein klares Votum für die Stärkung der Freiberuflichkeit: In einer einstimmig verabschiedeten Resolution erklären die Delegierten den Schutz des Arzt-Patienten-Verhältnisses, begleitet von einem ethischen Leitbild, zum obersten Ziel zahnärztlicher Standespolitik. Hinsichtlich der Novellierung der Approbationsordnung für Zahnärzte forderte die Bundesversammlung die zuständigen Länderbehörden auf, dieser endlich zuzustimmen. „Die Novellierung ist zur Verbesserung der Qualität der Lehre in der Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde insbesondere aus Gründen des Patientenschutzes unerlässlich“, heißt es in dem einstimmig verabschiedeten Beschluss. Die von den Bundesländern angedachte Kosten- und Kapazitätsneutralität verhindere eine notwendige Qualitätsverbesserung. An einem einstufigen Studiengang mit Abschluss Staatsexamen sei unbedingt festzuhalten.

(BZÄK)



100
KaVo

Umstieg auf LED. Nur mit KaVo.

Einfach und flexibel

- Einfach Hochdrucklampe mit KaVo MULTI LED austauschen

Wirtschaftlich

- Keine Neuanschaffung von Kupplungen oder Motoren bzw. Instrumenten

Bestes Licht

- Tageslicht ähnliche Farbtemperatur von 5.500 K
- 25.000 Lux an der Bohrerspitze

LED für alle Instrumente

- Wie gewohnt ein einheitliches Licht für alle Anwendungen

Aktion. Entscheiden Sie selbst!

Mit jeder neuen KaVo Multiflex Kupplung erhalten Sie ab sofort einen Gutschein zum Nachrüsten auf LED*.

* Lieferung der LED sobald verfügbar.

Weitere Informationen zur Verfügbarkeit unter: www.kavo.com/led



KaVo. Dental Excellence.

Nr. 10

Statement



„Qualitätsmanagement und Praxishygiene – eine unendliche Geschichte der Zahnarztpraxis“

DR. MATHIAS WUNSCH • Präsident der Landeszahnärztekammer Sachsen

Diese Ausgabe der ZWP wird sich mit Fragen des Qualitätsmanagements und der Praxishygiene befassen. Fast könnte man schon an eine unendliche Geschichte der Zahnarztpraxis denken.

Beginnen möchte ich mit einigen Anmerkungen zum QM in der Zahnarztpraxis. Anfänglich bestand sehr viel Widerstand gegen dieses bürokratische Ungetüm. Die Zeit hat aber gezeigt, dass ein konsequentes Nachdenken auch zu einem Umdenken führen kann. Jedem ist heute wohl klar, dass er seine Praxis ohne ein QM gar nicht führen kann. Viele Dinge im System werden von allen tagtäglich gelebt, ohne sich der Bedeutung bewusst gewesen zu sein. Es kommt darauf an, vorhandene Arbeitsanweisungen und Richtlinien schriftlich zu fixieren und das System im Team zu implementieren. Nach erfolgreicher Ist-Analyse steht es jeder Praxis frei, sich vertiefender mit der Problematik zu befassen. Die Landeszahnärztekammern haben sich, teilweise in Zusammenarbeit mit den KZVen, des Themas angenommen. Herausgekommen sind gängige QM-Systeme, die durch eine einfache Handhabung jeder Praxis den Umgang mit der Materie erlauben.

Wer tiefer in diese Materie einsteigen möchte, hat mit diesen QM-Systemen gute Voraussetzungen. Sich darüber mit den Kollegen am Stammtisch auszutauschen, lohnt allemal.

Ein zweiter Themenkomplex dieser Ausgabe befasst sich mit den Fragen der Praxishygiene. Hier muss man zuerst einmal feststellen, dass der Zahnärzteschaft mit der RKI-Empfehlung „Infektionsprävention in der Zahnarztpraxis – Anforderungen an die Hygiene“ aus dem Jahr 2006 eine Handlungsrichtlinie in die Hand gegeben wurde, welche sich deutlich von der RKI-Empfehlung „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“ aus dem Jahr 2001 unterscheidet. Leider ist es der Zahnärzteschaft trotz intensiver Bemühungen noch nicht gelungen, die RKI-Empfehlung von 2006 in den entsprechenden Gesetzestexten zu verankern. Der Einsatz von B-Klasse-Autoklaven hat sich aus meiner Sicht in chirurgisch orientierten Praxen durchgesetzt und bietet dem Praxisinhaber Sicherheit bei der abschließenden Sterilisation von kritisch B-Instrumenten.

Ein ständig wähernder Streitpunkt ist die Frage der Aufbereitung von Übertragungselementen. Die RKI-Empfehlung beschreibt sowohl die manuelle wie auch die maschinelle Aufbereitung. Die Behörden der einzelnen Bundesländer verfolgen auch hier keine einheitliche Linie. Von einigen Wenigen wird die maschinelle Aufbereitung favorisiert, wobei die Industrieinteressen nicht übersehen werden dürfen.

Mittlerweile gibt es nun ein Verfahren zur sicheren manuellen Aufbereitung von Übertragungselementen bis Kategorie „semikritisch B“. Der Kollegenschaft steht damit ein praxisrelevantes, einfach händelbares Verfahren zur Verfügung. Der AKDI (Arbeitskreis für Dentalinstrumente) der BZÄK hat sich intensiv mit dieser Frage beschäftigt. Ein entsprechendes Statement wird zeitnah veröffentlicht werden.

Ich möchte darauf hinweisen, dass es nun an der Industrie liegt, die manuelle Aufbereitung von Übertragungselementen für ihre Produkte freizugeben. Diese Freigabe wird ganz klar in der EN DIN 17664 (beschreibt Herstellerinformationen zur Aufbereitung von MP) geregelt.

Sie sehen, meine verehrten Kolleginnen und Kollegen, die Entwicklung gehen weiter, und es sind auch für die normale Zahnarztpraxis Erleichterungen machbar. Ich kann Ihnen versichern, dass alle auf Bundesebene damit beschäftigten Kollegen in ihren Bemühungen nicht nachlassen werden, einen reibungslosen Praxisalltag zu ermöglichen und das Hauptziel – die Behandlung unserer Patienten – nicht aus den Augen verlieren werden.

Dr. Mathias Wunsch
Präsident der LZKS,
Vorsitzender des Ausschusses Praxisführung der BZÄK

Alles, was Sie brauchen, ist eine LED-Kupplung

Mit einem einfachen Austausch Ihrer Kupplung durch eine NSK LED-Kupplung können Sie die neueste Technologie in Ihre Behandlung integrieren und von einer unvergleichlichen Ausleuchtung profitieren.

LEDs erzeugen natürliche Tageslichtqualität, die im Vergleich zu Halogenlicht bessere Sichtverhältnisse garantiert.

Klarer

LED-Lichtquellen sind langlebiger und haltbarer als Halogenlampen.

Langlebiger

LED-Licht ist sicherer, da es weniger Wärme als eine Halogenlampe erzeugt. LED-Licht in natürlicher Tageslichtqualität ist angenehm für das Auge.

Sicherer



NSK LED



Gewöhnliches Halogenlicht

MODELL **PTL-CL-LED**
BESTELLNUMMER **P1001-600**
• Für NSK-PTL



269,- €*

MODELL **PTL-CL-LEDIII**
BESTELLNUMMER **P1001-601**
• Für NSK-PTL mit Wassermengenregler



299,- €*

MODELL **KCL-LED**
BESTELLNUMMER **P1005-600**
• Für Kavo® MULTiflex® LUX mit Wassermengenregler



384,- €*

MODELL **SCL-LED**
BESTELLNUMMER **P1009-600**
• Für Sirona® Schnellkupplung mit Wassermengenregler



384,- €*

*Unverbindliche Preisempfehlung zzgl. MwSt.



Studie zur effizienten Neupatientenakquisition, Teil 4

Wonach suchen die Patienten im Web?

| Prof. Dr. Thomas Sander, Dr. med. dent. Michal Constanze Müller

Eine Studie der Autoren in 2009 hat ergeben, dass eine Präsenz der Zahnarztpraxis im World Wide Web unerlässlich im Hinblick auf die Neupatientenakquisition ist. Dabei wurde auch untersucht, welche Seiten des Internetauftritts besonders häufig besucht werden. Im Vergleich zur Befragung der Patienten gab es ein überraschendes Ergebnis.

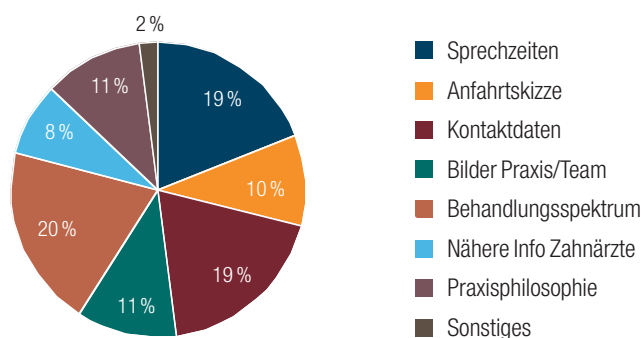


Abb. 1: Angaben der Probanden, wonach sie auf der Website gesucht haben.

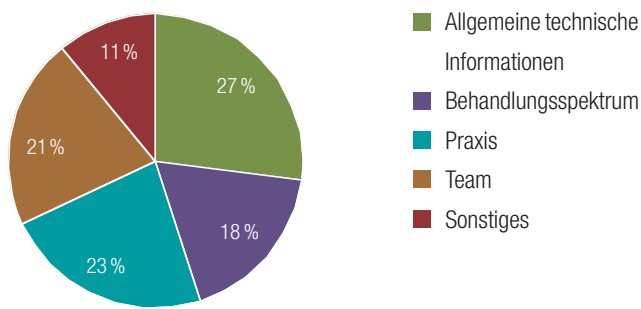


Abb. 2: Tatsächliches Verhalten von Usern, wonach sie auf der Website gesucht haben.

Unter dem Begriff „Website“ versteht man die Gesamtheit der hinter einer Adresse stehenden Seiten im World Wide Web. Die Homepage ist die Frontpage (Startseite) einer Website. Die „Subsite“ ist ein Unterbereich (Sub-Seiten) der Website. Für die Studie war es nun wichtig zu wissen, welche Sub-Seiten für die Patienten besonders interessant sind. Darüber hinaus wurden weitere Daten zum „Surf-Verhalten“ der Patienten und zum Erfolg bei der Neupatienten-Akquisition ermittelt.

Befragung der Patienten

Die 1.357 befragten Patienten in den 52 teilnehmenden Praxen sollten neben der Angabe, wodurch sie zuerst auf die Praxis aufmerksam geworden sind, auch Auskunft darüber geben, welche Sub-Seiten sie beim Besuchen des Webauftrittes für besonders wichtig hielten bzw. wonach sie im Einzelnen gesucht haben. Das Ergebnis ist in Abbildung 1 dargestellt.

Danach stellen die allgemeinen technischen Daten wie Sprechzeiten, Anfahrtskizze und Kontaktdaten mit

48 Prozent die größte Gruppe dar, gefolgt von Informationen zum Behandlungsspektrum mit 20 Prozent. Nach Bildern der Praxis und des Teams haben 11 Prozent gesucht, nähere Informationen zum Zahnarzt 8 Prozent, zusammen also 19 Prozent.

Tatsächliches Userverhalten

Bei 13 der 52 teilnehmenden Studienpraxen wurde ergänzend zu den eigenen Angaben das tatsächliche Verhalten von Besuchern der Websites analysiert. Hierzu wurden die Websites dieser Praxen während des Untersuchungszeitraums von drei Monaten mit dem Statistiktool Google-Analytics verknüpft und alle Useraktivitäten kontinuierlich erfasst und automatisch statistisch aufbereitet. Unter anderem wurden die Zugriffszahlen zu den einzelnen Seiten ausgewertet.

ANZEIGE

Erweitern Sie jetzt kostenlos Ihren Grundeintrag auf ein Expertenprofil auf www.zwp-online.info



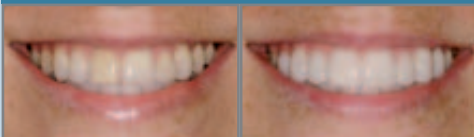
LUMINEERS®
BY CERINATE®

LUMINEERS® SMILE PROGRAMM



- KEINE SPRITZE • KEINE PRÄPARATION
- KEIN PROVISORIUM • KEIN ENTFERNEN EMPFINDLICHER ZAHNSUBSTANZ

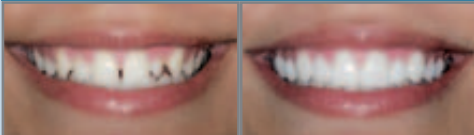
VERFÄRBUNGEN



VORHER

NACHHER

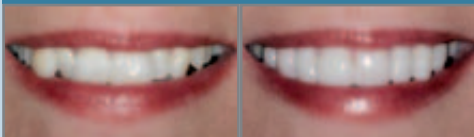
LÜCKEN UND ABSTÄNDE



VORHER

NACHHER

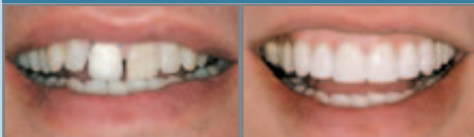
SCHIEFSTELLUNGEN



VORHER

NACHHER

ALTE KRONEN UND BRÜCKEN



VORHER

NACHHER

LUMINEERS BY CERINATE® ist ein Keramik-Veneer zur schmerzfreien Formkorrektur und dauerhaften Aufhellung des Lächelns Ihrer Patienten! Eine Haltbarkeit von über 20 Jahren wurde klinisch erwiesen.

ZAHLEICHE VORTEILE FÜR IHREN PRAXISERFOLG

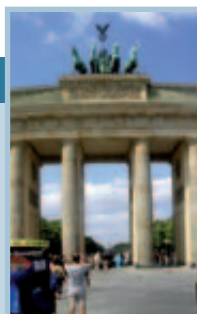
- Überregionale Werbung in Fach- und Konsumentenpresse.
- Kostenlose Informations-Hotline für Konsumenten.
- Unterstützende Marketingmaterialien, z. B. Displays, Informationsbroschüren etc.
- Kompetente Ansprechpartner für die Unterstützung Ihres Praxisteam.
- Umfassendes Schulungsmaterial auf DVD und CD-ROM.
- Kostengünstiges Starter-Kit.

Fazit: Neupatienten und zusätzlicher Umsatz für Ihre Praxis!



HAMBURG

05. - 06. 02. 2010



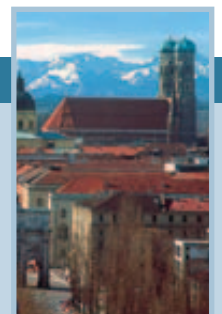
BERLIN

16. - 17. 04. 2010



WIEN

14. - 15. 05. 2010



MÜNCHEN

11. - 12. 06. 2010

LUMINEERS® SMILE
DESIGN WORKSHOP

DEUTSCHLAND
ÖSTERREICH

MELDEN SIE SICH JETZT AN:

American Esthetic Design GmbH, Telefon: 081 06/300 500, Fax: 081 06/300 510

Wie wirkt Ihre Website?

Lassen Sie Ihren Internetauftritt professionell bewerten! Optimierungshinweise inklusive.



Infos unter www.Prof-Sander.de oder 04 71 / 8 06 10 00

Um eine Vergleichbarkeit der unterschiedlich aufgebauten Websites zu ermöglichen, wurden fünf Kategorien gebildet:

- Allgemeine technische Daten (Kontakt-daten, Anfahrtsskizze, Sprechzeiten)
- Praxis
- Team
- Behandlungsspektrum
- Sonstiges.

Es ergibt sich die in Abbildung 2 dargestellte Verteilung über das tatsächliche Nutzerverhalten.

Auch die Analyse des tatsächlichen Nutzerverhaltens gemäß Abbildung 2 ergab zunächst, dass mit der größten Häufigkeit diejenigen Subsites aufgesucht wurden, die Informationen zu

allgemeinen Daten der Praxis wie z.B. Erreichbarkeit oder Sprechzeiten enthielten.

Auffällig hingegen war dann aber, dass für die restlichen Themenkategorien die von den Patienten subjektiv in der Befragung angegebene Bedeutung der Themengebiete für die Websuche vom tatsächlichen Userverhalten abwich: So gaben lediglich 19 Prozent der Patienten in der Befragung an, auf der Website nach Bildern von Praxis und Team geschaut zu haben (s.o.) – tatsächlich betrug der Aufsuch-Anteil dieser Subsites aber 44 Prozent.

Suche nach Informationen

Die Suche nach näheren Informationen zu allgemeinen Daten der Praxis wie Öffnungszeiten, Telefonnummer oder Adresse sind der häufigste Grund, weswegen Patienten die Website einer Zahnarztpraxis aufsuchen. Diese Informationen sollten daher auf jeder Zahnarztpraxis-Website deutlich erkennbar und leicht zu finden sein. Es gibt jedoch noch weitere Themen, die für die Patienten von fast ebenso großer Bedeutung sind. Hierzu gehören einerseits Informationen zum Behandlungsspektrum und andererseits Bilder vom Team und den Praxisräumen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass das von den Patienten angegebene Informationsbedürfnis zu den Bildern von Team und Praxisräumen zwar subjektiv als gering empfunden wird, in der Realität aber fast die Hälfte der Patienten nachweislich auf der Praxiswebsite genau diese Informationen nachsucht. Die emotionale Wirkung, die durch Informationen und Bilder vom Team und von der Praxis auf der Website übertragen wird, scheint von größerer Bedeutung zu sein als der Nutzer dies für sich selbst rational wahrnimmt. Eine differenzierte und vor allem mehrschichtige und multiperspektivische Analyse des Nutzerverhaltens hat somit eine entscheidende Bedeutung, um tatsächlich eine Aussage darüber zu bekommen, welche Subsites insgesamt besonders wichtig sind und welchen daher besondere Inhalts- und Gestaltungsaufmerksamkeit geschenkt werden sollte.

ANZEIGE

proQM®

...und plötzlich ist QM ganz einfach!



- Zukunftssicherheit ✓
- Vorformuliertes QM-Handbuch ✓
- Automatische Dokumentationspflege ✓
- Updates-Service ✓
- Einmal-Investition = Transparente Kosten ✓
- Hotline-Service ✓
- Kostenlose Unterstützung via Teamviewer ✓
- QM-Schulungsangebote zu Vorzugspreisen ✓
- Internet-Forum ✓
- Forderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses ✓

www.proQM.com

info@proQM.com



0 23 72 - 555 97 13

0 171 - 95 68 246

autoren.

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

Dr. med. dent. Michal Constanze Müller
 E-Mail: drmichalmueller@web.de

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.

"I FEEL GOOD"

Mehr Prophylaxe >
www.ems-swissquality.com

Praxisniederlassung, Teil 10

Stellschrauben für den Erfolg

| Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff

Wer wirtschaftlichen Erfolg mit einem professionellen Instrument steuert, ist klar im Vorteil. Differenzierte Auswertungen zeigen nämlich, an welchen Stellen Entwicklungen nicht planmäßig verlaufen und geben konkrete Hinweise auf Optimierungspotenziale.

Die produktive Nutzung der eigenen Arbeitszeit und die optimale Auslastung der Technik gehört zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren einer neu gegründeten Praxis. Ihre tatsächliche Auslastung kennen die meisten Zahnärzte allerdings nicht. Viele verlassen sich auf ihr Gefühl, und das kann trügerisch sein. In Grafik 1 sieht man beispielhaft die tatsächliche Auslastung der Behandlungszeit des letzten Quartals und wie sie sich im Vergleich zu Vorquartalen entwickelt hat. Ursache für eine unzureichende Auslastung kann eine zu niedrige Anzahl an Patienten sein oder ein suboptimales Terminmanagement einer vielleicht noch unerfahrenen Rezeptionskraft. Die qualitative Auslastung der Arbeitszeit, also wie viel Honorar pro Behandlungsstunde erwirtschaftet wurde und welche Kosten dem gegenüberstehen, lässt sich aus Grafik 2 ablesen. Steigert man die Zahl bestimmter Behandlungen oder spezialisiert sich darauf, verkürzt man durch Routine die Arbeitszeit für eine Behandlung und kann in der gleichen Zeit mehr Honorar pro Stunde erzielen.

Steuern und Finanzierung im Griff

Viele erfolgreiche Gründer trifft nach zwei bis drei Jahren der sogenannte „Steuerschock“. Vorauszahlungen wurden nicht oder nicht in ausreichender Höhe geleistet und das Finanzamt fordert auf einen Schlag nicht nur Nachzahlungen, sondern passt auch die Höhe der Vorauszahlungen an – nicht selten für zwei Jahre. Diese Steuerzahlungen

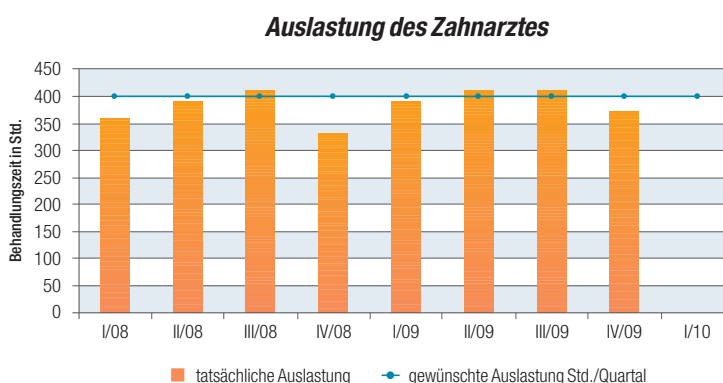


Abb. 1

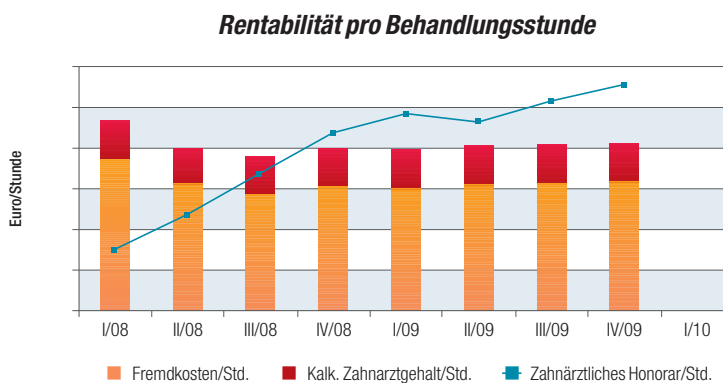


Abb. 2

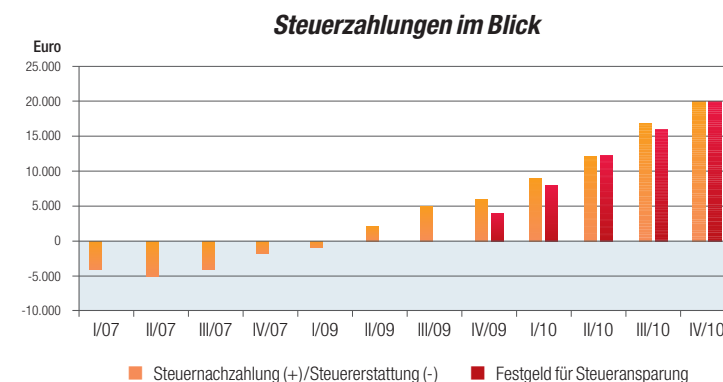


Abb. 3

Competence in Composites



IDS-Neuheiten 2009

bluephase® 20i

Lizenz zum Lichthärten

- Polywave LED mit Breitbandspektrum 380 - 515 nm
- Sehr hohe Lichtintensität von 2.000 mW/cm²
- Dauerbetrieb durch integrierte Kühlung
- Click&Cure für den optionalen Netzbetrieb



AdheSE® One F im VivaPen®

Click & Bond mit dem VivaPen

Jetzt neu:

- Verbesserte Schmelzhaftung
- Integrierte Füllstandsanzeige im VivaPen
- Exakte und materialsparende Dosierung
- Punktgenaue Applikation



IPS Empress® Direct

Beeindruckende Ästhetik in neuer Form

- *Direktes Füllungsmaterial* für den Front- und Seitenzahnbereich
- Lieferbar in 32 naturgetreuen Farben
- Angenehmes Handling



www.ivoclarvivadent.de

Ivoclar Vivadent GmbH Clinical

Dr. Adolf-Schneider-Straße 2 | D-73479 Ellwangen | Tel.: +49 (0) 79 61 / 8 89-0 | Fax: +49 (0) 79 61 / 63 26 | info@ivoclarvivadent.de


ivoclar
vivadent[®]
passion vision innovation

ANZEIGE

ERFAHRUNG MACHT DEN UNTERSCHIED.



IMPLANTOLOGIE Curriculum

26.04. - 02.05.2010 GÖTTINGEN

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

- **Dezentrales Chairside Teaching**
...praktische Ausbildung in einer Teaching Praxis eines Kollegen ganz in Ihrer Nähe.
Die Termine stimmen Sie selbst mit der Praxis ab!
- **Blockunterricht**
...konzentrierter Unterricht – 6 Tage an der Universität Göttingen!
- **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!“

LASERZAHNMEDIZIN Curriculum

16.04. - 18.04.2010 HAMBURG

Zertifizierte Weiterbildung in Zusammenarbeit mit der SOLA unter der wissenschaftlichen Leitung von Dr. Manfred Wittschier:

- **2-Tages-Intensivkurs Modul I**
- **Physikalische u. rechtliche Grundlagen**
- **Zertifikat Laserschutzbeauftragter inklusive**
- **Praktische Übungen mit allen wichtigen Wellenlängen**



Informationen und Anmeldung:

Deutsches Zentrum für orale Implantologie e.V.

Hauptstr. 7 a | 82275 Emmering
Tel.: 0 81 41.53 44 56 | Fax: 0 81 41.53 45 46
office@dzo.de | www.dzo.de

Entwicklung des Girokontos: muss umfinanziert werden!

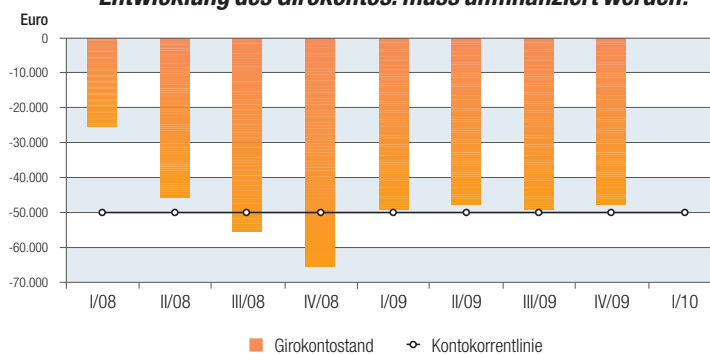


Abb. 4

Ergebnisbeitrag CEREC

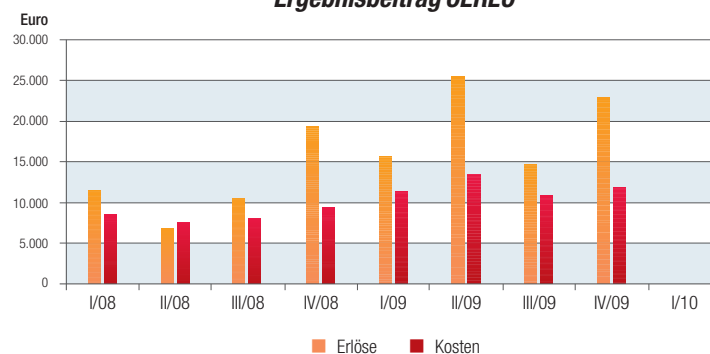


Abb. 5

übersteigen häufig den Jahresgewinn und treffen viele Gründer völlig unvorbereitet. Deshalb sollte eine moderne Praxissteuerung eine Steuerhochrechnung als selbstverständliche Komponente enthalten. Besonders elegant ist dabei die Berücksichtigung des Festgeldes für Steuernachzahlungen (Grafik 3). Bei der Gründung einer Praxis wird häufig vorsichtshalber eine hohe Kontokorrentlinie vereinbart, damit man nicht in Zahlungsschwierigkeiten gerät, falls sich der Anlauf der Praxis schwieriger als erwartet gestaltet. Bewegt sich der Kontostand des Praxisinhabers aber zwei oder drei Jahre nach Gründung immer noch deutlich im Minus, ist die Praxis nicht mehr fristgerecht finanziert. Der Zahnarzt nimmt den teuren und unsicheren Kontokorrent – die Bank kann diesen kurzfristig kürzen – als dauerhafte Finanzierung in Anspruch. Die Grafik 4 zeigt diesen Missstand sofort auf und sollte im Idealfall zu einer Umfinanzierung des Kontokorrents führen.

Rechnen sich Praxisbereiche?

Die Wirtschaftlichkeit der einzelnen Bereiche der Praxis, wie Individualpro-

phylaxe oder technische Geräte (z.B. CEREC, Laser) tragen zum Gesamterfolg der Praxis bei. Beispielhaft zeigt Grafik 5 durch Gegenüberstellung der Kosten und Einnahmen, ob CEREC die Wirtschaftlichkeit der Praxis belastet oder bereichert. Gemietete Geräte, die sich nicht rechnen, kann man entweder wieder zurückgeben oder durch Maßnahmen zur Patientengewinnung eine bessere Auslastung anstreben. Rechnet sich die Individualprophylaxe nicht, könnte der Zahnarzt zum Beispiel die Arbeitszeit seiner Dentalhygienikerin reduzieren oder die Auslastung durch gezielte Recall-Maßnahmen verbessern.

Lebensunterhalt absichern

Moderne Praxissteuerungsinstrumente betrachten nicht nur die Praxis, sondern auch den Privatbereich des Inhabers. Denn dauerhaft kann nur überleben, wer so viel Geld verdient, wie er privat benötigt. Bei der Planung wird oft übersehen, dass nicht nur Lebensunterhalt und Tilgung, sondern auch diverse private Versicherungen, Versorgungswerk, Krankenkasse, eventuell Unterhalt und

	<i>Ist Quartal</i>
Praxisergebnis im letzten Quartal IV/09	9.824 Euro
+ Abschreibung	7.900 Euro
./. Investitionen	- 1.240 Euro
+ Darlehen Restauszahlung	1.240 Euro
= Entnahmefähige Liquidität aus Praxis	17.724 Euro
./. Tilgungs(-ersatz)	- 2.700 Euro
./. ESt-Steuvorauszahlungen/-nachzahlungen	- 2.500 Euro
./. Versorgungswerk	- 2.700 Euro
./. Krankenversicherung	- 900 Euro
./. Lebensversicherungen etc.	- 900 Euro
./. Miete Privatbereich	- 3.700 Euro
./. Sonstiger Lebensunterhalt	- 5.900 Euro
= Liquidität zur freien Verfügung (+)/Unterdeckung (-)	- 1.576 Euro

Unterdeckung von Anlagen jeden Monat vom Konto bezahlt werden müssen. Wichtig ist also eine Übersicht (siehe Tabelle), die zeigt, was die Praxis auf der einen Seite an Geld abwirft (Liquiditätsüberschuss) – das ist nicht der Gewinn – und was auf der anderen Seite persönlich benötigt wird. Werden Liquiditätsüberschuss und Gewinn vertauscht, kann das Konto trotz vernünftiger Gewinne ins Minus rutschen.

Dank aussagekräftiger Informationen, die weit über allgemeine Betriebswirtschaftliche Auswertungen und Statistiken aus der Praxissoftware hinausgehen, können Praxisgründer heute treffsicher die Stellschrauben für ihren Erfolg schnell und sicher identifizieren und konkret handeln. Bei der Wahl des richtigen Steuerinstrumentes sollte der Zahnarzt darauf achten, dass ihm dadurch kein zusätzlicher finanzieller noch zeitlicher Aufwand entsteht. Das in dieser Artikelreihe beschriebene Instrument wurde von Prof. Dr. Bischoff & Partner in Zusammenarbeit mit der Bergischen Universität entwickelt und befindet sich bundesweit im Einsatz.

kontakt.



Prof. Dr. Johannes Georg Bischoff

ist Mehrheitsgesellschafter von Prof. Dr. Bischoff & Partner Steuerberater, Rechtsanwälte, vereid. Buchprüfer mit 70 Mitarbeitern in Köln, Chemnitz, Berlin, München, Hamburg, Bochum. Prof. Dr. Bischoff & Partner AG betreut ausschließlich niedergelassene Zahnärzte in ganz Deutschland.

Tel.: 0800/9 12 84 00, www.bischoffundpartner.de

Tel.: 0800/9 12 84 00, www.bischoffundpartner.de

Fröhliche Weihnachten

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.



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

[**Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen**]

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

„Aufklärungsfallen“ am Telefon

| RA, FA MedR Norman Langhoff, LL.M., RA Niklas Pastille

Neben dem oft exzessiven Gebrauch standardisierter Patientenaufklärungsbögen wirft auch die telefonische Aufklärung des Patienten unter dem Aspekt der Haftungsvermeidung weiterhin viele offene Fragen auf. Eine aktuelle Entscheidung des OLG München bestätigt die Zulässigkeit der Aufklärung mittels Telefonhörer, macht aber zugleich auf deren besondere Fehleranfälligkeit aufmerksam, der sich auch der „telefonierende Zahnarzt“ bewusst sein sollte.

Dem vom Oberlandesgericht München (OLG München) zu beurteilenden Fall lag die operative Behandlung einer Leistenhernie zugrunde. Die minderjährige Klägerin beehrte, vertreten durch ihre Eltern, im Ergebnis erfolglos Schmerzensgeld sowie eine monatliche Geldrente vom belegärztlich tätigen Chirurgen und vom verantwortlichen Anästhesisten. Infolge eines Narkosezwischenfalls hatte die Klägerin schwere zentralmotorische Störungen erlitten sowie Koordinations- und Artikulationsstörungen davongetragen. Vonseiten der Klägerin wurden Aufklärungsversäumnisse und Behandlungsfehler im Hinblick auf die chirurgische und die anästhesistische Betreuung geltend gemacht. Das OLG München bestätigte das erstinstanzlich klageabweisende Urteil,¹ ließ aber die Revision zu, sodass das letzte Wort möglicherweise noch nicht gesprochen ist.

Für das Aufklärungsgeschehen waren die folgenden tatsächlichen Umstände maßgeblich: Am 27.11.2000 hatte der Chirurg bei der Klägerin eine rechtsseitige Leistenhernie festgestellt. Er führte daraufhin mit der Mutter der Klägerin ein persönliches Aufklärungsgespräch. Der Vater der Klägerin be-

fund sich derweil im Wartezimmer, wo er ein Aufklärungsformular zu der avisierten Behandlung ausfüllte und unterzeichnete. Zu einem späteren Zeitpunkt unterzeichnete dann vermutlich auch die Mutter der Klägerin dieses Formular, welches in der Folge verloren ging.

Der Anästhesist führte sodann am 29.11.2000 ein etwa 15-minütiges Telefonat mit dem Vater der Klägerin, dessen Verlauf er auf einem weiteren Aufklärungsformular protokollierte. Der Eingriff selbst erfolgte am 1.12.2000. Am Operationstag fragte der Anästhesist nochmals bei beiden Eltern nach, ob diese weitere Fragen zur bevorstehenden Behandlung hätten, was diese verneinten. Danach unterzeichneten beide Eltern das von Anästhesisten beim Telefonat verwendete Aufklärungsformular. Der entscheidende Senat des OLG München ging nach Anhörung des Vaters der Klägerin und des Anästhesisten davon aus, dass die in dem Aufklärungsformular erwähnten Risiken tatsächlich mit den Eltern erörtert worden seien. Aus rechtlicher Sicht waren für das Aufklärungsgeschehen vor allem drei Aspekte entscheidend:

1. Wer ist bei der Behandlung Minderjähriger „Adressat der Aufklärung“?

2. Ist die Aufklärung jeweils „inhaltlich ausreichend“ gewesen?
3. Ist die Aufklärung jeweils „rechtzeitig“ und „in der richtigen Art und Weise“ erfolgt?

Wer ist Aufklärungsadressat?

Bei Minderjährigen sind grundsätzlich die Sorgeberechtigten Adressaten der Aufklärung, in der Regel also deren Eltern. Besonderheiten ergeben sich abweichend vom hier besprochenen Fall, wenn der zu behandelnde Minderjährige bereits selbst über die erforderliche Einsichtsfähigkeit im Hinblick auf das Ausmaß und die Bedeutung eines relativ indizierten Eingriffes verfügt. In einem solchen Fall ist auch der Minderjährige selbst Adressat der Aufklärung, und es kommt dem Minderjährigen ggf. ein eigenes Vetorecht zu.² Ob die Aufklärung an beide Sorgeberechtigte zu richten ist, oder ob es genügt, wenn nur einer von beiden entsprechend informiert wird, richtet sich nach der Schwere des Eingriffes. Handelt es sich um Routine- oder einfache Eingriffe, genügt es, wenn lediglich ein Elternteil aufgeklärt wird. Vorliegend kam das sachverständig beratene Gericht zu dem Schluss, dass es sich bei der hier vorgenommenen Operation um einen



Treffen Sie die Top-Referenten der Implantologie!

Mehr als 5000 Teilnehmer trafen diese Top-Referenten im letzten Jahr.

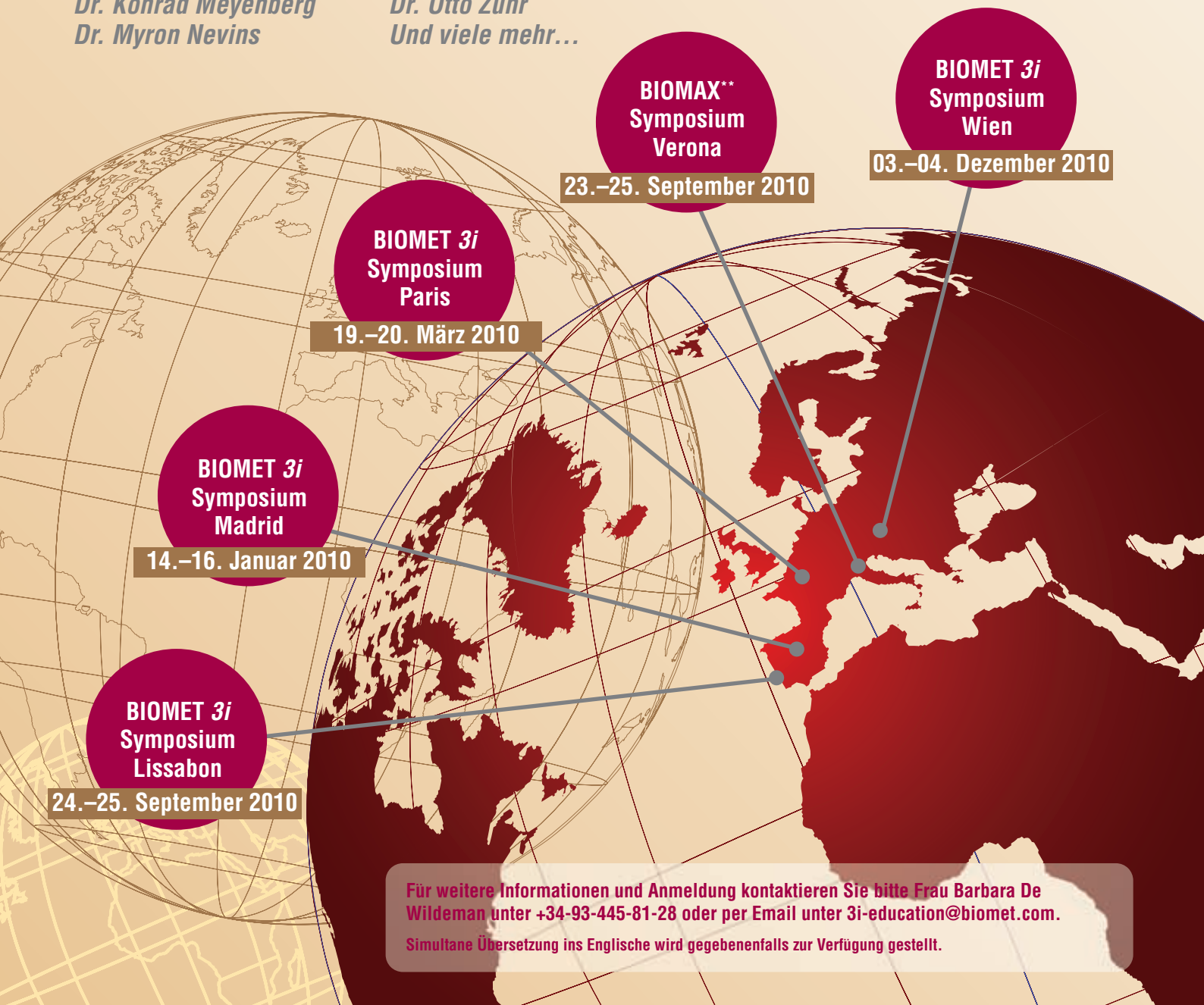


QUINTESSENCE
INTERNATIONAL
PUBLISHING GROUP

In Zusammenarbeit mit

*Dr. Dominique Caspar
Dr. Matteo Chiapasco
Dr. Stephen Chu
Dr. Roberto Cocchetto
Dr. David Garber
Dr. Konrad Meyenberg
Dr. Myron Nevins*

*Dr. Christian Stappert
Dr. Dennis Tarnow
Dr. Tiziano Testori
Dr. Tommie Van de Velde
Dr. Michael Weinländer
Dr. Otto Zuhr
Und viele mehr...*



**BIOMET 3i
Symposium
Paris**

19.–20. März 2010

BIOMAX
Symposium
Verona**

23.–25. September 2010

**BIOMET 3i
Symposium
Wien**

03.–04. Dezember 2010

**BIOMET 3i
Symposium
Madrid**

14.–16. Januar 2010

**BIOMET 3i
Symposium
Lissabon**

24.–25. September 2010

Für weitere Informationen und Anmeldung kontaktieren Sie bitte Frau Barbara De Wildeman unter +34-93-445-81-28 oder per Email unter 3i-education@biomet.com.

Simultane Übersetzung ins Englische wird gegebenenfalls zur Verfügung gestellt.

einfachen Eingriff gehandelt habe. Daher war es formell ausreichend gewesen, dass der Chirurg die Mutter und der Anästhesist zunächst nur den Vater aufgeklärt hatte.

Wann ist die Aufklärung „inhaltlich ausreichend“?

Prinzipiell hat sich die Aufklärung auf bestehende, sog. echte Behandlungsalternativen,³ deren Risiken und Erfolgsaussichten sowie auf den Behandlungsinhalt („Verlaufsaufklärung“) „im Großen und Ganzen“⁴ zu erstrecken. Eine Aufklärung über Behandlungsalternativen ist dabei nur erforderlich, wenn diese wesentlich unterschiedliche Risiken und Erfolgchancen bieten bzw. zu jeweils unterschiedlichen Belastungen des Patienten führen.⁵ Nach der sachverständigen Einschätzung, der das Gericht vorliegend folgte, hatten für die Klägerin insoweit keine Alternativen zu dem Eingriff bestanden. Die Operations- und Anästhesierisiken waren in den verwendeten Aufklärungsbögen, die den Aufklärungsgesprächen zugrunde gelegt worden waren, umfassend benannt gewesen.

Die „richtige Art und Weise“ der Aufklärung

Die bedeutsamsten Feststellungen enthält das Urteil zur „richtigen Art und

Weise“ der Aufklärung, die es vorliegend – auch im Hinblick auf das telefonische Aufklärungsgeschehen – rechtlich nicht beanstandete. Anerkannt ist dabei, dass grundsätzlich jeder Arzt über die von ihm beabsichtigte Behandlung aufzuklären hat, sodass für jede an der Behandlung beteiligte Fachrichtung eine separate Aufklärung durch einen Arzt dieser Fachrichtung zu erfolgen hat.⁶

Auf Grundlage der insoweit gefestigten höchstrichterlichen Rechtsprechung war es vorliegend auch unerheblich, dass das chirurgische Aufklärungsfeld zwischenzeitlich verloren gegangen war. Die Existenz eines vom Patienten unterzeichneten Aufklärungsbogens indiziert nicht dessen ordnungsgemäße Aufklärung;⁷ umgekehrt kann der Beweis über ein erfolgtes Aufklärungsgespräch auch ungeachtet des Nichtvorliegens eines Aufklärungsbogens auf andere Weise erbracht werden. Da zwischen den Parteien unstreitig war, dass der Chirurg ein persönliches Aufklärungsgespräch mit der Mutter der Klägerin geführt hatte, konnte von diesem in einem zweiten Schritt schlüssig dargelegt werden, dass diesem Gespräch ein bestimmtes Musterformular zugrunde gelegen hatte, und dass der von Behandlerseite angegebene Inhalt tatsächlich erörtert worden

war.⁸ Die chirurgische Aufklärung erfolgte auch mehrere Tage vor dem Eingriff, sodass sich die Frage einer zu kurzfristigen Aufklärung hier nicht stellte. Die Frage der „Rechtzeitigkeit“ des Aufklärungsgesprächs hätte sich aber im Hinblick auf die anästhesiologische Aufklärung stellen können, wenn die telefonische Aufklärung vom 29.11.2000 nicht als ordnungsgemäße Aufklärung anerkannt worden wäre. Hierfür hätte immerhin sprechen können, dass der Anästhesist den ihm bis dahin nur aus dem Telefongespräch bekannten Eltern der Klägerin erstmals am Operationstag selbst persönlich begegnet war. In der Rechtsprechung wird eine „Aufklärung am Operationstag“, wenn es sich nicht um ambulante Routineeingriffe handelt, weithin als unwirksam angesehen, da der Patient dann in seiner Entscheidung nicht mehr frei sei; für ihn könnte der Eindruck entstehen, dass er sich nicht mehr aus einem bereits in Gang gesetzten Geschehensablauf lösen könne.⁹ Das OLG München hielt die hier erfolgte telefonische Aufklärung jedoch im Ergebnis für ausreichend. Der Bundesgerichtshof verlange für die Aufklärung ein vertrauensvolles Gespräch zwischen Arzt und Patient, wobei es auf die Verwendung von Aufklärungsblättern gerade nicht ankomme. Der Arzt solle sich individuell davon überzeugen, dass der Patient die Hinweise des Arztes verstanden habe und dem Patienten die Möglichkeit zu weiteren Fragen offenstehe.¹⁰ Diesen Belangen kann nach Ansicht des OLG München nicht nur in einem persönlichen Vier-Augen-Gespräch Rechnung getragen werden; auch in einem Telefonat könne sich der Arzt davon überzeugen, dass der Patient die wesentlichen Punkte verstanden habe. Auch könne dem Patienten im Telefonat die Möglichkeit der gezielten Nachfrage gegeben werden. Hierbei verwies das Gericht vorliegend u.a. auf den Umstand, dass das Telefonat 15 Minuten gedauert und also der erforderliche „Tiefgang“ bestanden habe. Allerdings macht das OLG München gegenüber der telefonischen Aufklärung zugleich eine Reihe von praktisch bedeutsamen Einschränkungen. So sollen etwa die „hohe Komplexität“ eines Eingriffes, sein besonderes „Risikoprofil“ oder seine „Tragweite“

ANZEIGE

dentklick.de
klick und spar!

**Cleanic Prophy-Paste m. Fluorid
Firma Kerr**

Universelle Prophy-Paste mit integrierter variabler Reinigungswirkung, die effiziente Reinigung und hohe Polierwirkung zugleich bietet.
Die Verwendung einer einzigen Paste zur Behandlung ermöglicht beträchtliche Zeiteinsparung.



**klickpreis*
31,50**

Nachf.Pa. 200gr Patrone * Solange Vorrat reicht

Jetzt in unserem Online-Shop:
www.dentklick.de

eine telefonische Aufklärung im Einzelfall unzureichend erscheinen lassen können.

klärungsgespräch dienen sollte (z.B. bei kieferchirurgischen Eingriffen). In Fällen der Einbeziehung eines Anästhesis-



„Aufklärungsfallen“ am Telefon

Verkennen von Stimmung und Verständnisvermögen des Patienten in Anbetracht der fernmündlichen Gesprächssituation¹¹ (mangelhafte, zu kurze oder zu komplizierte Aufklärung, ungenügende Möglichkeit zur Nachfrage – auch im Anschluss –, unruhige Gesprächssituation, verängstigter Patient)

Hintergrund: Der Patient muss die Risiken eines Eingriffs nebst etwaiger Alternativen sowie den geplanten Ablauf einer Behandlung zur Kenntnis genommen, alles verstanden, keine weiteren Fragen und in die Behandlung eingewilligt haben.

Keine Eignung des Eingriffes für telefonische Aufklärung wegen hoher Eingriffskomplexität

Hintergrund: Komplexität, Risikoprofil und Tragweite des Eingriffes können die telefonische Aufklärung als unzureichend erscheinen lassen.

Ungenügende Beweissicherung durch den aufklärenden Arzt

Hintergrund: Das Aufklärungs- und Einwilligungsgeschehen sollte vom Arzt im eigenen Interesse umfassend dokumentiert werden (einschließlich: Einschätzung der Behandlung als „Routineeingriff“, Dauer des Telefonats, Art und Anzahl der gestellten Fragen, zeitlicher Abstand zum Eingriff).

Die telefonische Patientenaufklärung ist also eine juristische Gratwanderung: Das OLG München erkennt telefonische Aufklärungsgespräche an, gewährt dem Arzt aber insoweit keinen „haftungsrechtlichen Rabatt“.

Fazit:

Telefonische Aufklärung ja, aber ...

Die Aufklärung des Patienten ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Zahnarzt darf über die Risiken, den Verlauf und Alternativen zu einer avisierten (Routine-)Behandlung sowie zu deren Kosten¹² auch telefonisch aufklären, soweit dem Patienten im Anschluss an das Telefonat die Möglichkeit weiterer Nachfragen verbleibt. Das telefonische Aufklärungsgespräch muss den Anforderungen an ein vertrauensvollen Arzt-Patienten-Gesprächs genügen, wofür gerade auch dessen Länge ein wichtiges Indiz darstellt; das Gespräch sollte zeitlich großzügig bemessen sein, nicht unterbrochen werden und darf nicht zwischen „Tür und Angel“ stattfinden. Besondere Vorsicht ist anzuraten bei aufwendigeren Behandlungen, bei denen das Telefonat lediglich als Auftakt zu einem persönlichen Auf-

ten ist zu beachten, dass einbezogene Dritte für ihre jeweilige fachspezifische Aufklärung selbst verantwortlich sind. Im Übrigen bleibt es auch bei telefonischer Aufklärung bei dem Grundsatz, dass die Behandlerseite die Ordnungsgemäßheit der Aufklärung zu beweisen hat (ungenügend ist der Vermerk „Telefonat mit Patient“ oder gar die bloße Notierung einer Gebührenordnungsziffer) und dass eine auf unzureichendem Wissen beruhende Einwilligung des Patienten in eine Behandlung von vornherein unwirksam ist.

Eine Literaturliste kann unter E-Mail: zwp-redaktion@oemus-media.de angefordert werden.

autoren.

RA Norman Langhoff, LL.M.

Fachanwalt für Medizinrecht
E-Mail: N.Langhoff@roeverbroenner.de

RA Niklas Pastille

E-Mail:
Niklas.Pastille@anwalt.rak-berlin.de

pay less. get more.



Mit Semperdent-Zahnersatz sparen Ihre Patienten am Eigenanteil und nicht an der Qualität

20 Jahre zufriedene Kunden

20 Jahre Vertrauen

Vielen Dank dafür

20 Jahre Zahnersatz seit 1989



semperdent

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

Schadensersatzanspruch bei Kickback-Vereinbarungen

| Karin Gräfin von Strachwitz-Helmstatt

Rabattvereinbarungen mit Auftragelabors (Kickbacks) können nach der neuesten Rechtsprechung Zahnärzte teuer zu stehen kommen. Dies kann vor allem dann der Fall sein, wenn der Zahnarzt in voller Höhe bei der Krankenkasse oder den Patienten abrechnet. Es droht dann neben strafrechtlichen und berufsrechtlichen auch zivilrechtliche Konsequenzen in Form von Schadensersatz.

In einem Fall, den das Sozialgericht Düsseldorf zu entscheiden hatte (Urteil vom 25.2.2009, Az. S 2 KA 29/08), bezog der beklagte Zahnarzt Zahnersatz von einem Dentallabor. Hierfür vereinbarten beide Parteien zuvor ein Rabattsystem, welches der Zahnarzt zusammen mit einem Außendienstmitarbeiter des Labors ausgehandelt hatte. Danach bezahlte der beklagte Zahnarzt zunächst die Rechnungen des Labors in vollem Umfang. Erst nachträglich erhielt er umsatzbezogene monatliche Rückvergütungen (sogenannte Kickbacks) in Höhe von 30 bzw. 25 Prozent der Nettobeträge. Trotzdem ließ er von seinen Angestellten die Behandlungskosten mit der

zuständigen KZV Nordrhein und/oder – soweit es Eigenanteile oder Privatleistungen betraf – mit den Patienten abrechnen und die Rechnungen einer gesetzlichen Krankenversicherung zur Erstattung vorlegen. Die mit dem Dentallabor vereinbarten Rückvergütungen wurden hierbei verschwiegen. Dies führte dazu, dass die Sachbearbeiter der KZV Nordrhein und die Patienten, die die Rechnungen bezahlten, irrtümlicherweise davon ausgingen, die in den Rechnungen angegebenen Preise für den Zahnersatz seien tatsächlich vom Zahnarzt verauslagt worden. Sie erstatteten ihm daher die von ihm angegebenen Ausgaben. Insgesamt konnte der Zahnarzt nach den Ermitt-

lungen der KZV Nordrhein durch dieses Rabattsystem einen Mehrbetrag von 132.761 Euro einnehmen, wovon der Anteil der klagenden Krankenkasse etwa 37.000 Euro betrug. Sie machte diesbezüglich nunmehr Schadensersatz in dieser Höhe aus unerlaubter Handlung gegen den Zahnarzt geltend. Zur Begründung führte sie an, dass sie bei korrektem Abrechnungsverhalten nur die Preise nach den sogenannten „Standardpreislisten“ des Dentallabors zu zahlen gehabt hätte. Stattdessen habe sie aufgrund des gemeinsamen Zusammenwirkens zwischen dem Zahnarzt und den Verantwortlichen des Dentallabors die überhöhten Preise nach dem sogenannten „Komforttarif“ beglichen, obwohl die Leistungen beider Tarife vollständig gleich gewesen seien und der „Komforttarif“ lediglich der Täuschung gedient habe.

ANZEIGE

schärfer, pfiffiger, immer aufrecht im bild.

c-on III

Die einzige volldigitale Intraoral Kamera mit automatischer Bildrotation.



orangedental premium innovations

info +49 (0) 7351.47499.0

patentiertes Inside HSC-System

Rabatte müssen weitergegeben werden

Wegen dieses Abrechnungssystems verurteilte das Gericht den Beklagten zu einer Zahlung von 55.553,13 Euro Schadensersatz. Das Urteil ergebe sich aus §§ 823 Abs. 2 BGB, 263 StGB, 830 BGB in Verbindung mit § 69 Abs. 1 Satz 3 SGB V, so die Richter. Zuvor war der Zahnarzt schon von einem anderen Gericht in einem Strafverfahren wegen Betrugs zu einer Freiheitsstrafe von einem Jahr und zehn Monaten auf Bewährung verurteilt worden. Ferner

wurde ihm die vertragszahnärztliche Zulassung mit Beschluss des Zulassungsausschusses entzogen.

Das Gericht begründete seine Entscheidung damit, dass die klagende Krankenkasse nur zur Erstattung von Kosten in solcher Höhe verpflichtet war, wie sie tatsächlich entstanden waren. Denn

„Das Urteil zeigt einmal mehr auf, welche Folgen resultieren können, wenn bewusst gegen das Abrechnungssystem verstoßen wird.“

die Kosten nach der BEL II-Liste stellen nur die maximal abrechnungsfähigen Höchstpreise dar, die ein Dentallabor berechnen darf. Wie schon im Urteil (Az. L 11 KA 11/08) des Landessozialgerichts NRW vom 28.5.2008 ausgeführt, sei für jedermann der allgemeine Rechtsgrundsatz evident. Danach müssen als Aufwendungen geltend gemachte Beträge tatsächlich entstanden sein. Beträge, die man hingegen im Endergebnis nicht zu tragen hat, sind nicht als Aufwendersatz erstattungsfähig. Dies ergibt sich auch anhand der Regelungen des § 3 Abs. 1 RVO – Gesamtvertrag Nordrhein in Verbindung § 667 BGB.

Somit hatte der beklagte Zahnarzt die Verpflichtung, die nachträglich erhaltenen Rückzahlungen an die Krankenkassen und an die Patienten weiterzugeben. Dies gilt ungeachtet dessen, dass es ihm auch oblegen hatte, von Anfang an die getroffenen Rabattvereinbarungen offenzulegen, anstatt auf seinen Abrechnungen gegenüber der KZV Nordrhein zu bestätigen, nur tatsächlich anfallende Kosten in Rechnung gestellt zu haben.

Mithilfe der sogenannten Differenzhypothese lässt sich der Schaden, der der Krankenkasse entstanden ist, ermitteln. Nach dieser stellt der Schaden die Wertdifferenz zwischen der tatsächlichen, durch das schädigende Ereignis (mit-)geschaffenen, und der hypothetischen Vermögenslage dar, die stünde,

wenn das schädigende Ereignis hinweggedacht wird (ständige Rechtsprechung des BGH). Hätte der Zahnarzt rechtmäßig abgerechnet, so wären sowohl die ihm zugegangenen Kickback-Rabatte als auch die Gewinnanteile für das Dentallabor nicht entstanden. Es entspricht der Lebenserfahrung, dass bei einer gesetzlichen Krankenkasse überschüssige Gelder als Tagesgelder angelegt bzw. fehlende als Kredit aufgenommen werden (vgl. BSG, Urteil vom 13.3.1997, Az. 12 RK 11/96).

Zweifelhafter Gewinn vs. wirtschaftliche Existenz

Das Urteil zeigt einmal mehr auf, welche Folgen resultieren können, wenn bewusst gegen das Abrechnungssystem verstoßen wird. Es kann dabei nicht von einer Gutgläubigkeit der handelnden Personen ausgegangen werden. Auch im Falle der Unwissenheit ist es empfehlenswert, sich um rechtlichen Rat zu bemühen, bevor man auf zweifelhafte Angebote Dritter aufspringt. Denn andernfalls kann damit die wirtschaftliche Existenz ruiniert werden. Dieses Risiko dürfte der zweifelhafte Gewinn aber häufig nicht annähernd wert sein.

info.



Alle in der ZWP bereits erschienenen Artikel zum Thema Recht von unserer ZWP-Autorin finden Sie als E-Paper auf www.zwp-online.info/epaper

kontakt.

Karin Gräfin von Strachwitz-Helmstatt

Fachanwältin für Medizinrecht
EHLERS, EHLERS & PARTNER
RECHTSANWALTSSOCIETÄT
Widenmayerstr. 29, 80538 München
Tel.: 0 89/21 09 69 34
Fax: 0 89/21 09 69 99
E-Mail: k.strachwitz@eep-law.de

ANZEIGE
ALPRO[®]
Jet

Das Hygienesystem für jede Absauganlage!

Hochwirksames Hygienesystem für die tägliche/wöchentliche Reinigung mit Desinfektion aller Absaug- und Abscheideanlagen.

Nach Instrumentendesinfektionskriterien von der DGHM/VAH geprüft.

AlproJet-System

AlproJet-DD

Hochkonzentriertes aldehyd- und phenolfreies Flüssigkonzentrat für die tägliche Reinigung, Pflege und Desinfektion aller zahnärztlicher Absaug- und Abscheideanlagen. Werksfreigabe u. a. von Sirona Dental.

CE 0123

AlproJet-W

Hochwirksames aldehydfreies, nicht schäumendes Flüssigkonzentrat für die wöchentliche Kontrareinigung und Pflege von zahnärztlichen Absaug- und Abscheideanlagen. Werksfreigabe u. a. von Sirona Dental.

CE 0123

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

Der saubere Patient: normal oder Phobie?

| Dr. Lea Höfel



Hygiene und Sauberkeit sind sinnvoll und wichtig, besonders in medizinischen Berufsfeldern. Vonseiten der Praxis muss sorgsam darauf geachtet werden – darüber besteht kein Zweifel. Wenn jedoch die Patienten übertrieben kritisch und ängstlich reagieren, kann das durchaus zum Problem werden. In Extremfall leiden diese Patienten unter einer Phobie, was den Praxisalltag erheblich beeinträchtigen kann.

Fast jeder Zahnarzt wird schon einmal einen Patienten gehabt haben, der sich ständig die Hände wäscht, im Minutentakt neue Tücher verlangt, die Türen vom Praxispersonal öffnen lässt, Wasserhähne nur mit Bewegungssensor akzeptiert und die Keimfreiheit des Bohrers hinterfragt. Was anfangs noch als unterhaltendes Thema in der Praxisrunde gesehen wird, entwickelt sich mit der Zeit zu Unverständnis und Ärger dem Patienten gegenüber. Die Praxis stellt sich nervlich und zeitlich auf die Wünsche ein, die Behandlung muss häufig unterbrochen werden. Ein Staubkorn oder auch nur der Verdacht auf Bakterien kann dazu führen, dass der Patient die Behandlung verschiebt oder abbricht. Auf einmal steht nicht mehr die Zahnbehandlung im Vordergrund, sondern die psychische Störung: Phobie, meist im Zusammenhang mit Zwangshandlungen.

Die Phobie

Phobien sind psychologisch gesehen von Ängsten abzugrenzen. Sie sind objektbezogen (z.B. Spinnen, Keime), situationsbezogen (z.B. Rede halten, Gedächtnisverlust) oder reaktionsbezogen (z.B. Angst, Schimpfwörter zu sagen oder jemandem etwas anzutun). Die starke Angst des phobischen Patienten steht in keiner Relation zur tatsächlichen Situation. Sie kann aber auch nicht rational beseitigt werden, dem

Phobiker ist bewusst, dass er überreagiert. Als Folge von Phobien leiden die Betroffenen oft schon an Erwartungsangst (Angst vor der Angst) und Depression und ziehen sich immer mehr zurück. Instinktiv vermeidet der Phobiker die angstausslösende Situation, was z.B. bei Angst vor tiefen Gewässern durchaus möglich ist und den Alltag kaum beeinträchtigt. Bei dem bakterienscheuen Patienten in der Zahnarztpraxis wird es jedoch schwierig, den Alltag zu meistern. Jeder Schritt in die Außenwelt, jede Berührung, jedes Tier und jeder Mensch stellt eine potenzielle Gefahr dar.

Die Ursache

Es ist durchaus möglich, dass ein Patient übertriebene Angst vor Ansteckung entwickelt, weil er in der Vergangenheit jedes Virus seiner Umgebung mitgenommen hat und ständig erkältet war. Meist liegen Phobien jedoch tief greifende Probleme zugrunde, die mit Kontrollverlust, Unsicherheit und Unselbstständigkeit zusammenhängen. Erfahrungen in der Kindheit führen dazu, dass der Patient ungelöste Probleme mit sich herumträgt (z.B. Vernachlässigung, Missbrauch, Einsamkeit), die durch die Phobie zum Ausdruck kommen. Der ursprüngliche Auslöser ist entweder unbekannt oder mit zu großer Angst besetzt, weshalb sich die Psyche ein anderes Ventil sucht.

Ihr Patient hat wahrscheinlich eine Bacteriophobie entwickelt, die Angst vor Bakterien oder eine Automysophobie, die Angst vor Ansteckung durch Unsauberkeit, Keime und Bakterien. Zahlreiche Bezeichnungen können zutreffen. Die einzige Phobie, unter der Ihr Patient gewiss nicht leidet, ist die Ablutophobie, der Furcht vor dem Baden und Waschen. Um der Angst scheinbar Herr zu werden, gesellt sich zu der Phobie gerne noch ein Zwang. Der Patient wäscht sich stundenlang die Hände und lässt die Desinfektionsflasche nicht außer Reichweite.

Der Zwang

Der Patient steht unter Zwang, wenn er ständig Rituale ausführen muss. Manche Menschen neigen dazu, Handlungen auszuführen (z.B. mit dem Fuß wippen, Türschloss und Herd kontrollieren), andere wiederum leiden unter Zwangsgedanken (z.B. Grübeln, Zahlenreihenfolgen durchgehen). Der Patient in der Praxis tritt seiner Phobie mit Waschzwang entgegen und kann dadurch das Gefühl der Angst minimieren. Was zuerst dazu dient, die Angst zu kontrollieren, verselbstständigt sich mit Zeit. Jetzt kann es auch passieren, dass Angst entsteht, weil es keine Möglichkeit zur Ausführung des Zwanges kommt. Der Patient steckt in einem Teufelskreis fest, aus dem er schwer von alleine wieder herauskommt.

Phobie

- Bakterien
- Verschmutzung
- Keime
- Ansteckung
- Krankheiten

Zwang

- Händewaschen
- Desinfizieren
- Handtücher wechseln
- Instrumente reinigen lassen
- Hygiene hinterfragen

Umgang

- ernst nehmen
- sichtbar reinigen
 - Desinfektionsmittel reichen
 - Papiertuch wechseln
- Hygienebeauftragte vorstellen
- Einwände auf eventuelle Richtigkeit untersuchen

**Was es zu beachten gilt**

Das Zahnarztteam ist nicht dafür verantwortlich, den Patienten von seiner Phobie zu befreien. Eine psychologische Therapie wäre natürlich das Beste. Der Patient sollte verhaltenstherapeutisch lernen, sich der Situation auszusetzen, ohne zu flüchten oder seinen Zwängen nachzugeben. Das heißt, er muss die Türklinke anfassen, den Wasserhahn aufdrehen, sich auf den Behandlungstuhl setzen und die Behandlung durchstehen, ohne wegzurennen und ohne sich ständig zu waschen. Psychoanalytisch und kognitiv wäre es optimal, wenn er die Ursachen erkennt und seine Gedanken und Gefühle schrittweise umstrukturiert. Damit wäre das Problem im Keim erstickt.

Der Zahnarzt jedoch sollte sich als Ziel setzen, den Aufenthalt in der Praxis so angenehm wie möglich zu gestalten. In erster Linie muss der Patient ernst genommen werden. Er empfindet seine Ängste sehr real. Auch wenn der Auslöser vielleicht lächerlich ist, die Gedanken und Gefühle der Angst sind es nicht. Achten Sie besonders darauf, dass nichts mehr von der vorherigen Behandlung zu sehen ist. Arrangieren Sie es so, dass der Patient ins Zimmer kommt, wenn gerade die letzte Ecke des Stuhles abgewischt wird. Die Zeichen der Desinfektion müssen noch zu sehen sein, es muss feucht glänzen. Stellen Sie dem Patienten beiläufig die Hygienebeauftragte im Team vor, die dafür extra ausgebildet wurde.

Reagieren Sie auf den Patienten, bevor er selbst aktiv wird. Reichen Sie ihm

zwischen durch Desinfektionsmittel, wechseln Sie das Papierhandtuch – als wäre es der normale Ablauf in Ihrer Praxis.

Sie erreichen, dass sich der Patient nicht von selbst in seine Zwänge hineinsteigert, die Phobie bleibt dadurch kontrollierbar. Wenn Sie Glück haben, entspannt er etwas und fühlt sich wohl. Der Zahnarzt muss nicht mehr unaufhörlich auf die Wünsche eingehen, zumindest kann er Unterbrechungen jetzt selbst steuern und die Behandlung relativ konzentriert durchführen.

Zu guter Letzt kann das Team solche Patienten als Anlass nehmen, die Praxishygiene wieder einmal kritisch und mit anderen Augen zu sehen. Man muss nicht phobisch und zwanghaft werden, aber der Blick des phobischen Patienten kann auch eine Chance auf Verbesserung sein.

tipp.

Bei Interesse an psychologischen Schulungen und Praxisberatungen können Sie sich gern an die Autorin wenden.

kontakt.**Dr. Lea Höfel**

Diplom-Psychologin
E-Mail: lea.hoefel@arcor.de
Tel.: 0 88 21/7 81 96 42
Mobil: 0178/7 17 02 19



CHAMPIONS®
IMPLANTS

einfach, erfolgreich & bezahlbar

direkt vom bekannten,
deutschen Hersteller

70 €



22 Längen & Ø

VIERKANT



16 Längen & Ø

TULPENKOPF

- Seit über 25 Jahren MIMI® Erfahrung mit 98,5 % Erfolg in 12 Jahren
- Champions® begeistern in allen Indikationen...
- ...in Sofortbelastung (auch mit Cerec®) dank kreistalem Mikrogewinde
- Osseointegration ohne „Einheilzeit“!! Für Champions kein Thema!
- COCI-MIMI-Technik: Sanft, „unblutig“, bezahlbar
- Bereits über 500 Champions®-Praxen/Kliniken in Deutschland
- Mit neuer Championsratsche (15-120 Ncm) kontrollierte, sichere Kraftanwendung
- HKP: Durchführungs-Verhältnis auch 10:8?
- Spaß und Erfolg bei der Arbeit!!

Zaubern auch Sie...

- ... beispielsweise in einen schmalen Kieferknochen < 2,5 mm ein 3,5 D Ø Champion
- ... aus einem D3/D4 einen D2-Knochen ohne Zusatzbesteck/Instrumente
- ... einen indirekten, auch „lateralen“ Sinuslift von 2-3 mm (ohne Verletzung der KH-Membran!)
- ... eine garantierte Primstabilität von > 40 Ncm



Kostenloser Fachfilm erhältlich

Fortbildungen, System & Prothetik, die begeistern!

(R)EVOLUTION

KOSTENLOSE Champions®-FORTBILDUNG
(3 Stunden – 3 Punkte)

Dr. Armin Nedjat – LIVE!
Zahnarzt, Spezialist Impl., Diplomate ICOI
Entwickler & Referent der MIMI®, COCI



Mehr Infos, Download-Anmeldung,

Kurstermine:

Service-Telefon: 06734 - 6991

Fax: 06734 - 1053

INFO & Online-Bestellung:

www.champions-implants.com

Wenn Patienten aggressiv reagieren ...

| Ralf R. Strupat

Kein Zahnarzt und keine Assistentin wünscht sich diese Situation herbei, aber jeder hat sie bestimmt schon einmal erlebt: Ein Patient ist verärgert und beschwert sich. Im günstigsten Fall erläutert er sein Problem auf ruhige, sachliche Weise, im schlimmsten Fall geht er mit lauter Stimme und aggressivem, drohendem Tonfall auf den Zahnarzt los und streitet auf persönlich verletzender, unsachlicher Ebene.

Dass aggressive Patienten dem Harmoniebedürfnis von Menschen alles andere als entgegenkommen, versteht sich von selbst. Zahnärzte sollten diese Patienten jedoch nicht als lästige Störenfriede ansehen, denn sie lassen sich wenigstens noch auf eine Form der Kommunikation ein. Zwar ist diese Kommunikation mit „hitzen“ Patienten nicht ganz einfach zu bewältigen, aber eine Herausforderung, die gemeistert werden kann. Vorausgesetzt, die Praxis nutzt die Chance auf Verbesserung und dem Zahnarzt selbst und auch seinem Team steht ein ausreichendes Wissen im Umgang mit aggressiven Patienten beziehungsweise der Lösung von Konfliktsituationen zur Verfügung.

Erfahrungen auf Patientenseite

Viele verärgerte Kunden machen in Deutschland in den unterschiedlichsten Bereichen ähnliche Erfahrungen: Beschwerden werden oft völlig ignoriert, es gibt keine festen Ansprechpartner dafür, sie müssen sich durchfragen und endlos lange telefonieren, bis sie endlich jemanden gefunden haben, der ihnen ein Ohr leiht. Zudem müssen sie damit rechnen, zuerst angemockert zu werden und dann auch noch damit, dass ihre Beschwerde ergebnislos im Sande

verläuft. Das liegt hauptsächlich an zwei Gründen: Zum einen ist die persönliche Einstellung zu Konflikten oft so, dass Unternehmen Beschwerden als Störung betrachten anstatt als Chance zur Weiterentwicklung. Menschen neigen deshalb dazu, Auseinandersetzungen zu vermeiden, zu ignorieren und so lange zu „flüchten“, bis es eskaliert. Zum anderen haben Unternehmer und speziell auch Zahnärzte oft keine konkreten Handlungsanweisungen oder Richtlinien entworfen, die den eigenen Umgang des Praxisteam mit Patienten im Streitfall regeln.

Gründe für die Unzufriedenheit

Damit Zahnärzte Richtlinien für ein wertvolles Konfliktmanagement entwerfen können, müssen sie wissen, was ihre Patienten verstimmt. Im (Einzel-) Handel sind uns die häufigsten Motive für die Verärgerung von Kunden oft selbst bekannt: Mitarbeiter, die an Freundlichkeit und Fachkenntnis zu wünschen übrig lassen. Lange Wartezeiten drücken auf das Gemüt – ob im Geschäft an der Kasse oder in der Praxis. Die Kauflust schwindet ebenso, wenn das gewünschte Produkt nicht im Regal steht und noch mehr empört es Kunden, wenn sie dann ein Produkt kaufen, das sich außerdem als mangelhaft heraus-

stellt. Auch beim Ausgabeverhalten gibt es Schmerzgrenzen: Ist ein Produkt zu teuer, verärgert das den Kunden. Genauso empfinden manche Käufer, wenn sie keine oder nur marginale Preisnachlässe erhalten. Teilweise trifft dies natürlich auch auf Zahnarztpraxen zu. Ungenießbar können Patienten allerdings dann werden, wenn sie sich gering geschätzt fühlen oder den Eindruck haben, übertölpelt worden zu sein. Der Patient will ausreichend über die Behandlungsmethoden informiert werden, dann aber selbst entscheiden, und er will vor allem mit seinem Anliegen und seinen ganz individuellen Bedürfnissen ernst genommen werden. Das Problem hierbei: Verärgerte Patienten sind nicht immer auf den ersten Blick zu erkennen.

Typische Konfliktsignale

Erste Signale sendet der Patient durch einen veränderten Tonfall in der Stimme oder durch seine Körpersprache. Einzelne Signale müssen nicht eindeutig auf einen verstimten Kunden hinweisen, aber meist tritt ein Anzeichen nicht alleine auf. Im Bündel wird der verärgerte Patient klar. Bevor er seinen Ärger artikuliert und kommuniziert, drückt er ihn meist schon durch nonverbale Signale aus: Im Gesicht tritt eine gerunzelte Stirn auf, er rümpft die Nase oder zieht die Augenbraue hoch und er presst die Lippen zusammen (damit die Wut nicht von selbst in Form von Worten herausdringt) – zumindest, wenn er auf dem Behandlungsstuhl überhaupt in der Lage dazu ist.



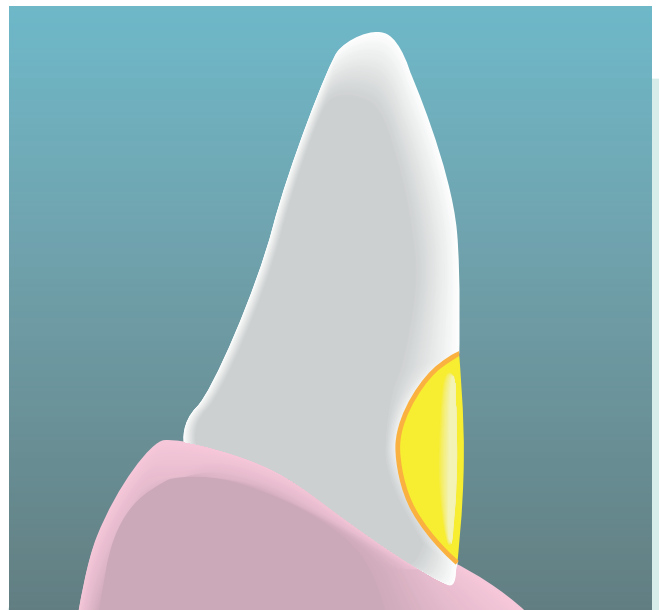
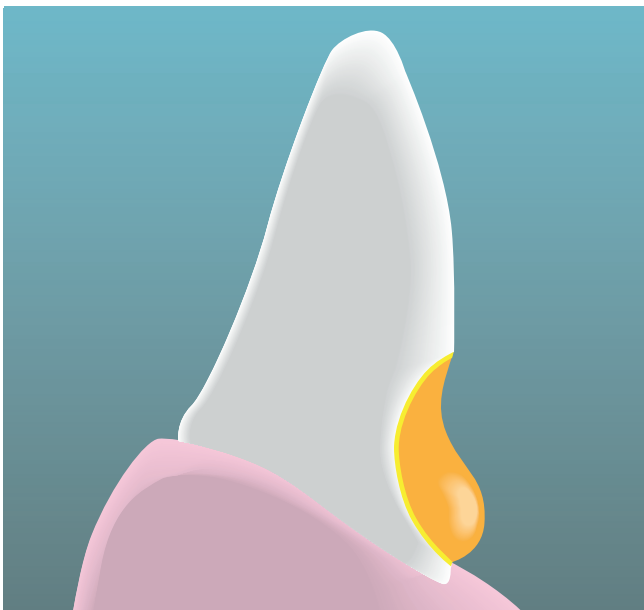
Gradia Direct **LoFlo** von GC.



Das Komposit für Zahnfleischfüllungen.

Das Problem: Manche Flowables fließen weg.

Die Lösung: LoFlo bleibt stehen.



**Frage an Dr. Maaß in München:
Was hat Ihnen an dem Komposit
Gradia Direct LoFlo gefallen?**

Sein unkompliziertes Handling und die Konsistenz. Für Zahnfleischfüllungen ist es ideal. Ich habe länger Zeit, das Material zu modellieren. So erhalte ich eine bessere Form und benötige weniger Schichtungen.

GC GERMANY GmbH
Tel. +49.6172.99.59.60
info@germany.gceurope.com
www.germany.gceurope.com

GC AUSTRIA GmbH
Tel. +43.3124.54020
info@austria.gceurope.com
www.austria.gceurope.com

GC AUSTRIA GmbH
Swiss Office
Tel. +41.52.366.46.46
info@switzerland.gceurope.com
www.switzerland.gceurope.com

Informieren Sie sich bei GC
oder bestellen Sie direkt
bei Ihrem Dental-Depot.

www.loflo.de
Fax 0 61 72/9 95 96-66
info@gcgermany.de

Ein paar Tipps für Konfliktgespräche

Ein Tipp am Rande: Wenn es Konflikte gibt, lassen sich diese an einem neutralen Ort, sprich einem normalen Schreibtisch, vielleicht manchmal besser besprechen als im Behandlungsraum. Mit angespannten Schultern und halb abgewandtem Körper droht er vielleicht noch mit dem Zeigefinger, den er wie eine Pistole auf Sie richtet. Verschränkt er seine Arme vor dem Körper und schüttelt den Kopf – sind die Anzeichen eindeutig. Manche Patienten gehen dann sehr schnell und aggressiv auf den Zahnarzt oder auch die Assistentin zu und vergessen jegliche Distanz, indem sie ihr Gegenüber berühren. Gleichzeitig wird die Stimme lauter, der Tonfall aufmüpfig, rechthaberisch und dickköpfig. Der Patient kann sich in der Wortwahl vergreifen, er wird unsachlich und nimmt keine Argumente mehr wahr.

Strategien zur Deeskalation

Hilfreich ist, wenn in der Praxis ein Leitfaden für Konfliktgespräche erarbeitet wird. Meist hat sich schon Wut aufgestaut, wenn sich ein Patient beschwert. Ein wichtiges Ventil ist, wenn er seine Luft erst mal ablassen kann. Lassen Sie ihn reden – und hören Sie genau zu. Fragen Sie nach und wiederholen Sie seine Vorwürfe in eigenen Worten: Erstens können Sie sich damit sicher sein, ihn richtig verstanden zu haben, zweitens soll er aussprechen dürfen, was ihn aufregt. Übernehmen Sie als Empfänger Verantwortung, auch wenn Sie nicht der Verursacher waren. Verweisen Sie nicht auf den Zahntechniker XY oder Kollegin „Meier“, die am Malheur schuld sind (oder sein sollen). Sie repräsentieren in diesem Moment für den Beschwerdeführer die Praxis und sollten sich sofort um die Erledigung kümmern.

Die emotionale Seite einer Auseinandersetzung ist nicht zu unterschätzen. Versuchen Sie, sich in die Situation des Patienten zu versetzen und bringen Sie Verständnis für seine Lage auf. Er fühlt sich dann nicht so alleine gelassen. Bleiben Sie ruhig und geben Sie auf gar keinen Fall dem Patienten die Schuld. Besser ist es, das Problem zu lösen als die Schuldfrage klären zu wollen, was nur zur weiteren Eskalation beitragen würde. In einem nächsten

- Lassen Sie Ihren Patienten ausreden, hören Sie aufmerksam zu und signalisieren Sie Zustimmung.
- Unterstellen Sie Patienten nichts: „Haben Sie die Anweisung nicht befolgt?“
- Bleiben Sie bei den Fakten und kommunizieren Sie klar: Auch an der Körperhaltung und Mimik kann der Patient erkennen, wenn Sie ihn nicht ernst nehmen.
- Senden Sie Ich-Botschaften: Vermeiden Sie das Wörtchen „man“ – wer ist das?
- Verschränken Sie nicht die Arme vor Ihrem Patienten oder wenden sich klar von ihm ab.
- Bleiben Sie ruhig im Tonfall und sachlich in der Wortwahl.
- Verzichten Sie auf Verallgemeinerungen: Bei der Behandlung ging noch nie etwas schief!
- Vermeiden Sie Gegenanschuldigungen: Das hätten Sie gleich erzählen müssen, dann ...!

Schritt sollte versucht werden, eine gemeinsame Lösung zu finden, die für beide Seiten annehmbar ist. Wird neben der Behebung der sachlichen Mängel dem Patienten vor allem auf der emotionalen Ebene gezeigt, dass man sein Anliegen ernst nimmt und ihn wertschätzt, so können aus unzufriedenen sogar begeisterte Patienten werden.

Eigene Einstellung als Teil der Lösung

Wenn eine Situation kurz vor der Eskalation steht und der Patient „barsch“ wird, ist es menschlich verständlich, in Abwehrhaltung zu gehen. Wie sich Zahnärzte und Assistentinnen dann verhalten, hängt von ihrer Persönlichkeit ab. Selbstbewusste Menschen verteidigen die eigene Position, Harmoniebedürftige versuchen, sich aus der Affäre zu ziehen und Gesprächspartner ohne Selbstvertrauen schieben die Gründe für den Ärger auf andere. Diese Reaktionen beruhen auf der Vorstellung, dass Konflikte grundsätzlich negativ und damit überflüssig sind. Konflikte sind aber naturgegeben und sollten deshalb offen angegangen werden, damit eine Lösung erreicht werden kann.

Grundsätzlich ist Konfliktmanagement auf der Ebene der Führungskräfte angesiedelt. Zahnärzte sind in diesem Zusammenhang für ihr Praxisteam verantwortlich – als Ansprechpartner im Krisenfall und als Vorbild im Alltag. Eine gute Konfliktkultur kann also nicht nur verordnet werden, Mitarbeiter können und sollten sie lernen – vom Zahn-

arzt ebenso wie von eventuell vorhandenen Teamleitern. Leben Sie Ihnen also vor, wie Sie mit Auseinandersetzungen fertig werden. Beschwerden zu vermeiden oder unter den Teppich kehren zu wollen, ist illusorisch, denn selbst wenn die Patientenzufriedenheit insgesamt hoch ist, kann es vorkommen, dass dies in Einzelfällen anders ist. Patienten müssen sich beschweren können. Eine Zahnarztpraxis gibt ihren Patienten so zu verstehen, dass deren Wünsche ernst genommen werden.

autor.



Ralf R. Strupat begleitet mit seiner Full-Service-Agentur für Kundenbegeisterung Unternehmen auf dem Weg, schnell und dauerhaft eine neue Service-Kultur zu etablieren. Dabei sieht er die Chef-Mitarbeiter-Kunden-Begeisterung als ganzheitlichen Ansatz – mit dem Ziel, dass Unternehmen sich von der Masse abheben und zum Kundenmagneten werden.

kontakt.

STRUPAT.KundenBegeisterung!

Kreuzstraße 9, 33775 Versmold
Tel.: 0 54 23/4 74 27-0
www.begeisterung.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.

"I FEEL GOOD"

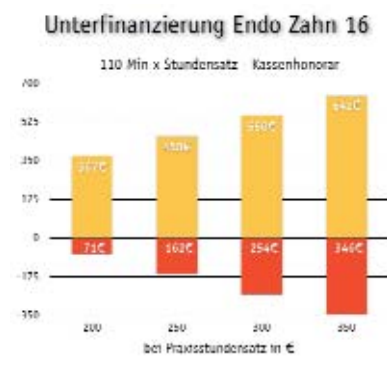
Mehr Prophylaxe >
www.ems-swissquality.com

Heute am Abgrund, morgen einen Schritt weiter!



Es soll Zahnärzte geben, die von Abrechnung nichts wissen wollen und die die betriebswirtschaftliche Seite ihrer Praxis dem Steuerberater überlassen. Der Weckruf kommt dann irgendwann von der Bank.

Bei meinen Praxisberatungen treffe ich immer wieder auf Praxen, die weder Prophylaxe noch andere Privatleistungen anbieten, die ihren Praxisstundensatz nicht kennen und ihre Behandlungen nicht stundensatzgerecht abrechnen.



nen. Dabei definiert man doch zahnärztliche Abrechnung als die Kunst, einen Stundensatz in erstattungsfähige Gebührenpositionen zu übersetzen. Nehmen wir das Beispiel einer

richtlinienkonformen Wurzelbehandlung am Zahn 16 mit vier Kanälen, so kann man bei aufwendiger Behandlungsweise neben 15 Minuten für Begrüßung, Verabschiedung und Dokumentation 95 Minuten für die eigentliche Wurzelbehandlung und einen Schmelz-Dentin-adhäsiven Aufbau ansetzen.

Das aufwandgerechte Honorar berechnet sich nach dem Praxisstundensatz multipliziert mit der Behandlungszeit von 110 Minuten. Die Grafik zeigt für verschiedene Praxisstundensätze die Unterfinanzierung, die nach Abzug des Kassenhonorars vorliegt. Diese Beträge müssen mit dem Patienten vor der Behandlung privat vereinbart werden, wenn die Praxis aufwandgerecht liquidieren möchte.

Nun ist dies einfacher gesagt als getan: In meinen Beratungen motiviere und trainiere ich das gesamte Team, das dann hinter dem Behandlungskonzept und den Behandlungsergebnissen der

Praxis steht und diese notwendigen Privatleistungen dem Patienten überzeugend anbieten kann.

Für eine kostendeckende Vereinbarung reicht es natürlich nicht, vielmal die elektrometrische Längenmessung für 36,35 Euro zu berechnen. Vielmehr müssen weitere Leistungen aus der GOZ bzw. Analogleistungen herangezogen werden, die nicht im Angebot der Sozialversicherung sind. Eine gute Hilfe ist dabei die Synadoc-CD, eine elektronische Planungshilfe, mit der stundensatzgerechte Planungen und entsprechende Vereinbarungen blitzschnell erstellt werden können.

Eine kostenlose Probeversion der Synadoc-CD bestellt man telefonisch: 0700/67 33 43 33 – oder im Internet unter www.synadoc.de

autorin.



Gabi Schäfer

Als Seminarleiterin schulte sie während der letzten 16 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 720 Vor-Ort-Termine in Zahnarztpraxen, wo sie Dokumentations- und Abrechnungsdefizite aufdeckt und beseitigt und Zahnärzten in Wirtschaftlichkeitsprüfungen beisteht.

ANZEIGE

einfach fotografieren...

byzz wireless

Für alle Kameras mit SD Karte.

>> das Bild wird sofort kabellos übertragen
>> natürlich direkt zum Patientendatensatz

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



Endlich da!

**SONDER
PREIS**

Lisa 317 Wasser-
dampfsterilisator,
Doku-Speicherkarte,
LisaWare Doku-
PC-Software

statt € 7.100,-

€ 5.700,-

und ein MSI Netbook im Wert von ca. € 380,-



Sicherheit beruhigt. Mit der Software LisaWare werden beim Sterilisieren alle Zyklusdaten automatisch auf dem Computer gespeichert – direkt über eine serielle Schnittstelle oder über ein lokales LAN-Netzwerk. Die Software arbeitet unabhängig und ermöglicht mit einfachster Handhabung die Anbindung von bis zu 4 Sterilisatoren.

Entdecken Sie W&H Lisa – jetzt mit eingebauter Dokumentationskarte, der neuen LisaWare und ein MSI-Netbook (black or white) zum Sonderpreis bei Ihrem teilnehmenden Fachhändler.

Lisa[®]

Die zweite Generation

kurz im fokus

Professioneller Web-Auftritt

Für eine moderne Praxis ist eine eigene Internetpräsenz heute kein Luxus mehr, sondern eine sinnvolle Investition in die Zukunft. Der Web-Auftritt bietet die Möglichkeit, Ihre Praxis, Ihr Leistungsspektrum, Therapieschwerpunkte und Zusatzqualifikationen ins rechte Licht zu rücken. Das Praxis-Page-System bietet fünf Designvarianten zur Auswahl – oder lassen Sie sich Ihre Homepage individuell gestalten. Das modular aufgebaute Angebot reicht vom markanten, lebendigen Logo über hochwertige Visitenkarten und Briefpapiere, aussagekräftigen Praxisschildern bis hin zur eigenen nutzerfreundlichen Praxishomepage. Alle Elemente sind in unterschiedlichen, aussagekräftigen Designs erhältlich. Darüber hinaus bietet der-webzahnarzt.de natürlich auch individuell gestaltete, maßgeschneiderte Lösungen an. Mehr Informationen unter www.der-webzahnarzt.de oder Telefon: 0 52 61/66 68 73.

Heute schon gelächelt?

Sie zaubert ein Lächeln auf das Gesicht der Zahnarthelferin, macht Spaß, ist angenehm zu lesen und sympathisch verpackt: die neue Zeitschrift für Zahnarthelferinnen unterhält mit einem bunten Themenmix aus den Bereichen Praxisalltag und Freizeit. Die „smile“ bietet verpackte Fachinformationen, die weiterbilden ohne zu belehren, und berichtet aktuell über Trends, Styling und alles, was Spaß macht. In jeder Ausgabe gibt es ein Gewinnspiel. Schwerpunkt der vierten Ausgabe sind der „Bakterien Alarm“ in der Absauganlage und wie Sie dort für hygienische Sauberkeit sorgen, Tipps für einen Herbstabend mit den Mädels und wie Sie für einen Tag abtauchen und es sich richtig gut gehen lassen können. Das Heft im praktischen Pocket-Format erscheint vierteljährlich und kommt kostenlos in die Praxis. Herausgeber ist der internationale Anbieter von Desinfektionsmitteln und -verfahren Schülke & Mayr. Unter der E-Mail-Adresse info@smile-redaktion.de können Sie Ihr Gratis-Exemplar bestellen.

Journalreihe:

Bei der Dentalhygiene immer up to date

Ob Fachzeitschrift für den Implantologen, Oralchirurgen, Endodontologen, Laseranwender oder die Dentalhygieniker/-in – die Journalreihe der Oemus Media AG bedient all diese Spezialgebiete der Zahnmedizin. So richtet sich das Dentalhygiene Journal gleichermaßen an präventionsorientierte und parodontologisch tätige Zahnärzte sowie Dentalhygienikerinnen und Praxisteams im deutschsprachigen Raum. Die Zeitschrift befindet sich mittlerweile im 12. Jahrgang und hat sich als auflagenstärkstes Fachmedium für Praktiker mit Prophylaxe und Parodontologieschwerpunkten bereits bei circa 5.000 regelmäßigen Lesern etabliert. Als



erstes Medium und quartalsweise erscheinendes Forum fördert das Dentalhygiene Journal im Rahmen der zunehmenden Präventionsorientierung in der Zahnheilkunde die Entwicklung des Berufsstandes der Dentalhygieniker/-in in Deutschland. Der spezialisierte Leser erhält durch anwenderorientierte Fallberichte, Studien, Marktübersichten und komprimierte Produktinformationen ein regelmäßiges medizinisches Update aus der Welt der Parodontologie und der Perioprophyllaxe.

Oemus Media AG
Tel.: 03 41/4 84 74-2 00
www.zwp-online.info/epaper

Unterspritzungstechniken:

Der Erfolgskurs mit Demonstrations-DVD

In der modernen Leistungsgesellschaft der westlichen Welt ist das Bedürfnis der Menschen nach Vitalität sowie einem jugendlichen und frischen Aussehen ein weitverbreitetes gesellschaftliches Phänomen. Als besonders minimalinvasiv und dennoch effektiv haben sich in den letzten Jahren die verschiedenen Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht bewährt. Entscheidende Voraussetzung für den Erfolg ist jedoch die fachliche Kompetenz und die Erfahrung des behandelnden Arztes sowie interdisziplinäre Kooperation.

Mehr als 3.000 Teilnehmer haben in den letzten Jahren die Kurse der Oemus Media AG zum Thema „Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht“ besucht. Besonderer Beliebtheit haben sich dabei auch die im Rahmen von verschiedenen Fachkongressen zum Thema angebotenen eintägigen „Basisseminare“ erwiesen. Aufgrund der großen Nachfrage werden diese Seminare auch im Jahr 2010 fortgeführt und zugleich sowohl inhaltlich



als auch im Hinblick auf den Nutzwert für den Teilnehmer aufgewertet.

Konkret bedeutet dies, dass zusätzlich zu den Live-Demonstrationen im Rahmen des Kurses die verschiedenen Standardtechniken jetzt auch per Videoclip gezeigt werden. Dieses Videomaterial erhält jeder Kursteilnehmer für den Eigengebrauch in Form einer eigens für diesen Kurs produzierten DVD.

Oemus Media AG
Tel.: 03 41/4 84 74-3 09
E-Mail: event@oemus-media.de

Umfrage:

Fast jeder Sechste geht nicht zum Zahnarzt

Eine aktuelle Umfrage des Meinungsforschungsinstituts ipsos ergab, dass Patienten immer häufiger wegen der zu hohen Kosten nicht zum Zahnarzt gehen. So habe nahezu jeder sechste Deutsche in den vergangenen drei Jahren erforderliche Zahnbehandlungen und Zahnersatzversorgungen aufgeschoben. In einkommensschwachen Haushalten sogar mehr als jeder Vierte. Außerdem haben circa 13 Prozent der Befragten, die eine Zahnersatzversorgung in Anspruch genommen haben, eine Zahnersatzlösung in reduzierter Ausführung gewählt. Wenn beim Zahnersatz hohe Zuzahlungen anstehen, stoßen viele finanziell an ihre Grenzen. Bezahlbarer und dennoch sicherer und

qualitativ hochwertiger Zahnersatz ist seit jeher die Ausrichtung der Imex Dental und Technik GmbH.

Schon vor mehr als 15 Jahren hat Imex das Ziel verfolgt, hochwertigen Qualitätszahnersatz möglichst preisgünstig anzubieten. Dafür hat das in Deutschland ansässige Meisterlabor neben der Hightech-Fertigung in Essen auch seit mehreren Jahren eigene Produktionsstätten in Asien. Imex-Mitarbeiter und deutsche Zahntechnikermeister sorgen vor Ort in China für reibungslose Arbeitsprozesse und die Einhaltung höchster Qualitätsanforderungen. Dies sichert der Imex Dental und Technik GmbH einen logistischen und vertriebstechnischen Wett-



bewerbsvorsprung, vor allem aber auch erhebliche Vorteile in der Qualitätssicherung und bestmögliche Transparenz. Dank der günstigen Fertigung sind Zahnarztpraxen in der Lage, jedem Patienten eine adäquate, hochwertige Versorgung gemäß dessen Erwartungen und dem persönlichen finanziellen Spielraum anbieten zu können – mit erheblichen Einsparungen beim Eigenanteil bis hin zu zuzahlungsfreien Regelversorgungen.

Imex Dental und Technik GmbH
Tel.: 0800/8 77 62 26
www.imexdental.de

DGZI-Curriculum:

Alterszahnheilkunde-Kurs gut besucht

Zwar schrumpft die Bevölkerung hierzulande insgesamt, doch verzeichnen wir gleichzeitig eine Explosion bei den Senioren. Die Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie (DGZI) hat bereits darauf reagiert und am 25. und 26. September 2009 in Bonn erstmalig das neue Kurs-Modul „Alterszahnheilkunde/Altersimplantologie mit Prothetik“ durchgeführt. Mit rund 20 Teilnehmern erfreute sich die Fortbildung im Rahmen des bewährten Curriculums Implantologie einer regen Beteiligung.

An zwei Tagen erhielten die Besucher einen umfassenden Überblick über die Thematik – von den biologischen Grundlagen des Alterns über Aspekte von Ernährung und Medikation bis zur Implantation im konkreten Patientenfall. Prof. Dr. Werner Götz, Bonn, übernahm dabei den allgemeinmedizinischen Part. Er erläuterte gemäß dem Stand der Wissenschaft, warum Menschen und einzelne Zellen altern, wie dies die Flexibilität der Organe beeinträchtigt und insbesondere generell zu

Problemen mit der Durchblutung führen kann. Interessant erscheint dabei auch, inwiefern Medikamente einerseits die allgemeine Gesundheit eines älteren Patienten verbessern und andererseits eine Zahnbehandlung, speziell eine Implantation, erschweren können. Sehr praxisnah zeigte Dr. Peter Minderjahn, Stolberg, auf, wie sich schon durch recht geringe Ernährungsumstellungen die Lebensqualität von Senioren positiv beeinflussen lässt. So ist es relativ gleich, welches Mineralwasser man trinkt, aber ein Glas Milch kann sehr nützlich sein. Es enthält unter anderem das für den Zahn- und Knochenstoffwechsel unentbehrliche Vitamin D und darüber hinaus Vitamin B6, das im Proteinstoffwechsel eine Rolle spielt. Und schon etwas weniger tierische Eiweiße in der Ernährung können zu hohem Blutdruck wirksam vorbeugen. Einmal mehr zeigte sich, wie untrennbar Allgemeinmedizin und Zahnmedizin miteinander zusammenhängen.

Die im engeren Sinne dentalen und insbesondere implantologischen Aspekte



beleuchtete Prof. Dr. Helmut Stark, Bonn. Eine wesentliche Rolle spielte dabei die Frage: herausnehmbarer oder festsitzender Zahnersatz? Dieser bietet zwar in der Regel die besseren Voraussetzungen zur Wiederherstellung der Kaufunktion; herausnehmbare Konstruktionen jedoch kann gerade der ältere Patient meist besser handeln. Neben der rein technischen Stabilität stellt schließlich die Reinigungsfähigkeit für die Tragedauer einen wesentlichen Aspekt dar.

DGZI e.V.

Tel.: 02 11/1 69 70-77

E-Mail: sekretariat@dgzi-info.de

www.dgzi-info.de

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

Studie zeigt Vorteile von Qualitätsmanagement auf

| Prof. Dr. Bettina Fischer

Wie eine empirische Studie der Hochschule RheinMain im Jahr 2008 ergab, stehen viele deutsche Vertragszahnärzte dem Thema Qualitätsmanagement noch sehr ablehnend gegenüber und verhalten sich im Hinblick auf die angeordnete Einführung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements noch eher zögerlich. Andere Zahnarztpraxen betreiben bereits ein professionelles QM in ihrer Praxis und profitieren augenscheinlich von Verbesserungen in unterschiedlichen Bereichen ihres Praxisbetriebs. Eine aktuelle Studie der Hochschule fokussiert nun die bereits zertifizierten Praxen und untersucht die Vorteile von Qualitätsmanagement für diese.

Bislang beschäftigen sich einer ersten empirischen Studie zufolge circa 70 Prozent der Zahnarztpraxen mit dem Thema Qualitätsmanagement und 51 Prozent befinden sich in der Einführungsphase. Lediglich 2 Prozent der Praxen haben sich bereits einer externen Zertifizierung unterzogen.

Da der Anteil der bereits zertifizierten Praxen vor dem Hintergrund der noch verbleibenden Zeit bis 2010 vergleichsweise gering ist, war es Ziel dieser aktuellen Studie, ausschließlich QM-zertifizierte Zahnarztpraxen zu untersuchen und Vorteile, Nachteile sowie Erfolgsparameter eines professionell betriebenen Qualitätsmanagements transparent zu machen.

Im Rahmen einer kombinierten telefonischen und schriftlichen Befragung wurden hierfür 176 zertifizierte Zahnarztpraxen in Deutschland kontaktiert. Insgesamt 44 Praxen beteiligten sich an der Untersuchung, was einer Rücklaufquote von 25 Prozent entspricht.

Optimierte Arbeitsabläufe Hauptgrund für QM

Qualitätsmanagement gilt seit vielen Jahren als ein wirkungsvolles Instrument zur Dokumentation, Bewertung und Verbesserung von Arbeitsabläufen,

Strukturen und Prozessen. In der produzierenden Industrie seit vielen Jahren angewandt, soll es auch in Arztpraxen darauf abzielen, Praxisergebnisse (wie beispielsweise die Patientenversorgung und die Patientenzufriedenheit) nachhaltig zu verbessern. Gestützt auf diesen auch in der Dentalbranche gängigen Hintergrund ist es nicht überraschend, dass eine erste zentrale Frage der Studie nach den Beweggründen der QM-Einführung für die Vertragszahnärzte ein recht eindeutiges Bild ergibt (Abb. 1).

Demgemäß war für 91 Prozent der befragten Ärzte die Optimierung der Arbeitsabläufe Grund für die Implementierung. Die Förderung der Behandlungsqualität sowie die Steigerung der Patientenzufriedenheit wurden jeweils von 66 Prozent der Probanden genannt. Auffällig ist, dass lediglich 66 Prozent der Befragten die gesetzliche Verpflichtung als Anlass nannten und sich nur 41 Prozent eine verbesserte Wirtschaftlichkeit ihrer Praxis erhoffen.

Die Frage nach der Bestandsdauer der bereits zertifizierten Praxen ergab, dass 85 Prozent der Praxen bereits länger als zehn Jahre bestehen. Lediglich 2 Prozent der zertifizierten Praxen bestehen seit weniger als zwei Jahren. Der Pro-

zess der Einführung wird in den Praxen unterschiedlich angegangen. Während 25 Prozent die Implementierung eigenständig vornahmen, nahm ein weiteres Viertel die Unterstützung ihrer jeweiligen Zahnärztekammer in Anspruch. Der größte Teil wählte den Weg über eine professionelle Unterstützung durch Unternehmensberatungen oder sonstige Stiftungen und Verbände (41 Prozent).

Vorteile bei Arbeitsprozessen und Personal

Der Hauptteil der empirischen Studie bezog sich auf die Frage nach tatsächlich messbaren Vorteilen, die den Praxen durch QM entstehen. Hier wurde eine Unterteilung in die Bereiche Arbeitsprozesse, Personal, Patienten, Praxisimage und Kosten vorgenommen.

In Bezug auf die Arbeitsprozesse konnten 96 Prozent der befragten Praxen eine verbesserte Klärung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beobachten, 90 Prozent konnten die allgemeine Fehlerhäufigkeit senken. 82 Prozent gaben an, durch die Entwicklung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse und die Definition idealtypischer Prozesse (84 Prozent) profitiert zu haben (Abb. 2).

OMNIDENT

... gibt's bei meinem
Dental-Union Depot



Die OMNIDENT Generation. Wann gehören Sie dazu?

Perfektes Produktportfolio. Kürzeste Lieferzeiten. Herausragende Qualität. Günstige Preise.
Für Ihre Praxis. Für Ihr Labor.

**OMNIDENT – nur bei Ihrem
Dental-Union Depot.**

www.omnident.de

www.dental-union.de



**OMNI
DENT®**

We care. You smile.

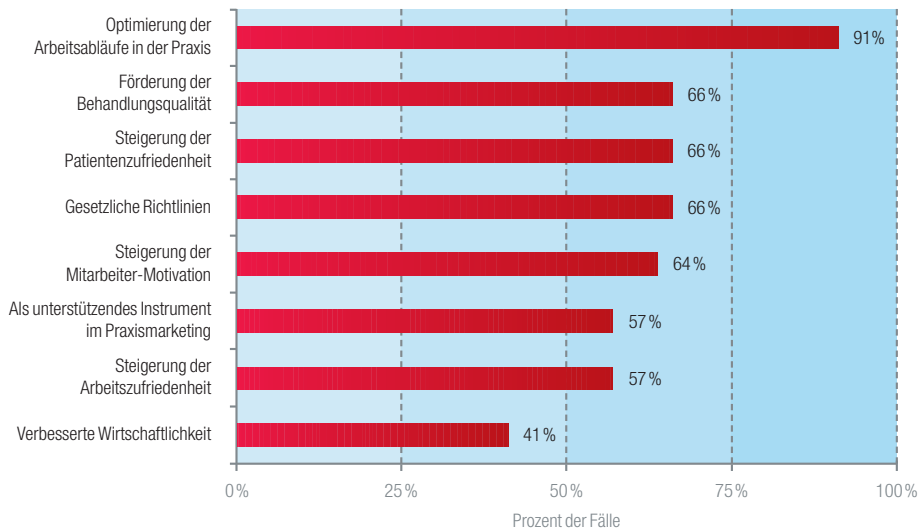


Abb. 1

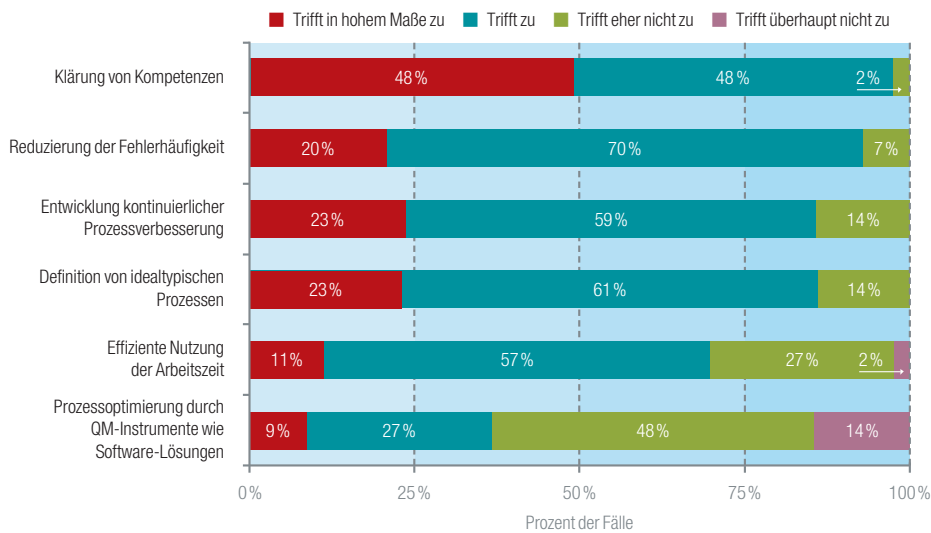


Abb. 2

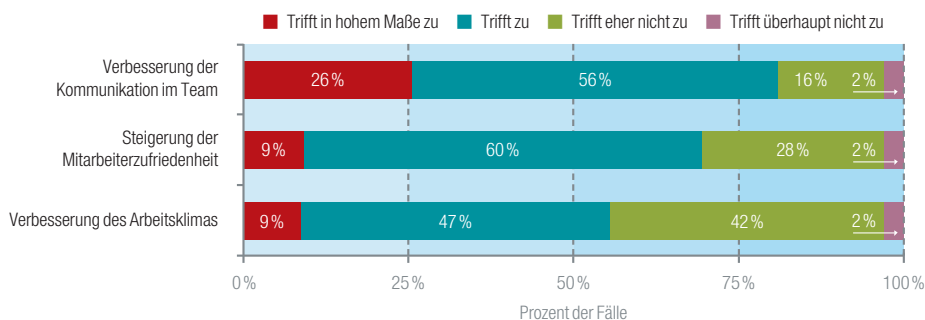


Abb. 3

Auch bei der Frage nach den Vorteilen von QM in Bezug auf das Personal war die Meinung der Befragten recht eindeutig. So konnten 82 Prozent eine verbesserte Kommunikation im Team

feststellen. 69 Prozent gaben eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit an und immerhin 56 Prozent sehen insgesamt eine Verbesserung des Arbeitsklimas (Abb. 3).

Patientenzufriedenheit und Praxisimage steigen

Ähnlich positiv sehen die Ergebnisse der empirischen Studie in Bezug auf die Vorteile für die Patienten aus. 90 Prozent der befragten Ärzte berichten von einer Verbesserung der Behandlungsergebnisse, 73 Prozent von einer Verbesserung der Beratungsleistungen. 72 Prozent sehen eine Steigerung der Patientenzufriedenheit, 68 Prozent eine Steigerung der Behandlungstransparenz und 53 Prozent eine Verkürzung der Wartezeiten (Abb. 4).

Auch das Praxisimage lässt sich durch ein professionell betriebenes Qualitätsmanagement steigern. So erhielten 75 Prozent der Praxen nach der QM-Einführung positive Rückmeldungen von Patienten und Kollegen. 70 Prozent konnten gar eine höhere Vertrauensbildung seitens der Patienten feststellen. Allerdings gaben nur 38 Prozent der Befragten an, durch QM-Maßnahmen ihren Patientenkreis vergrößert zu haben (Abb. 5).

Hauptnachteil: Hohe Kosten

Befragt nach den generellen Herausforderungen und Schwierigkeiten, mit welchen die Praxen im Zuge der QM-Einführung und Zertifizierung konfrontiert wurden, nannten 73 Prozent der Praxen den vergleichsweise hohen organisatorischen Aufwand und 68 Prozent die hohen Einführungskosten. Störungen des allgemeinen Arbeitsablaufs konnten jedoch nur 46 Prozent der Befragten feststellen. Die Akzeptanz der Mitarbeiter scheint jedoch in den meisten Fällen unproblematisch. Ebenso verhält es sich mit unerwarteten Folgekosten (Abb. 6).

Am Ende der Befragung wurden die Probanden gebeten, ein abschließendes Resümee zu ziehen. Auf die Frage „Würden Sie den Betrieb eines professionellen QM weiterempfehlen?“ antworteten 82 Prozent der Zahnärzte positiv.

Zertifizierte Praxen sind von QM überzeugt

Wie die Ergebnisse der empirischen Studie zeigen, konnte die überwiegende Mehrheit der befragten Praxen deutliche Vorteile durch die Implementierung und Zertifizierung

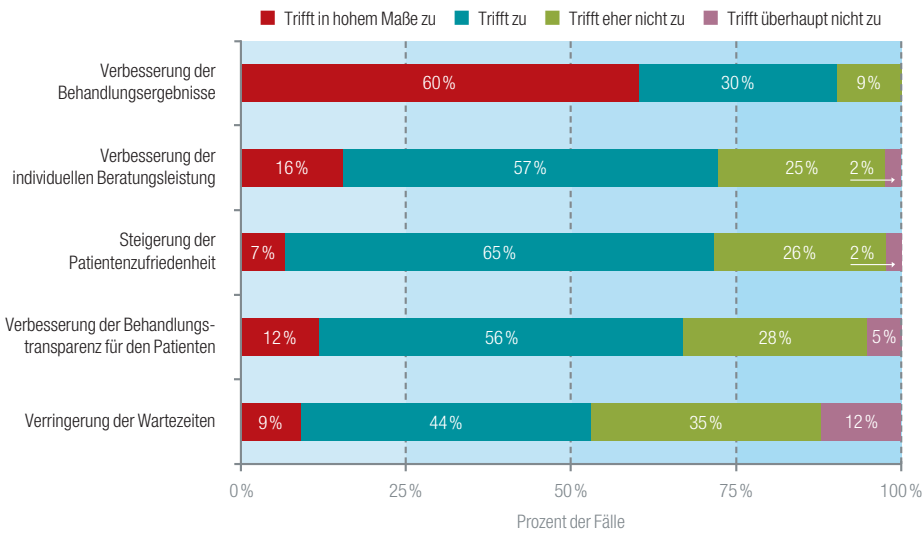


Abb. 4

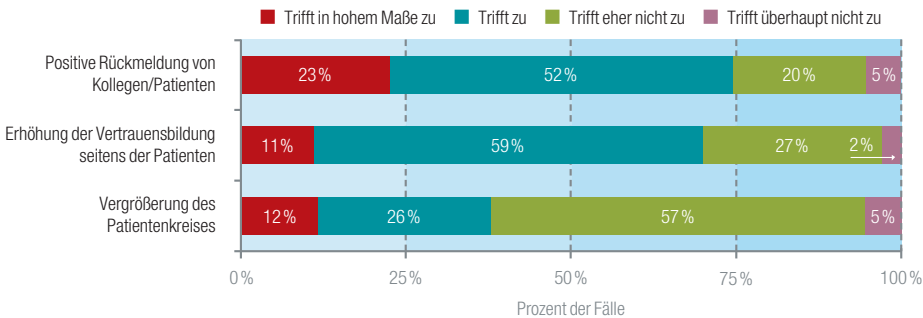


Abb. 5

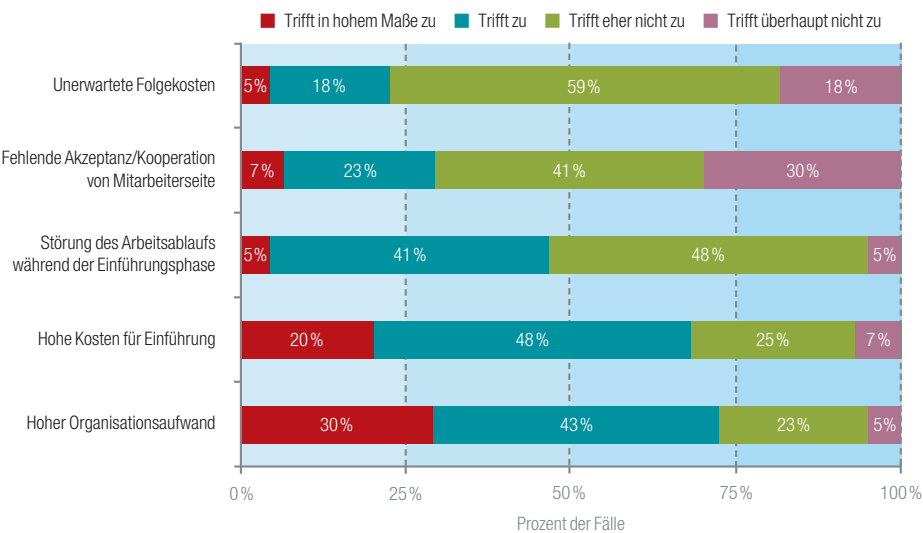


Abb. 6

eines professionellen Qualitätsmanagements feststellen. Eine Optimierung der Arbeitsprozesse, verbesserte Behandlungsergebnisse sowie eine gesteigerte Patienten- und Mitar-

beiterzufriedenheit waren hier die meist genannten Aspekte. Vergleicht man die Einstellung der bereits zertifizierten Praxen mit den Ergebnissen der vorangegangenen

Studie, welche sich auf die Grundgesamtheit aller Zahnarztpraxen in Deutschland bezog, ist der Unterschied unverkennbar. Während 54 Prozent der befragten Probanden aus der allgemeinen Gruppe der Zahnärzte eine negative Meinung bezüglich QM haben, können 82 Prozent der bereits zertifizierten Praxen den Betrieb eines professionellen Qualitätsmanagements aufgrund der eigenen positiven Erfahrungen weiterempfehlen. Das Ergebnis dieser Studie gibt Anlass zur Hoffnung, dass sich das allgemeine Stimmungsbild der Zahnärzteschaft hinsichtlich der vom Gesetzgeber verordneten QM-Einführung sukzessive verbessern wird und die Zahnarztpraxen ihre QM-Aktivitäten künftig weiter verstärken.

tipp.

Eine Checkliste zum Thema „Qualitätsmanagement“ kann gerne unter der angegebenen Kontaktadresse angefordert werden.

kontakt.



Prof. Dr. Bettina Fischer ist Professorin für Marketing und Unternehmensführung an der Hochschule RheinMain (vormals Fachhochschule Wiesbaden). Neben ihrer Lehr- und Forschungstätigkeit ist die Autorin in der Praxis als Beraterin für niedergelassene Zahnärzte im Rahmen ihrer Forschungsschwerpunkte tätig.

kontakt.

Prof. Dr. Bettina Fischer
 Hochschule RheinMain
 Wiesbaden Business School
 Tel.: 06 11/94 95-31 70
 Fax: 06 11/94 95-31 02
 E-Mail: bettina.fischer@hs-rm.de

Das QM-Handbuch als Gebrauchsanleitung

| Christoph Jäger

Zur Einführung des QM-Systems gemäß dem Gemeinsamen Bundesausschuss haben Sie noch bis zum 31.12.2010 Zeit. Mit folgendem Beitrag möchten wir Ihnen die Angst und Sorge vor der Einführung und dem Aufwand eines Qualitätsmanagement-Systems nehmen, mit einigen Vorurteilen aufräumen und Ihnen und Ihren Mitarbeitern wichtige Tipps und Tricks an die Hand geben, damit die Einführung Ihres QM-Systems zum Erfolg für das ganze Team wird. Anhand von einfachen Beispielen und Vergleichen werden die Hintergründe und Notwendigkeiten eines QM-Systems verständlich gemacht.

Jeder von Ihnen hat sich schon einmal ein technisches Gerät gekauft. Bei der Inbetriebnahme des Gerätes verzichten wir meistens auf das Lesen der mitgelieferten Gebrauchsanleitung, warum auch. Wir versuchen mit unserem technischen Verstand das Gerät ohne Gebrauchsanleitung in Betrieb zu nehmen. Wir versuchen und tüfteln, probieren aus, stecken die Kabel um, drücken die Schalter in anderer Reihenfolge und wollen nicht aufgeben, das Gerät ohne Gebrauchsanleitung zu starten. Erst nachdem wir alles versucht haben, nehmen wir genervt die mitgelieferte Gebrauchsanleitung zur Hand. In den meisten Fällen finden wir schon in den ersten Zeilen Lösungsansätze für unser Inbetriebnahme-Problem. Und nach weiteren Zeilen haben wir das Problem im Griff und das gekaufte Gerät kann nun seinen vollen Zweck erfüllen. Neue Mitarbeiterinnen, die in Ihre Praxisorganisation einsteigen, müssen sich über mehrere Monate erst einmal zurechtfinden. Sicherlich sind das fachlich ausgebildete Mitarbeiter, aber die organisatorischen Belange sind in jeder Praxis anders. Die Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin kann somit mehrere Monate dauern und mehrere Tausend Euro verschlingen, bis sie mit den neuen Abläufen und spezifischen Eigenschaften der Praxis zurechtkommt. Ein Managementsystem soll hier für Abhilfe

schaffen. Sicherlich hat jeder Praxisinhaber ein großes Interesse daran, die Einarbeitungszeit der neuen Mitarbeiterin zu verringern. Die internen Regeln und organisatorischen Abläufe eines Praxis- oder Qualitätsmanagementsystems werden in einem QM-Handbuch beschrieben. Das Handbuch beinhaltet alle wichtigen Praxisabläufe, Verantwortlichkeiten und Spielregeln der Praxis. Abstrakt gesehen können wir das QM-Handbuch Ihrer Praxis als Gebrauchsanleitung Ihrer Praxisorganisation ansehen. Liest die neue Mitarbeiterin nun dieses Handbuch bzw. die Gebrauchsanleitung vor Aufnahme ihrer Tätigkeit, so wird sie sich sicherlich schneller in die Praxisorganisation einfinden. Das spart für die Praxis wertvolle Zeit. Die Einführung läuft für alle Mitarbeiterinnen und den Chefs in einer entspannteren Atmosphäre ab. Durch die zeitliche Einsparung der Einarbeitung werden auch die finanziellen Ressourcen Ihrer Praxis geschont. **Fazit:** Das Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt die Abläufe und den Aufbau Ihrer Praxisorganisation und ist somit die Gebrauchsanleitung Ihrer eigenen Praxis.

Das QM-Handbuch als Versicherungspolice

Neben der Optimierung der Patientenorientierung in einer Praxisorganisation

und der Beleuchtung der optimalen Mitarbeiterführung gibt es einen weiteren sehr wichtigen Aspekt, der für die Einführung eines QM-Systems spricht. Jeder Praxisinhaber, jeder Unternehmer übernimmt für seine Praxis und für seine Mitarbeiter eine immer größer werdende Verantwortung. Es müssen immer mehr Gesetze, Verordnungen und Regeln erfüllt werden. Oft sind die einzelnen Regeln und Pflichten den Praxisinhabern gar nicht bekannt. Die einzelnen Inhalte eines QM-Handbuchs können auch als unterschiedliche Versicherungspolices angesehen werden. Die Anleitungen im Handbuch helfen uns, gesetzliche Regeln zu erkennen und zu berücksichtigen. Sicherlich schließt keiner von uns gerne eine Versicherung ab, aber wenn der unerwartete Fall eintritt, so sind wir doch dankbar, wenn wir im Vorfeld eine entsprechende Police abgeschlossen haben. In einem Beispiel wollen wir das näher beleuchten. Im Praxisablauf werden die wichtigen Belehrungen für die Mitarbeiter der Praxis aufgelistet und beschrieben. Hier werden auch die einzelnen Zyklen für die Wiederholung der Belehrungen festgelegt. Es gibt im QM-Handbuch zur Belehrungsbeschreibung auch ein Formular, in dem die durchgeführten Belehrungen mit den einzelnen Unterschriften der Mitarbeiter festgehalten werden können. Die Aufzeich-

5 Sterne de Luxe

★ Comfort ★ Design ★ Leistung ★ Qualität ★ Preis

 Ritter®

Sie erhalten wahlweise eine Wii-Spielkonsole (Basis-Paket) oder ein LCD-Fernseher nur bei AUSLIEFERUNG DES AKTIONSANGEBOTES BIS SPÄTESTENS 31.12.2009

★★★★★

ContactLite Comfort in TOP-Ausstattung:

Arztelement und Stuhl:

- 1 x Turbineneinrichtung mit Licht
- 2 x Micromotoren Ritter mit Licht
- 1 x Zahnsteinentfernungsgerät
- 1 x 6-Funktionsspritze
- 1 x OP-Lampe Ritter Planet Lite
- 1 x Multifunktions-Fußanlasser

Helferinnenelement:

- Speibecken, herausnehmbar und desinfizierbar
- Spraynebelsauger und
- Speichelsauger
- 3-Funktionsspritze
- Entkeimungssystem Ritter ABS

- + Mundspülbeckenventil
- + Einheit inkl. Montageblech



Abb. ähnlich

Auch in Version S (Schwingbügel) und C (Cart) verfügbar!



19.950,-

AKTIONSPREIS in EURO, zzgl. gesetzl. MwSt.

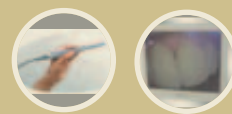
BEI BESTELLUNG DES AKTIONSANGEBOTES BIS SPÄTESTENS 31.12.2009

Zusatzpakete - bei Bedarf zubuchbar:

Multi-Package mit Kamera Sopro 617 und Monitor Neovo 17", zzgl. 3.999,- EUR

Comfort-Paket mit -Selektivablage Cattani, WEK Metasys und Instrumenten- und Spülglasheizung, zzgl. 2.222,- EUR

(Listenpreis 27.642,- EUR)



Made in Germany

Alle Preise verstehen sich zzgl. Montage und der gesetzl. MwSt., inkl. Verpackung und Versand Deutschland. Abweichungen zwischen Muster und Originaloberfläche sind technisch bedingt. Änderungen zur technischen Weiterentwicklung vorbehalten. Bilder stimmen nicht mit Basisausstattung überein. © Ritter 2009. Alle Rechte vorbehalten. Hier verwendete Kennzeichen und Marken sind geschützte und eingetragene Warenzeichen bzw. Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

Ritter® Concept GmbH
Bahnhofstr. 65
08297 Zwönitz

Tel. 037754 / 13-400
Fax 037754 / 13-280
info@ritterconcept.com
www.ritterconcept.com



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

nung der durchgeführten Belehrung dient nun als sehr wichtiger Nachweis der durchgeführten Belehrungen und wirkt gleichzeitig haftungsentlastend für die Praxisleitung. Verletzt sich nun eine Mitarbeiterin, z.B. beim unsachgemäßen Umgang mit einem Gefahrstoff in der Praxis, so ist das sehr tragisch. Für die Unfallversicherung oder die Berufsgenossenschaft, die für etwaige Zahlungen aufkommen soll, ist es nun entscheidend, ob die gesetzlich geforderten Belehrungen durchgeführt wurden. Ist das nicht der Fall und die Praxis kann die durchgeführte Gefahrstoffbelehrung im Nachhinein nicht nachweisen, kann die Unfallversicherung oder die Berufsgenossenschaft Leistungen verweigern. **Fazit:** Die einzelnen Abläufe im QM-Handbuch können auch als Versicherungspolice angesehen werden, die sich für die Praxis und die Praxisinhaber haftungsentlastend auswirken können.

QM braucht eine wertschöpfende Funktion

An dieser Stelle müssen wir ein sehr großes Missverständnis in der Zahnärzteschaft aufklären, denn wir können in einem QM-Handbuch nicht die zahnärztliche Kunst neu definieren. Dieses ist auch gesetzlich gar nicht gefordert. Es gibt unermesslich viel Fachliteratur, in der wir das doch nachlesen können. In einem QM-System geht es in der ersten Phase um die Belange einer Praxisorganisation. Wie haben Sie sich und Ihre Mitarbeiter aufgestellt und organisiert, um die an sie gestellten Aufgaben täglich zu meistern? Wer ist in Ihrer Praxisorganisation wofür verantwortlich? Wie gehen Sie mit Ausnahmesituationen um, wissen alle Mitarbeiter, was sie in einer Ausnahmesituation zu tun haben? Sind die Aufgaben am Empfang geregelt? Der Empfang einer Praxis bildet das Zentrum aller Abläufe und Begegnungen.

Wo sollen Sie nun aber mit der Beschreibung von Praxisabläufen beginnen und wo sollen Sie aufhören, gibt es überhaupt ein Ende? Bei der Einführung eines QM-Systems gibt es ein Zauberwort und dieses lautet „Wertschöpfung“. Bevor Sie mit der Beschreibung eines organisatorischen Ablaufes beginnen, stellen Sie sich bitte stets die

Frage, ob Sie durch diese Prozessbeschreibung in Ihrer Praxisorganisation eine „Wertschöpfung“ erfahren. Können Sie diese Frage nicht mit einem klaren „Ja“ beantworten, so sollten Sie von der Beschreibung Abstand nehmen. Beginnen Sie mit der Beschreibung von Abläufen, die heute nicht so funktionieren wie Sie sich das wünschen. In jeder Praxisorganisation gibt es solche Abläufe, mit denen wir nicht zufrieden sind. Nehmen Sie sich die Zeit, mit Ihren Mitarbeitern genau diesen ersten Prozess zu beschreiben. Fassen Sie nur diesen einen Prozess an und investieren Sie ihre Energie in die Lösung des Problems. Wenn Sie nun für die Lösung des Problems und Beschreibung dieses Prozesses die nächsten sechs Monate benötigen, so investieren Sie diese Zeit. Wenn Sie und Ihr Team es geschafft haben, dieses erste Problem zu lösen, so haben Sie bewiesen, dass das QM-System in Ihrer Praxis eine wertschöpfende Funktion eingenommen hat. Ihre Mitarbeiter können erkennen, dass die Einführung eines QM-Systems Sinn macht. Falsch ist es, Abläufe zu beschreiben, die bereits reibungslos in Ihrer Praxisorganisation funktionieren. Sie haben keine unmittelbare Wertschöpfung, ganz im Gegenteil, Sie investieren Zeit und Geld in die Beschreibung von Abläufen, die funktionieren und Sie erhalten bei Ihren Mitarbeitern kein Verständnis dafür. Verloren haben Sie in Ihrem QM-System, wenn es in Ihrer Verwaltung einen Praxisablauf zum richtigen Frankieren eines Briefumschlages gibt. Sicherlich werden Sie jetzt schmunzeln, aber diese Fälle von Überdokumentation und nicht geforderter Überbürokratisierung gibt es. Praxen haben sich eine Dokumentation „wortwörtlich“ ans Bein gebunden, die absolut nichts mehr mit einem Wertschöpfungsprozess zu tun hat. Diese Praxen haben – ohne dass sie es geahnt haben – eine Geldvernichtungsmaschine in die Praxisorganisation installiert. Bedenken Sie beim Aufbau Ihres QM-Systems, dass es keine gesetzliche Verpflichtung über die Anzahl der beschriebenen Abläufe gibt. Wenn nun für Ihre Praxis alle wichtigen Abläufe beschrieben wurden, kommen wir noch einmal auf die Beschreibung der zahnärztlichen Kunst zu sprechen. Auch hier kann es sicherlich eine Wertschöpfung

geben, wenn Sie anfangen z.B. Abläufe zu beschreiben, die nur selten in Ihrer Praxis benötigt werden. Hier kann die Wertschöpfung darin liegen, eine größere Prozesssicherheit zu erhalten. Des Weiteren können Sie eine Wertschöpfung in der Beschreibung dieser Abläufe erhalten unter dem Gesichtspunkt der Einarbeitung neuer Mitarbeiter in Ihre Praxisorganisation. **Erinnern Sie sich an die Gebrauchsanleitung für Ihre Praxisorganisation. Fazit:** Fangen Sie mit der Beschreibung von Praxisabläufen an, wo Sie eine unmittelbare Wertschöpfung erhalten. Konzentrieren Sie sich am Anfang nur um die organisatorischen Abläufe. Überfrachten Sie Ihr QM-Handbuch nicht mit überflüssigen und selbstverständlichen Prozessbeschreibungen. „Weniger ist hier mehr.“

Infrastruktur = Inhaltsverzeichnis des QM-Handbuchs

Die Funktionsweise eines internen QM-Systems wird in einem QM-Handbuch niedergeschrieben. Wir wissen, dass das QM-Handbuch die Gebrauchsanleitung einer Praxisorganisation sein kann. Nun muss sichergestellt werden, dass sich die Mitarbeiter Ihrer Praxis auch mit den Inhalten des QM-Handbuchs zurechtfinden und damit auch arbeiten. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die Mitarbeiter auch die einzelnen gesuchten Unterlagen im QM-Handbuch finden. Wichtig ist hierbei, dass es einen geeigneten Wegweiser im QM-Handbuch gibt. Ein guter Wegweiser oder auch das Inhaltsverzeichnis und das Register sind ganz entscheidend dafür, ob die Mitarbeiter Ihrer Praxis ein QM-Handbuch akzeptieren oder nicht. Viele Handbücher zeigen hier erhebliche Mängel auf. Oft werden in den Inhaltsverzeichnissen die einzelnen Paragraphen der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) oder einer anderen QM-Nachweisstufe abgebildet.

Alle Praxen, die ein QM-System einführen, haben doch etwas gemeinsam. Die Infrastruktur einer Praxis ist in allen Zahnarztpraxen gleich. Also warum nutzen wird diesen Vorteil nicht aus? Durch eine geeignete Umsetzungstabelle oder auch Crossmatrix werden die einzelnen Paragraphen der Richtlinie auf die Infrastruktur der Praxis und somit

Planen. Gestalten. Ausbauen. Einrichten.

Pure Freude.



Eine Klasse für sich. LINUX PURE.

Freude macht die LINUX PURE allen, die mit ihr arbeiten. Konzentriert aufs Wesentliche, vereint sie auf raffinierte Weise ihre funktionalen Elemente zu einem formschönen Zusammenspiel. Die neue Generation Behandlungsmöbel aus dem Hause Basten überzeugt – durch klare Linie, kompakte Gliederung, prägnante gestalterische Sprache.

Mehr über die neue LINUX PURE erfahren Sie unter www.basten-kempen.de.

Heinrich-Horten-Str. 8b
47906 Kempen

Tel. 021 52/55 81-30
Fax 021 52/55 81-28

info@basten-kempen.de
www.basten-kempen.de

 **basten**
KONZEPTE FÜR DIE PRAXIS

Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in der vertragszahnärztlichen Versorgung (Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung)	Einleitung	Praxisleitung	Beauftragte	Mitarbeiter	Verwaltung	Empfang	Wartezimmer	Behandlung	Verabschiedung	Steri	Röntgen	Labor
§ 1 Definition und Ziele		✓										
§ 2 Methodik	✓											
§ 3 Grundsätzliche Anforderungen Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sind:		✓										
- Erhebung u. Bewertung des Ist-Zustandes												
- Definition von Zielen		✓										
- Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten				✓								
- Durchführung von Änderungsmaßnahmen			✓									

Abb. 1: Crosstratrix.

auf die einzelnen Personengruppen und die Räumlichkeiten adaptiert. Die Personengruppen bestehen aus der Praxisleitung, den Beauftragten und den Mitarbeitern der Praxis. Die Räumlichkeiten der Praxis werden durch die Verwaltung, den Empfang, das Wartezimmer, die Behandlung, Verabschiedung, Steri, Röntgen und dem Labor abgebildet.

In Abbildung 1 wird eine mögliche Crossmatrix vorgestellt. Auf der linken Seite befinden sich die einzelnen Paragraphen der Richtlinie, mit der eine Mitarbeiterin

Ihrer Praxis gut arbeiten kann. Im oberen Bereich wird die beschriebene Infrastruktur der Praxis abgebildet. Im Zentrum der Matrix wird nun durch ein Haken festgelegt, welche G-BA-Anforderung in welchem Bereich der Infrastruktur behandelt wird.

Alle wichtigen und gesetzlichen Unterlagen, insbesondere Abläufe und Checklisten, werden nur den Räumen zugeordnet, in denen sie benötigt werden. Somit befindet sich z.B. eine Anleitung zum „OPG-Röntgen“ auch im „Praxisraum(-bereich) Röntgen“. Diese

einfache Aufbaustruktur hat zwei wesentliche Vorteile für eine Praxis: Zum einen können sich die Mitarbeiter in Kenntnis der Räumlichkeiten einer Praxis sehr schnell einen Überblick zum Aufbau des QM-Handbuches verschaffen und die wichtigen Unterlagen schnell wiederfinden. Zum anderen liegt der große Vorteil darin, dass weitere Managementsysteme, wie z.B. das einrichtungsinterne Hygienemanagement, ohne großen Aufwand an die Struktur dieses Handbuches angepasst werden können.

Die Qualifikation der Mitarbeiter

Damit die Einführung eines QM-Systems in die Praxisorganisation erfolgreich verlaufen kann, müssen einige Grundvoraussetzungen bzw. Qualifikationen der Mitarbeiter vorhanden sein. Qualitätsmanagementsysteme werden in den meisten Fällen in QM-Handbüchern beschrieben. Es gibt aber auch bereits die ersten EDV-Systeme, in denen ein QM-System abgebildet wird. Die Inhalte der QM-Handbücher bestehen meist aus einzelnen Text-Dokumenten, die auf Ihrem Praxisrechner in einem bestimmten und festgelegten Ordnersystem verwaltet werden. Um mit diesen Unterlagen und dem Ordnersystem des QM-Handbuches arbeiten zu können, bedarf es nun einiger Grundkenntnisse im Umgang mit dem Computer. Hierzu gehört in erster Linie die Bearbeitung von Texten mit dem entsprechenden Computerprogramm, mit dem die Unterlagen des Handbuches erstellt wurden. Erstellung und Veränderungen von Texten und Tabellen sowie das Formatieren gehören zum Beispiel mit dazu. Auch Kenntnisse über das Erstellen und Verwalten von Ordnern, in denen die Unterlagen gespeichert werden, müssen vorhanden sein. Liegen nun diese erforderlichen EDV-Grundkenntnisse nicht in ausreichender Form vor, so gibt es eine Verlagerung der Aufgaben bzw. der Probleme. Nicht die Einführung eines QM-Systems ist das Problem, sondern der Umgang mit einem Computer bzw. mit dem Bearbeiten der Dateien. Für die Änderung von Texten, die für eine geübte Mitarbeiterin in wenigen Minuten erledigt werden kann, benötigt eine unerfahrene Mitarbeiterin oft Stunden. Unter diesen Voraussetzungen ist ein

ANZEIGE

dentklick.de

klick und spar!

Fluor Protector
Firma Ivoclar Vivadent

Der fluoridhaltiger Schutzlack zum professionellen Kariesschutz. Fluor Protector eignet sich für die Behandlung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen.



klickpreis
96,00

Fluoridkonzentration: 0,1%
Pa. 50 Ampullen
* Solange Vorrat reicht

Jetzt in unserem Online-Shop:
www.dentklick.de

effizientes Einführen des QM-Systems fast nicht möglich. Nicht nur, dass der Aufbau und das Anpassen der Unterlagen ein Vielfaches an Mehrzeit benötigen, die Mitarbeiter der Praxis verlieren die Lust an der Einführung des Systems. Oft wird dann die Schuld für die schleppende Einführung des QM-Systems im „komplizierten“ Aufbau des QM-Handbuches gesehen, was aber eigentlich gar nicht zutreffend ist. Wenn Sie als Praxisinhaber diese mangelnde Qualifikation erkennen, so gilt es, diese zu verändern, bevor Sie mit dem Aufbau des QM-Systems beginnen. Managementsysteme sollen vorhandene Ressourcen einer Organisation aufdecken, es sollen Schwachstellen in der Organisation erkannt werden, Abläufe sollen optimiert werden, die Mitarbeiter der Praxis sollen effektiver eingesetzt werden. Damit das Gelingen kann, müssen die Grundvoraussetzungen im Vorfeld geschaffen werden. **Fazit:** Achten Sie als Praxisinhaber auf die Qualifikation Ihrer Mitarbeiter. Ohne die erforderlichen EDV-Kenntnisse können die QM-Systeme nicht kostenschonend eingeführt werden.

QM – auch ohne Computer

Viele von Ihnen denken, dass die Einführung eines QM-Systems nur mit einem Computer zu bewerkstelligen sei. Sicherlich können zum Beispiel Dokumente für eine geübte Computeranwenderin schneller erstellt werden. Für Ungeübte kann es zu einem großen Problem und Belastung führen. Es gibt aber QM-Handbücher am Markt, die auf die Praxis bereits personalisiert wurden.

Formulare zur Aufzeichnung von Ergebnissen, durchgeführte Schulungen, Wareneingangsprüfungen oder eine Chargendokumentation können ohne den Einsatz eines Computers zum Einsatz kommen. Die Formulare dienen als einfache Kopiervorlage. Die Ergebnisse werden handschriftlich festgehalten. Die Aufzeichnungen werden nach dem Vervollständigen in einem Ordner archiviert.

Gerade bei Unterlagen, auf denen wir die Unterschriften der Mitarbeiter benötigen, kommen wir – derzeit noch – mit dem Computer nicht weiter. **Fazit:** Gute QM-Handbücher lassen sich auch ohne den Einsatz eines Computers anwenden.

tipp.

Unter www.der-qmberater.de können interessierte Praxen sich Leseproben kostenlos als PDF-Datei herunterladen.

autor.



Christoph Jäger beschäftigt sich seit mehr als 25 Jahren mit „Qualitätsmanagement“. Er ist Autor zahlreicher QM-Handbücher und Fachartikel sowie Mitautor eines Fachbuches „Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in einer Zahnarztpraxis optimieren“, entwickelte softwarebasierende QM-Systeme und ist hierfür mit einem der bedeutendsten Innovationspreise in Deutschland 2004 geehrt worden.

kontakt.

Christoph Jäger
Qualitäts-Management-Beratung
 Am Markt 12–16, 31655 Stadthagen
 Tel.: 0 57 21/93 66 32
 E-Mail: info@der-qmberater.de

ANZEIGE

Mit diesem Gutschein erhalten Sie bei Ihrer nächsten Bestellung/Reparatur bei uns 20 Euro Rabatt.

GUTSCHEIN 20,-- €

neuer Firmensitz in Spröttau

Wir haben uns vergrößert!
Besuchen Sie uns in Spröttau bei Sömmerda.



Dental-Reparatur-Service Rüdiger Brückner

Schloßvippacher Straße 2 · 99610 Spröttau
 Telefon: 03 63 71/5 54 50 · Fax: 03 63 71/5 50 71
anfrage@dentalreparaturservice.de · www.dentalreparaturservice.de

QUALITÄTSMANAGEMENT – SEMINARE 2010

**Referent: Christoph Jäger/Stadthagen**

Christoph Jäger beschäftigt sich seit mehr als 25 Jahren mit dem Themenkomplex „Qualitäts- und Hygienemanagement“, davon seit 12 Jahren ausschließlich im Gesundheitswesen. Er ist Autor zahlreicher QM-Handbücher und Fachartikel sowie Mitautor des Fachbuches „*Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in einer Zahnarztpraxis optimieren*“. Er ist Entwickler zahlreicher softwarebasierender Managementsysteme und ist hierfür mit einem der bedeutendsten Innovationspreise in Deutschland im Jahre 2004 geehrt worden. Christoph Jäger hält darüber hinaus zahlreiche Vorträge und unterstützt Zahnarztpraxen bei der Einführung ihres Managementsystems.

TERMINE 2010

22.01.2010	Leipzig WHITE LOUNGE® Leipzig 09.00 – 14.30 Uhr
26.02.2010	Unna Hotel Park Inn Kamen/Unna 09.00 – 14.30 Uhr
12.03.2010	Düsseldorf Hotel InterContinental 09.00 – 14.30 Uhr
19.03.2010	Siegen Siegerlandhalle 09.00 – 14.30 Uhr
30.04.2010	Düsseldorf Hotel Hilton 09.00 – 14.30 Uhr
04.06.2010	Rostock-Warnemünde Hotel NEPTUN 09.00 – 14.30 Uhr
10.09.2010	Leipzig HOTEL THE WESTIN 09.00 – 14.30 Uhr
24.09.2010	Konstanz Klinikum Konstanz 09.00 – 14.30 Uhr
01.10.2010	Berlin Hotel Maritim 09.00 – 14.30 Uhr

SEMINARINHALT

In nur fünf Stunden werden Ihnen die Hintergründe eines einfachen Qualitätsmanagementsystems vermittelt. Anhand des schlanken QM-Systems „QM-Navi“ werden alle wichtigen Punkte für die Einführung Ihres Systems ausführlich besprochen. Gemeinsam mit den Teilnehmern wird ein „Roter Faden“ entwickelt, damit Sie nach dem Seminar alle Aufgaben zeitsparend und sicher in die Praxis umsetzen können. Die Teilnehmer arbeiten im Seminar an dem personalisierten QM-Handbuch „QM-Navi“.

Teil I

Vermittlung der rechtlichen Rahmenbedingungen für die Einführung eines internen Qualitätsmanagementsystems. Hintergrundinformationen, Vorteile eines QM-Systems und Stolperfallen bei der Einführung werden besprochen. Entwicklung eines „Roten Fadens“ zur sicheren Bearbeitung der anstehenden Aufgaben für die nächsten Wochen. Bearbeitung der Aufgaben im QM-Navi Handbuch für die „Praxisleitung“ und die „Beauftragten der Praxis“.

30 Min. Pause

Teil II

Weiterentwicklung des „Roten Fadens“ anhand der Praxisbereiche Mitarbeiter, Verwaltung, Empfang, Wartezimmer, Behandlung, Verabschiedung, Steri, Labor und Röntgen. Sie erhalten einen vollständigen Eindruck über die Inhalte eines QM-Systems und wie Sie die an Sie gestellten Aufgaben in der Praxis einfach und zeitschonend umsetzen können. Nach dem Motto: „Weniger ist mehr.“

QM-NAVI HANDBUCH



QM-Navi, das übersichtlichste QM-Handbuch im zahnärztlichen Gesundheitssystem.

6.500 Zahnarztpraxen können sich nicht irren. Bis heute wurden mehr als 5.000 Teilnehmer im Umgang mit dem schlanken QM-System geschult. Das QM-System QM-Navi gehört mit zu den weitverbreitetsten Systemen in Deutschland. Im Frühjahr 2008 wurde eine neue Auflage des Qualitätsmanagement-Hand-

buchs für Zahnärzte, das „QM-Navi“, im Markt vorgestellt.

Unter dem Motto „Weniger ist mehr“ löst das QM-Navi exakt die Anforderungen des G-BA und umfasst weniger als 100 Seiten. Durch den idealen Aufbau und die Abbildung der Infrastruktur einer Praxis finden die Mitarbeiter sehr schnellen Zugang zu den Inhalten des QM-Navi. Jede Praxis erhält ihr persönliches und personalisiertes „QM-Navi“ Handbuch.

In einer Spezialdruckerei werden in jedem Handbuch die Praxisdaten in den Kopfzeilen der Unterlagen eingedruckt. Somit können auch Praxen ohne Computer erfolgreich mit dem QM-System arbeiten. Das Handbuch ist ausbaufähig, so kann ein Hygienemanagement integriert werden oder – wenn gewünscht – eine Erweiterung nach der DIN ISO 9001:2008 erfolgen.

Die Vorteile im Überblick:

- 6.500 Praxen haben sich bereits für das QM-Navi entschieden
- 5.000 Teilnehmer wurden bis heute erfolgreich geschult
- 100 Seiten reichen zur Einführung aus „Weniger ist mehr“
- 100 € Handbuchkosten
- 40 Stunden reichen zur Umsetzung der Aufgaben in der Praxis aus
- Erfüllt exakt die Anforderungen der Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) „Nicht mehr und nicht weniger“
- Vorhandene Unterlagen der Praxis können ohne externe Hilfe eingebracht werden!
- QM-Navi kann um ein Hygienemanagement und ein Qualitätsmanagement nach der DIN EN ISO 9001:2008 erweitert werden
- QM-Navi ist für den Einsatz in einem EDV-Netzwerk entwickelt worden, ohne Folgekosten
- QM-Navi bildet die Infrastruktur der Praxis ab, somit ist ein einfacher Umgang mit dem System für alle Mitarbeiter sichergestellt
- QM-Navi verwendet nur Microsoft Word Unterlagen
- Für jedes Formular gibt es ein erklärendes Ausfüllmuster

ORGANISATORISCHES

Seminargebühren

Kursgebühr	395,00 € zzgl. MwSt.
Teampreis (zwei Personen aus einer Praxis)	495,00 € zzgl. MwSt.
Weitere Personen aus der Praxis	150,00 € zzgl. MwSt.

In der Kursgebühr ist ein auf die Praxis personalisiertes QM-Navi Handbuch enthalten.

Bei Kursanmeldung bis zwei Wochen vor der Veranstaltung erhalten Sie das QM-Navi Handbuch am Tag des Kurses. Bei Anmeldungen zu einem späteren Zeitpunkt wird Ihnen das Handbuch direkt in die Praxis gesendet.

Veranstalter/Anmeldung

OEMUS MEDIA AG
 Holbeinstraße 29 | 04229 Leipzig
 Tel.: 03 41/4 84 74-3 08 | Fax: 03 41/4 84 74-2 90
 event@oemus-media.de | www.oemus.com

Zimmerbuchungen in unterschiedlichen Kategorien

	PRR Hotel Reservation
	Tel.: 02 11/51 36 90-61 Fax: 02 11/51 36 90-62
	info@prime-con.de

Fortbildungspunkte

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der KZBV einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK und der DGZMK. **4 Fortbildungspunkte**

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Die ausgewiesene Kongressgebühr und die Tagungspauschale versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie den Anfahrtsplan zum jeweiligen Kongresshotel und, sofern erforderlich, gesonderte Teilnehmerinformationen.
9. 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.
10. Änderungen des Programmablaufs behalten sich Veranstalter und Organisatoren ausdrücklich vor. OEMUS MEDIA AG haftet auch nicht für Inhalt, Durchführung und sonstige Rahmenbedingungen eines Kongresses.
11. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG an.
12. Gerichtsstand ist Leipzig.

Anmeldeformular per Fax an
03 41/4 84 74-2 90
 oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29

04229 Leipzig

Für das Seminar **Qualitätsmanagement** melde ich folgende Personen verbindlich an (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen):

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 22. Januar 2010 Leipzig | <input type="checkbox"/> 19. März 2010 Siegen | <input type="checkbox"/> 10. September 2010 Leipzig |
| <input type="checkbox"/> 26. Februar 2010 Unna | <input type="checkbox"/> 30. April 2010 Düsseldorf | <input type="checkbox"/> 24. September 2010 Konstanz |
| <input type="checkbox"/> 12. März 2010 Düsseldorf | <input type="checkbox"/> 04. Juni 2010 Rostock-Warnemünde | <input type="checkbox"/> 01. Oktober 2010 Berlin |

Name/Vorname/Tätigkeit

Name/Vorname/Tätigkeit

Name/Vorname/Tätigkeit

Name/Vorname/Tätigkeit

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an. Falls Sie über eine E-Mail-Adresse verfügen, so tragen Sie diese bitte links in den Kasten ein.

E-Mail:

Datum/Unterschrift

Gelebtes QM in der Praxis

| Bernd Sandock

Wer QM lediglich als Umsetzung einer Richtlinie sieht, wird es als verpflichtende Last empfinden. Das eigentliche QM-Konzept aber geht weit darüber hinaus. Seine Grundidee ist, Organisation und Management zu optimieren, um erfolgreich am Markt zu agieren. Wenn mit der Umsetzung eines solchen Konzepts gleichzeitig auch eine gesetzliche Forderung erfüllt wird, ist es umso erfreulicher.

Die „grundsätzlichen Anforderungen“ an ein „einrichtungsinternes Qualitätsmanagement“ in den vertragszahnärztlichen Praxen sind in der „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung“ des Gemeinsamen Bundesausschusses festgelegt.

Die Pflicht: QM-Richtlinie

In der Richtlinie ist ausdrücklich formuliert, dass sie sich auf die grundlegenden Mindestanforderungen beschränkt, um den Praxen ihren individuellen Gestaltungsspielraum zu ermöglichen. Ab dem Jahr 2011 werden mindestens 2% der vertragszahnärztlichen Praxen durch die jeweilige KZV überprüft. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dann der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung gemeldet, die wiederum dem Gemeinsamen Bundesausschuss über den Umsetzungsstand berichtet. Die Überprüfung erfolgt nicht über eine Art Begehung in der Praxis, ob das QM eingeführt ist. Vielmehr müssen die zufällig ausgewählten Praxen auf einem „Berichtsbogen“ ankreuzen, welche der beschriebenen Instrumente (wie z.B. Checklisten, Fehler- und Notfallmanagement, Fortbildungen, Teambesprechungen) sie bereits anwenden bzw. planen anzuwenden und u.a. bestätigen, dass eine Dokumentation des QM in der Praxis vorliegt. Es ist aber nicht geplant, dass die Praxis ihre Dokumentation der KZV vorzulegen hat. Über dieses Prozedere haben die KZVen die Praxen in einem Rundschreiben informiert.

Potenziale des gelebten QM

Qualitätsmanagement ist kein bürokratisches Erstellen unzähliger Checklisten, die womöglich noch in Ordnern einstauben, sondern Qualitätsmanagement ist ein Konzept der Unternehmensführung. Wenn man die in dem Konzept steckenden Potenziale für eine unternehmerische Praxisführung ausnutzen will, reicht ein Umsetzen von Mindestanforderungen nicht aus. Die Kraft eines Hochleistungsmotors schöpft man auch bei Weitem nicht aus, wenn er nur im 1. und 2. Gang gefahren wird.

Welche Potenziale in einem gelebten Qualitätsmanagement stecken, soll am Beispiel folgender vier Module eines unternehmerisch und marketingorientierten QM verdeutlicht werden.

Kontinuierliche Verbesserung: Abläufe optimieren

Ziel eines gelebten QM ist es, einen Nutzen für Management und Alltag zu erreichen. Eine Optimierung praxisinterner Abläufe erfolgt aber nicht dadurch, dass das Team sie schriftlich in einer Arbeitsanweisung oder Ähnlichem fixiert. Um Reibungsverluste in komplexen Praxisabläufen, wie z.B. beim Terminmanagement, tatsächlich und nachhaltig zu verringern, ist es erforderlich, dass das Team systematische Wege beschreitet, um vom Problem zur Lösung zu gelangen und die Fragen beantwortet: Was genau ist das Problem? Welches sind die bisherigen Ursachen des Problems? Was wäre der optimale Zustand, den wir anstreben? Was sind mögliche

Lösungen? Wie setzen wir sie um und überprüfen ihre Wirksamkeit?

Durch ein solches Vorgehen werden Scheinlösungen verhindert, die oberflächlich betrachtet zügiger erzielt werden, aber keine tatsächliche und angemessene Wirkung zeigen. Ideen, was man verbessern sollte, sind in den Teams meist vielfältig vorhanden. Häufig fehlt die Erfahrung, wie ein solches Projekt angepackt werden kann, dass es tatsächlich und nachhaltig umgesetzt wird. Die Umsetzung ist die eigentliche Herausforderung. Hierfür stellt ein gelebtes QM eine Reihe von Instrumenten zur Verfügung.

Wenn dann ein verbessertes Vorgehen im Team besprochen und festgelegt ist, wird dies in einer Arbeitsanweisung oder Prozessbeschreibung schriftlich festgehalten, d.h. dokumentiert. Jetzt ist die Dokumentation nicht mehr Selbstzweck, sondern bekommt einen sinnvollen Stellenwert, um die vereinbarten Lösungen und das verbesserte Vorgehen zu fixieren.

Marketingperspektive verfolgen

Das Profil der Praxis, ihre Stärken und Charakteristika zu entwickeln und gegenüber den Patienten deutlich zu machen wird immer wichtiger, um am Markt erfolgreich zu sein und zu bleiben. Eine Voraussetzung dafür ist es, Selbstverständnis und Leitbilder der Praxis zu formulieren: was kennzeichnet uns, was ist unser Behandlungskonzept, nach welchen Grundsätzen gestalten wir die Kommunikation mit unseren Patienten und auch unseren

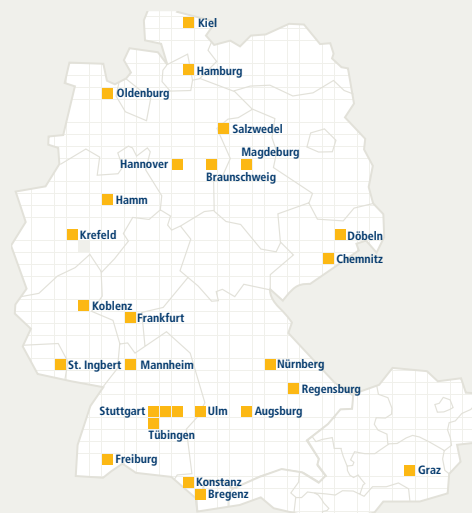


Wir sorgen dafür, dass keine falschen Spuren bleiben!

Prokonzept – die Antwort auf Praxisbegehung!

- Von RKI bis Jugendschutz, von Medizinprodukt bis Strahlenschutz!
- Praxisgerechte Lösungen von A–Z
- Verbringen Sie Ihre Zeit mit produktiven Dingen, wir entlasten Sie bei der Bürokratie!

dental bauer GmbH & Co. KG
Ernst-Simon-Straße 12
D-72072 Tübingen
Tel.: +49(0)7071/9777-0
E-Mail: info@dentalbauer.de



Eine starke Gruppe

www.dentalbauer.de

Umgang untereinander etc. Eine formulierte Praxisphilosophie ist die Grundlage für einen geschlossenen Auftritt nach außen. Vor dem Hintergrund längerfristiger Entwicklungsperspektiven der Praxis kann sie genutzt werden, um gezielt neue Patientenzielgruppen anzusprechen, aber auch für die Präsentation der Praxis im Internet und in einem Praxisflyer.

Unternehmensziele umsetzen

QM bedeutet, Unternehmensziele schriftlich zu formulieren, sie nicht nur schemenhaft im Hinterkopf zu haben. Ziele erkennt man daran, dass sie „smart“ formuliert sind: sie müssen präzise sein; eine Herausforderung darstellen, aber auch realistisch sein; vor allem aber müssen sie messbar und terminiert sein. Außerdem sind Ziele positiv formuliert, damit sie ausdrücken, was man erreichen will, nicht was man nicht will. Wenn Ziele formuliert und mit dem gesamten Team besprochen sind, werden gemeinsam Maßnahmen festgelegt, wie diese Ziele erreicht werden sollen: wer – macht was – (bis) wann? Diese „zielorientierte Führung“, wie es im QM-Modell der ISO 9001 heißt, trägt zu einer bewusst geplanten, unternehmerischen Praxisführung und zur Stärkung des Wir-Gefühls und der Teamentwicklung bei.

spezifisch
messbar
ambitioniert
realistisch
terminiert

Interne Kommunikation verbessern

Um professionell miteinander zu kooperieren, muss sich ein Team z.B. über Themen austauschen, Informationen weitergeben, Absprachen treffen und ihre Umsetzung überprüfen. Dafür braucht jede Praxis eine passende Kommunikationsstruktur. Ein zentrales Instrument ist die Praxisbesprechung. Aber auch andere Kanäle, in denen die Kommunikation fließen kann, sollten je nach Praxisgröße genutzt werden: beispielsweise die dreiminütige Frühbesprechung, in der sich das Team auf die heutigen Patienten vorbereitet oder kurz offene Themen von gestern anspricht; die regelmäßige Chefbesprechung in Praxen mit mehr als einem Behandler; in großen Praxen eine Koordinationsgruppe, in der alle Chefs und je eine Mitarbeiterin der Assistenz, der Rezeption/Verwaltung und der Prophylaxe als eine Art erweiterter Praxislei-

tung erforderliche Themen besprechen und Entscheidungen beraten. Durch ein gelebtes QM wird nicht nur dafür gesorgt, dass eine solche passende Kommunikationsstruktur existiert, sondern auch, wie die Meetings effizient durchgeführt werden durch eine entsprechende Vorbereitung, Leitung und Ergebnissicherung.

Gelebtes QM steht generell für die aktive Einbeziehung der Mitarbeiterinnen, zum Beispiel bereits bei der Entwicklung von Ideen und Lösungen, weil es dadurch wahrscheinlicher wird, dass die geplanten Maßnahmen im Alltag auch vom gesamten Team umgesetzt werden.

Fazit: QM ist nicht ein Erstellen von Listen, sondern ein Konzept der Praxisführung. Die vielfältigen Instrumente, die ein gelebtes QM zur Verfügung stellt, dienen dazu, eine Praxis unternehmerisch zu führen.

kontakt.



Bernd Sandock,

Diplom-Psychologe im Bereich Betriebs- und Organisationspsychologie, Inhaber von sandock | Beratung für Zahnärzte, ist seit 20

Jahren in der Dentalbranche tätig. Als Trainer, Praxisberater und DGQ-Qualitätsmanager® im Gesundheitswesen berät er bundesweit Zahnarztpraxen.

Er führt Seminare durch, ist Referent auf Zahnarzt-Kongressen und publiziert regelmäßig in zahnärztlichen Zeitschriften. Sein aktuelles Buch „Gelebtes Qualitätsmanagement – Wie Sie Management und Alltag in Ihrer Zahnarztpraxis optimieren“ ist 2007 erschienen. In seinen Praxisberatungen vor Ort ist er spezialisiert auf die Themen Praxis- und Qualitätsmanagement, Mitarbeiterführung, Praxismarketing und Patientenkommunikation.

kontakt.

Bernd Sandock

sandock | Beratung für Zahnärzte
Spindelmühler Weg 2, 12205 Berlin
Tel.: 0 30/81 29 40 63
Fax: 0 30/81 29 40 60
E-Mail: info@sandock.de
www.sandock.de

ANZEIGE

dentklick.de

klick und spar!

Injektionskanülen Luer-Ansatz
Fa. Transcoject

Hochwertige Kanülen mit Luer-Ansatz, passend für Einweg-Spritzen. Kunststoffansatz, dreikantig geschliffene Spitze, silikonisiert. Sterilisiert mit Etylenoxid.

klickpreis*

4,00

Pack. 100 Stück * Solange Vorrat reicht

Jetzt in unserem Online-Shop:
www.dentklick.de

Die INFIX®-Krone von absolute Ceramics

_Das Baukastensystem für Praxis und Labor

Keramik-Gipfel:

Die Konferenz zum „weißen Gold“ in Heiligendamm, der weißen Stadt am Meer mit Top-Referent Dr. Heiner Geißler

30. April / 01. Mai 2010

Begrenzte Teilnehmerzahl – Vorreservierung unter der kostenfreien Servicenummer **0800 93 94 95 6**



INFIX®-Krone – Die innovative Zirkonkrone

Gerüst- und Verblendstruktur der INFIX®-Krone werden im CAD/CAM-Verfahren getrennt voneinander gefertigt. Die Verbindung erfolgt in einem kontrollierten INFIX®-Prozess (Sinterverbund) – für eine besonders hohe Stabilität. Ein mögliches Chipping wie bei herkömmlich verblendeten Zirkongerüsten, also Absplitterungen von geschichteter bzw. überpresster Verblendung, kann hierdurch minimiert werden.

Testen Sie die neue INFIX®-Krone und bestellen Sie die Starter-Box direkt über:

_Gratis-Hotline: **0800 93 94 95 6**

_24 Stunden Online-Shop: www.absolute-ceramics.com

IPS e.max® CAD ist eine eingetragene Marke der Ivoclar Vivadent AG, Liechtenstein.
INFIX® ist eine eingetragene Marke der biodentis GmbH. Alle Rechte vorbehalten.



absolute.
CERAMICS

Natürlich schöne Zähne für alle.

Hersteller und Direktvertrieb: biodentis GmbH, Weißenfeller Straße 84, 04229 Leipzig

QM-System

Keine Maßnahme ohne Diagnose

| Ute C. Amting

Die Pflichteinführung eines Systems für Qualitätsmanagement (QM) in Zahnarztpraxen bis Ende 2010 steht vielen Zahnärzten noch bevor. Die Annahme, dass Zeit- und Kostenaufwand im Vergleich zum Nutzen eines solchen Systems sehr hoch seien, beschäftigt viele Betroffene. Dabei verfügen nahezu alle Praxen bereits über geregelte Prozesse und Abläufe, die sich leicht in ein QM-System übernehmen lassen.

Durch gesetzliche Vorschriften wird über die etablierte Qualitätssicherung bereits vieles geregelt und sichergestellt. Analysiert man die Gegebenheiten, die ohne viel Aufwand in ein QM-System übernommen werden können, so reduziert sich der Aufwand für die Einführung spürbar und der tatsächliche Nutzen eines auf die individuelle Praxisgröße angepassten QM wird schnell transparent.

So viel wie nötig – so wenig wie möglich

Ein QM-System sollte immer die individuellen Gegebenheiten eines Praxisbetriebs widerspiegeln. Im täglichen Umgang mit seinen Patienten analysiert der Zahnarzt, welche Maßnahme sowohl zielführend als auch angemessen ist. Mit den QM-Anforderungen verhält es sich ähnlich. Unnötige oder zu detaillierte Abläufe mit zu viel Dokumentationsaufwand sind nicht praktikabel und führen tatsächlich dazu, dass der QM-Aufwand zur Belastung im Tagesgeschäft werden kann. Um so wichtiger ist es, sich vor der Einführung des QM-Systems in Seminaren oder Beratungen von Experten mit der Analyse gemäß dem Grundsatz „so viel wie nötig und so

wenig wie möglich“ auseinanderzusetzen. Der Umfang der zu beschreibenden Prozesse einer kleinen Zahnarztpraxis unterscheidet sich deutlich von dem eines größeren Betriebs. Dies sollte in der Entwicklung und Einführung eines QM-Systems immer berücksichtigt werden.

Prozess- und Arbeitsablaufanalyse

Bei der Einführung eines QM-Systems in die Zahnarztpraxis muss das Rad nicht neu erfunden werden. Dank Qualitätssicherung und anderer sich ständig wiederholender Arbeitsabläufe im Praxisbetrieb sind viele Vorgänge und Abläufe bereits vom Praxisteam definiert und festgeschrieben. Diese Abläufe lassen sich oft schon ohne viel Aufwand in ein QM-System integrieren. Die Einführung des QM-Systems ist gerade bei kleinen Praxen noch einmal Anlass, einige Abläufe und Prozesse zu überdenken und dort, wo schon seit längerem Optimierungsbedarf besteht, dies jetzt in Angriff zu nehmen. Eine kürzlich erschienene Studie der Stiftung Gesundheit von 2009 zeigt, dass sich die Akzeptanz für QM in der Arzt- und Zahnarztpraxis deutlich verbessert hat. Festgestellt wurde jedoch auch,

dass die durch die Gesetzgebung geregelte Darstellung von Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen noch weiter vereinfacht und besser dokumentiert werden sollte.

Ab 2011 muss bundesweit jede Zahnarztpraxis ein funktionierendes QM-System eingeführt haben. Eine Zertifizierung ist hierbei keine Pflicht und die zu erfüllenden Mindestanforderungen an das Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis können mit der richtigen Vorbereitung und einem geeigneten System für kleine wie auch für größere Praxisbetriebe Schritt für Schritt umgesetzt werden.

Je früher sich ein Praxisinhaber in Experten-Seminaren mit der Analyse des vorhandenen und dem Entwicklungspotenzial bei Prozessoptimierung befasst, desto überschaubarer bleibt der Gesamtaufwand, um die notwendigen Schritte in Angriff zu nehmen und desto mehr Zeit bleibt für die individuelle Anpassung an die Anforderungen seines Praxisbetriebs.

Die Einführung zur Chefsache machen

Der Stellenwert von Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis kommt be-



reits in dem Wort „Management“ zum Ausdruck. Zwar können Mitarbeiter exzellent geschult werden und der Praxisinhaber kann bestimmte QM-Aufgaben und Verantwortung im Tagesgeschäft delegieren, er sollte jedoch in der Phase der Definition und Einführung des QM-

der Zahnarztpraxis führen sollte. Die Nachhaltigkeit des Erfolges wird durch den Qualitätskreislauf gewährleistet, der als Instrument des Qualitätsmanagements unter anderem in der GBA-Richtlinie gefordert wird.

Der Qualitätskreislauf in der Abbildung 1 entspricht dem der GBA-QM-Richtlinie und lässt sich in den wesentlichen Schritten mit dem medizinischen Handeln vergleichen.

Setzt man beispielsweise einmal die Praxis, in der QM eingeführt und gelebt werden soll, mit einem zu behandelnden Patienten gleich, so entspricht die Phase der Ist-Analyse dabei der Diagnose.

Der Zahnarzt verschafft sich ein genaues Bild der Situation, um daraus den Handlungsbedarf abzuleiten. Die Planungsphase ist mit der Erstellung eines Behandlungsplans vergleichbar. Die einzelnen notwendigen Schritte werden definiert und geplant. Die Umsetzungsphase entspricht der Durchführung der eigentlichen Behandlung, und die Mess- oder Überprüfungsphase entspricht der Nachkontrolle. Das Geleistete wird überprüft und bei Bedarf wird nachgebessert. In diesem Kreislauf werden Prozesse und Abläufe kontinuierlich optimiert und verbessert.

In wenigen Schritten zum QM-System

Ein gut durchdachtes Qualitätsmanagement-System bringt spürbaren Nutzen, wenn der Zahnarzt und sein Team sich konstruktiv damit befassen haben und autodidaktisch oder mithilfe erfahrener Experten ein individuell auf den Betrieb zugeschnittenes System zum Einsatz bringen.

Der Ablauf ist einfach:

1. Teilnahme an einem QM-Einführungsseminar.
2. Schulung der Mitarbeiter zum QM.
3. Ist-Analyse der eigenen Praxis einschließlich der notwendigen Stärken/Schwächenprofile, um Entwicklungspotenziale zu identifizieren.
4. Ausarbeitung der für die Praxis nützlichen QM-Dokumentation.
5. Übertragung in das QM-Handbuch als Arbeitshandbuch mit den wichtigen Abläufen, Prozessen, Verfahren,

Systems als Unternehmer maßgeblich beteiligt sein, denn Mitarbeiter können ein Unternehmen verlassen, und damit geht auch ihr Know-how. Die Definition und Einführung des Systems wird idealerweise vom Praxisinhaber gemeinsam mit seinem Team durchgeführt. Der erste Schritt hierzu ist meist die Teilnahme des niedergelassenen Zahnarztes an einem QM-Seminar. Im Anschluss an ein solches Seminar folgt die Auseinandersetzung mit den Gegebenheiten im eigenen Betrieb sowie Schulungen für die Mitarbeiter. Wichtige Meilensteine in diesem Prozess sind Stärken- und Schwächen-Analysen, um an gut Funktionierendem festzuhalten sowie Entwicklungspotenziale zu identifizieren und zu korrigieren.

Qualitätsmanagement als Kreislauf

Mit der Fertigstellung der Dokumentation ist Qualitätsmanagement jedoch noch nicht beendet. Es ist vielmehr ein sich immer wieder selbst reflektierender Kreislauf zur kontinuierlichen Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung im Betrieb einer Zahnarztpraxis. Aus Sicht der Behörden dient das QM-System in der Zahnarztpraxis der Praxisorganisation und dem Wohle des Patienten. Aus Sicht des Zahnarztes sollte es darüber hinaus als gewinnbringendes Instrument verstanden werden, das nach einer anfänglichen Investition schon bald zu messbaren Erfolgen in

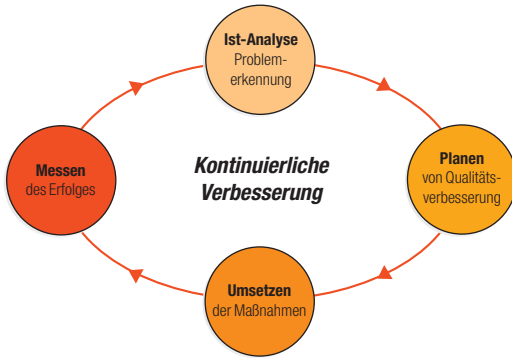


Abb. 1: Grafik QM-Kreislauf (Quelle: Kock & Voeste).



IT 1000 AE EURO

sensorgesteuerter Hygienespender

RKI-konform & kompatibel mit nahezu allen Seifen und Desinfektionsmitteln.

INFRATRONIC SOLUTIONS



“Wir erfinden die Hygiene nicht neu - wir perfektionieren sie nur.”



AKTION

20%*

auf einen Artikel Ihrer Wahl!



Weinmann GmbH
 Wolfslaufstr. 2
 63768 Hösbach
 Telefon 0 60 21 / 45 491 - 0 • Fax - 29
www.infratronic-solutions.com

* Der Gutschein ist gültig bis zum 31.12.2009. Eine nachträgliche Gewährung des Gutscheins ist nicht möglich. Pro Kunde kann nur ein Gutschein eingelöst werden. Eine Kombination mehrerer Gutscheine ist nicht möglich.



Dr. med. dent. Dirk Mittermeier setzt in seiner Praxis bereits ein Qualitätssystem erfolgreich ein. Wir haben ihn zu seinen Erfahrungen da-

INTERVIEW
befragt.

Herr Dr. Mittermeier, seit wann haben Sie Ihre Praxis und wie groß ist diese?

Die Zahnarztpraxis besteht schon seit 1977, seit 2006 als Berufsausübungsgemeinschaft mit meinem Partner Jan Schierenbeck. Wir haben zwar kein eigenes Praxislabor, aber dafür sind hier fünf Zahnmedizinische Fachangestellte sowie eine Auszubildende beschäftigt. Wir arbeiten im Schichtbetrieb an drei Behandlungseinheiten.

Gab es vor der Einführung des QM-Systems Verbesserungspotenziale?

Verbesserungspotenziale gibt es grundsätzlich immer. Im Vorfeld der QM-Einführung gab es Verbesserungsbedarf in Teilbereichen wie der Arbeitsvorbereitung für bestimmte Leistungen, aber auch in der Team-Kommunikation, der Organisation und in der Behandlungsplanung.

Was hat sich durch das QM im Praxisalltag verändert? Man kann sagen, es wird „bewusster“ gearbeitet. Das tägliche Arbeitsprogramm wird jetzt in seiner organisatorischen Gestaltung und in seinem Ablauf kritisch

hinterfragt. Und die Arbeitsabläufe sind durch Standardisierungen vereinfacht worden.

Welche positiven Aspekte hat die QM-Einführung bewirkt?

Die monatlichen Teambesprechungen sind sehr viel lebhafter geworden. Alle haben etwas zu sagen und wir erkennen zuvor ungeahnte organisatorische und analytische Fähigkeiten bei den Mitarbeiterinnen, die bisher so nicht sichtbar waren. Probleme werden jetzt aufgearbeitet und nicht mehr „verdrängt“. Bei allen, einschließlich der Praxisleitung, ist mehr Spaß an der Arbeit und eine höhere Motivation spürbar. Außerdem haben wir den Eindruck, dass die Patientenzufriedenheit größer geworden ist. Wirtschaftlich positive Aspekte sind „gefühl“ ebenfalls vorhanden.

Ziehen Sie eine ISO-9001-Zertifizierung in Betracht? Zurzeit nicht. Der Marketingeffekt gegenüber den Patienten wäre zwar ein Pluspunkt, aber das gut funktionierende QM wirkt sich auch ohne ISO-Zertifizierung bereits jetzt sehr positiv aus.

Welchen persönlichen Rat geben Sie Zahnärzten, die noch auf dem Weg zur Einführung eines QM-Systems sind?

QM sollte unbedingt als Aufgabe der gesamten Praxis angesehen werden. Auch die Praxisleitung muss sich darauf einlassen und gegenüber dem Praxisteam von Anfang an als Motivator auftreten. QM lässt sich grundsätzlich nicht delegieren. Die gemeinsame Erarbeitung der Beschreibung von Arbeitsprozessen erhöht das Teambewusstsein und macht verschiedene Blickwinkel auf die Arbeitsprozesse transparent, die einen unschätzbaren Wert haben und unbedingt zugelassen werden sollten.

- Formularen und Zuständigkeitsbeschreibungen.
- Etablierung des QM-Systems im Praxisalltag als QM-Kreislauf – inklusive fest definierter Zeiten, die

dem QM für kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung gewidmet sind.

Software – weniger ist oft mehr

Für die Handhabung und Dokumentation des QM-Systems gibt es eine Vielzahl von Lösungen im Markt, von einfachen Formularen, die durch Kopieren händisch vervielfältigt werden, bis hin zu mächtigen Softwarepaketen. Weniger ist dabei oft mehr, denn die Mehrheit der Zahnärzte erwartet ein einfaches, preiswertes und autodidaktisch zu handhabendes System mit einer Einführungsschulung und einem Musterhandbuch, an dem das Praxisteam sich orientieren und einen Großteil der Erstellung alleine umsetzen kann. Mus-

terdokumente sollten bearbeitbar und anpassbar sein. Mächtige Softwarepakete sind hier ungeeignet, da sie aufgrund ihrer Struktur einen hohen Dokumentationsaufwand erzwingen. Gerade für kleine bis mittlere Praxisbetriebe hat es sich als sehr zielführend erwiesen, bearbeitbare Worddokumente für die Erstellung des QM-Handbuches zu nutzen. Diese können individuell auf den Praxisbetrieb angepasst werden, sind offen für künftige Veränderungen wie z.B. spätere Zertifizierung und erzwingen keine „unnütze“ Dokumentation. Im Vergleich zu einfachen, nicht bearbeitbaren PDF-Dokumenten bieten sie zudem den Vorteil, dass alle Angaben und Informationen in der Vorlage bearbeitet, geändert und indi-

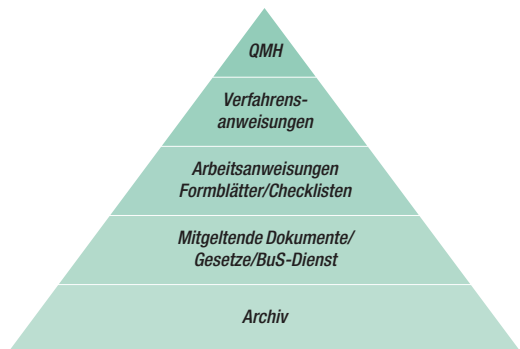


Abb. 2: QM beginnt, wo BuS aufhört (Quelle: Kock & Voeste).

vidualisiert werden können. Im Handbuch kann so genau das dokumentiert werden, was der jeweilige Praxisbetrieb wirklich braucht oder nutzt – nicht weniger, aber auch nicht mehr.

Viel Nutzen mit wenig Aufwand

Der Nutzen eines gut funktionierenden QM-Systems ist spür- und messbar. Die Effektivität kann durch die Verbesserung von Prozessen und Abläufen gesteigert werden, dies zieht so unweigerlich auch einen wirtschaftlichen Nutzen nach sich. Ineffiziente Prozesse sind häufig Zeitfresser. Mit einem gut dokumentierten QM sowie entsprechenden Einarbeitungsunterlagen jedoch wird beispielsweise die Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiter nachweislich bis zu 50 Prozent kürzer. Die schnellere Einsatzbereitschaft eines neuen Mitarbeiters ist ganz besonders für einen kleineren Betrieb bares Geld und lässt den Nutzen eines QM-Systems in einem neuen Licht erscheinen.

Durch die genaue Analyse des Ist-Zustands, des Bedarfs und der anschließenden Ausarbeitung und Einführung eines auf den jeweiligen Praxisbetrieb zugeschnittenen QM-Systems lässt sich das Verbesserungspotenzial leicht identifizieren und optimierte Prozesse machen den Erfolg des QM unmittelbar erlebbar. Ist das QM-System so angelegt, dass es auch auf Veränderungen wie Praxisvergrößerung, neue Partnerschaften oder spätere Zertifizierung leicht übertragen werden kann, dann steht einem erfolgreichen und zukunftsorientierten Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis nichts mehr im Wege.

autorin.

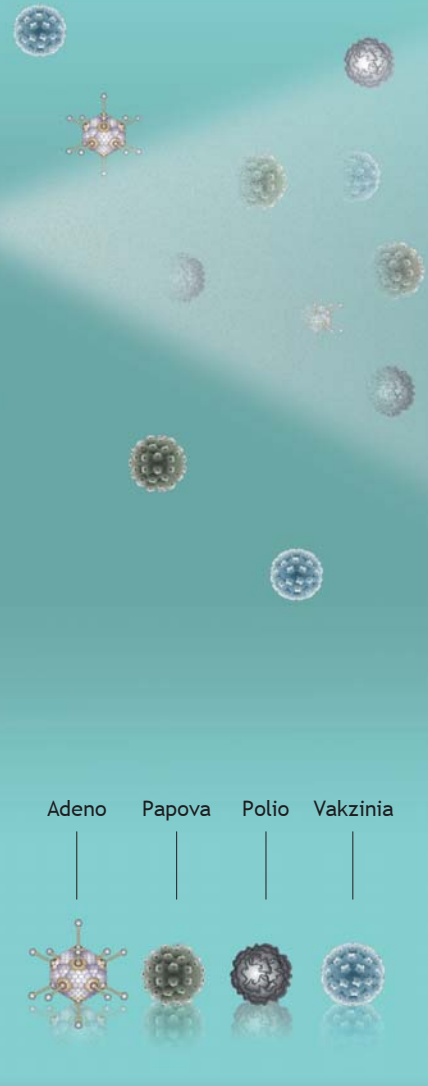


Ute C. Amting ist Diplom-Kauffrau und ausgebildeter Systemischer Coach SG, EFQM Assessorin, Qualitätsbeauftragte (DGQ) und QEP-Trainerin. In der Praxisberatung hat sie sich auf Sanierungen, Controlling und Organisationsentwicklung spezialisiert und ist darüber hinaus seit 2000 Trainerin für Controlling und Qualitätsmanagement. Sie ist Partnerin und Prokuristin der Kock & Voeste GmbH und zeichnet für die Bereiche Qualitätsmanagement, Personal, Kapazitätssteuerung und Organisation verantwortlich.

kontakt.

Kock & Voeste GmbH
Tel.: 0 30/31 86 69-0
www.kockundvoeste.de

Favosol® Vmax: Maximale Wirkung gegen Viren.



Zur viruziden Desinfektion von Spraywasser- und Sprayluftkanälen von Turbinen, Hand- und Winkelstücken.

- **Viruzid** – gemäß RKI-/DVV-Leitlinie 2008
- **Nicht korrosiv** - Material schonend
- **Schnell** – 2 Sekunden sprühen, 1 Minute einwirken lassen
- **Wissenschaftlich geprüft** – bei DGHM/VAH gelistet

Ab sofort Test-Kits erhältlich:

Zur Routineüberprüfung der Desinfektion und Reinigung der Spraykanäle von zahnmedizinischen Turbinen, Hand- und Winkelstücken.

Aktuelle NEWS unter
www.favodent.com



QM – muss das sein? Ja!

| Rolf Rüchel

Es ist eigentlich schon alles einmal zum Thema QM gesagt worden. Und Vorträge haben wir dazu wahrscheinlich schon reichlich gehört, sodass man eine QM-Beschreibung eigentlich mit dem Fazit beginnen kann: Die Verpflichtung der am Markt Beteiligten zur Einführung eines Qualitätsmanagement sollte nicht als weitere Reglementierung und Belastung verstanden werden, sondern als Chance für das eigene Unternehmen.

Es gibt eine Vielzahl von QM-Systemen, die je nach Anspruch und Zielsetzung ihre Berechtigung haben. Dennoch: Ein zentrales Kriterium ist allen QM-Systemen gemein – das Ziel ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess. Im Rahmen der heutigen Gesundheitsvorsorge, die einen immer größeren Anteil an Eigenbeteiligung der Patienten fordern wird, wird der Wettbewerb mehr gestärkt und jeder Praxisinhaber muss sich als Unternehmer seinen Weg zur Unterscheidung am Markt suchen. Skepsis und Ablehnung ist bei vielen angesagt, wenn es um die Einführung

neuer Verpflichtungen in der Qualitätsdiskussion geht. Liefern wir nicht immer schon gute Qualität? Warum und wie kann diese reglementiert werden?

Stillstand heißt Rückschritt

Sicherlich gibt es auch heute noch einige Wettbewerber im Gesundheitswesen, die hoffen, dass dieser Kelch an ihnen vorüber geht und sie sich möglichst dieser Verpflichtung entziehen können. Dies ist aber kein Weg, der in die Zukunft führen wird. Ein ständiges Davonlaufen wird irgendwann dazu führen, dass man einer Entwicklung hinterherlaufen muss und einen viel längeren Weg dabei

beschreiten wird. Dazu ist ein Unternehmer verpflichtet, insbesondere gegenüber seinen Mitarbeitern.

Nichtsdestotrotz ist es nicht einfach, den richtigen Weg zu finden und ihn zu beschreiten. Darüber hinaus gibt es inzwischen eine Fülle von Dienstleistern, die ihr QM-System in der Praxis verbreitet sehen wollen. Hier gibt es alles: vom ganz einfachen Modell bis hin zum exzessiven QM-Modell, das sich allein durch praxisferne und überflüssige Dokumentation abhebt. Als Unternehmer muss ich aber darüber nachdenken, welches System, das ich jetzt mit welchem Aufwand auch immer einführe, auch in der Zukunft Bestand haben wird. Wenn ich Sicherheit für die Zukunft haben will, dann bleibt nur ein Modell, das weltweit gültig ist und daher auch von externer Seite zweifelsfrei nicht zur Diskussion gestellt werden wird. Darum empfiehlt sich, die Einführung eines QM-Systems auf Basis der ISO Norm 9001 vorzunehmen. Dieses QM-System erfüllt die vorgenannten Voraussetzungen und damit gleichzeitig die Forderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses. Ist die Entscheidung für ein QM-System nach ISO getroffen, dann bleibt immer noch die Hemmschwelle: „Wo fange ich an? Welches System passt in die Praxis? Was ist alles zu dokumentieren? Was ist alles zu beschreiben?“

Die Zertifizierung wird kommen

Hier trennt sich dann abermals die Spreu vom Weizen. Es kann nicht sinnvoll sein, sich neue Ordner in die Praxis

ANZEIGE



zu stellen, ständig neue Fortbildungen und Schulungen zu besuchen, um dann in letzter Konsequenz alle Details doch selbst ausarbeiten zu müssen, um das vorgegebene nackte Gerüst an die Praxis anzupassen und zu individualisieren. Eine sinnvolle Lösung kann in der heutigen Zeit nur EDV-basierend sein, und zwar als selbstständige Lösung und nicht als Anhängsel eines Material- oder Abrechnungsprogramms. Selten stellen diese Lösungen ein komplettes in sich geschlossenes QM-System. In den meisten Fällen wird ohne Zusatzkosten und zusätzlichem Arbeitsaufwand eine Zertifizierung nicht möglich sein. Und die Zertifizierung wird kommen. Ich gehe nicht davon aus, dass sie unbedingt durch Politik, Zahnärztekammern oder KZVen verlangt wird, aber diejenigen, die die Leistung innerhalb des immer stärker werdenden Wettbewerbs bezahlen sollen, werden einen entsprechenden Qualitätsnachweis fordern und erst dann bereit sein, entsprechende Leistungsanbieter zu empfehlen.

Und der Einfluss der Krankenkassen auf unseren Markt wird wachsen. Immer weniger Krankenkassen haben immer mehr Mitglieder. Und die im Dentalmarkt tätigen Unternehmer sollten daran interessiert sein, von den Krankenkassen zumindest nicht diskreditiert zu werden und unseren Leistungs-

anspruch und die erbrachte hohe Qualität transparent zu machen. Zu guter Letzt wird auch der Patient ein immer größer werdendes Interesse daran haben, eine qualitätsgesicherte Behandlung und im Falle des Zahnersatzes ein nach strengen Qualitätskriterien hergestelltes Produkt zu erhalten.

Um all diesen Zukunftsforderungen gerecht zu werden und Zahnärzte und Dentallabore nicht mit der Entwicklung notwendiger Dokumentation und dem Verfassen ein QM-Handbuchs allein zu lassen, wurde von der Firma Active Support in Hemer ein EDV-gestütztes QM-Handbuch entwickelt, das in seiner Art alle Formulierungen, die ein Handbuch enthalten muss, schon als Text enthält. Die Nutzer dieses Programms müssen kein eigenes Handbuch mehr entwickeln und Texte verfassen, sondern werden in die Lage versetzt, anhand der Musterformulierungen ihr individuelles Handbuch zu entwickeln. Unterstützt werden alle Kunden durch einen kostenlosen Hotline-Service, ständige Aktualisierungen durch einen Download-Service im Internet, einem kostenlosen Forum auf der Website www.proqm.com, Vor-Ort-Unterstützung via Teamviewer, wenn der Rechner im Unternehmen an das Internet angeschlossen ist, und durch Schulungsangebote, die di-



rekt vor Ort oder zentral in Düsseldorf durchgeführt werden können. Das Programm wurde mit Unterstützung einer Zahnärztekammer und einem seit mehr als zwanzig Jahren in der Dentalbranche tätigen Berater für zahnärztliche Praxen, Kliniken und Dentallabore entwickelt.

kontakt.

Active Support GmbH

Tel.: 0 23 72/5 55 97 13

E-Mail: info@proqm.com

www.proqm.com

ANZEIGE

Sterilisation in höchster Perfektion!!

Millennium- Sterilisatoren: RKI- konform, werksgeprüft nach EN 13060



millennium B+ 171

- Kompl. ausgestattet mit Drucker
- Edelstahlkammer
- sicherste Sterilisation durch Selbstüberwachungssystem
- keine Wartezeiten zwischen den Zyklen
- keine Wartungsintervalle



millennium Bµ 5,5 I

- von „Patient zu Patient“
- äußerst kurze Zykluszeiten inkl. Trocknung
- niedriger Strom- und Wasserverbrauch
- speziell für Turbinen, Hand- und Winkelstücke



millennium S 171

- speziell für den Kieferorthopäden
- Hohlkörper Typ „B“ gemäß Definition der EN 13060
- einzel Vorvakuum
- kompl. ausgestattet mit Drucker
- 6 Programme
- die besten Leistungen der „S“-Klasse

GERU-DENT
Kraus Dentalsysteme GmbH

Hotline: 07633 806383 • Fax: 07633 806388 • Breisacher Str. 19 • 79258 Hartheim

Die digitale Behandlungsdokumentation

| Manfred Korn

Im Rahmen der Hygienevorschriften ist auf eine ordnungsgemäße nachvollziehbare Instrumentenaufbereitung zu achten. Erfolgt die Dokumentation in digitaler Form, kann diese mit anderen Daten direkt verknüpft werden. Digitale Behandlungsdokumentation ist dabei das Stichwort. Mit einer vollautomatischen Prozessdokumentation kann auf einfachster Weise die Verbindung zwischen den Chargen aufbereiteter Instrumente und der digitalen Patientenakte hergestellt werden.

Die Firma Comcotec als Anbieter der vollautomatischen Prozessdokumentation SegoSoft hat mit der Erweiterung um SegoAssign die Verbindung zwischen den Chargen aufbereiteter Instrumente

Erweiterung SegoAssign von einem beliebigen Arbeitsplatz direkt aus der Behandlungsakte des Praxismanagementsystems. Indem die Zahnmedizinische Fachangestellte in der Behandlungsakte des Praxismanagementsystems die Eingabemaske öffnet, werden die Patienten- und Behandlungsdaten automatisch übernommen. Für die Zuordnung der Sterilisationschargen zum jeweiligen Patienten werden mithilfe eines Scanners die vorhandenen Barcode-Etiketten eingelesen. Alternativ besteht natürlich auch die Möglichkeit einer manuellen Eingabe von Chargennummern, Bemerkungen und anderen relevanten Daten. Diese neue, anwenderfreundliche Funktion wird über die standardisierte VDDS-Media-Schnittstelle, die in den Praxismanagementsystemen integriert ist, realisiert.

werden kann. Darin enthalten sind alle dem Patienten zugeordneten Sterilisationschargen inklusive Datum und Uhrzeit ihrer Anwendung sowie die zugrunde liegenden Chargendokumente des jeweiligen Aufbereitungsprozesses. Alle diese Dokumente sind mit der fortgeschrittenen digitalen Signatur derjenigen Person versehen, die die entsprechende Sterilisationscharge freigegeben hat. Diese Signatur gilt im Sinne des deutschen Signaturgesetzes (§2 Nr.2 SigG) als „elektronischer Echtheitsnachweis“. Somit ist die mittels SegoSoft erstellte Hygienedokumentation als Beweismittel für die Echtheit der Dokumente vor Gericht zulässig (§§ 144, 371f. Zivilprozessordnung [ZPO], § 86 Strafprozessordnung [StPO], § 96 Abs. 1 Verwaltungsgerichtsordnung [VwGO]).



und der digitalen Patientenakte ermöglicht. Damit kann nun der gesamte Sterilgutkreislauf vollständig papierlos dokumentiert werden. Dieser beginnt bei der Dokumentation der Aufbereitungsprozesse, geht über den Ausdruck von Barcode-Etiketten zur Kennzeichnung sterilisierter Güter und endet bei der Dokumentation der Anwendung am Patienten. Mit wenigen Mausklicks werden die automatisch erzeugten rechtssicheren Dokumente der Sterilisationschargen direkt dem Patienten zugeordnet. Dies erfolgt mit der neuen

Durch die direkte Verfügbarkeit von SegoAssign innerhalb der digitalen Patienten- und Behandlungsakte können jederzeit die am betreffenden Patienten eingesetzten Sterilisationschargen nachvollzogen werden. Mit einem einfachen Doppelklick können die zugrunde liegenden Chargendokumentationen eingesehen und ausgedruckt werden. Dies ist vor allem im Falle einer Praxisbegehung oder einer haftungsrechtlichen Auseinandersetzung von entscheidender Bedeutung, da so der patientenbezogene Nachweis der Instrumentenaufbereitung geführt

kontakt.

Comcotec Messtechnik GmbH

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

Smile Esthetics

Minimalinvasive Verfahren der orofazialen Ästhetik –
von Bleaching bis Non-Prep-Veneers

mit Dr. Jens Voss



Ein kombinierter Theorie- und Demonstrationskurs

Immer mehr Patienten wünschen sich weiße und idealtypische Zähne. Die Lösung: Veneers! Doch technisch anspruchsvolle Präparation und das komplizierte Einsetzen von 6 oder mehr Veneers in einer zeitaufwendigen Sitzung begründeten bisher viele Vorbehalte bezüglich der Anwendung von Veneers. Auf der anderen Seite konnten viele Patienten bisher nicht für Veneerlösungen gewonnen werden, da diese neben hohen Kosten vor der irreparablen Entfernung von gesunder Zahnschicht zurückschrecken.

Neuartige Non-Prep-Veneersysteme lösen diese beiden Hauptprobleme sowohl auf Behandler- als auch auf Patientenseite. Zudem bieten diese Systeme nicht nur Patienten eine bezahlbare Lösung, sondern steigern ebenfalls signifikant die Praxisrendite der Behandler. Insbesondere durch die einzigartige, zum Patent

angemeldete Tray-Technologie, können 6–10 Veneers einfach, sicher und zeitsparend in nur einer Stunde eingesetzt werden. Zudem macht das schmerzlose und minimalinvasive Non-Prep-Veneerverfahren in der Regel die Entfernung von gesunder Zahnschicht überflüssig. Entdecken Sie die Grundlagen der modernen minimalinvasiven Verfahren der orofazialen Ästhetik. Die Integration dieser Verfahren in Ihre Praxis ermöglicht Ihnen die Gewinnung von Selbstzahlerpatienten, welche an ästhetischen Lösungen im Bereich der High-End-Zahnmedizin ohne Schädigung der Zahnhartsubstanz interessiert sind. Unser kombinierter Theorie- und Demonstrationskurs vermittelt Ihnen die wesentlichen Kenntnisse der minimalinvasiven orofazialen Ästhetik und versetzt Sie in die Lage, den Wünschen Ihrer Patienten nach einer schnellen, schmerzlosen und sicheren Behandlung sowie einem strahlenden Lächeln noch besser entsprechen zu können.

Kursbeschreibung

1. Teil:

Grundlagen minimalinvasiver Verfahren der orofazialen Ästhetik

- Smile Design Prinzipien/Grundlagen der Zahn- und Gesichtsästhetik
- Bleaching – konventionell vs. Plasma Light
- Veneers – konventionell vs. Non-Prep
- Grundlagen und Möglichkeiten der Tray-Dentistry
- Fallselektion anhand von einer Vielzahl von Patientenfällen

2. Teil:

Praktischer Demonstrationskurs

- Video- und Livedemonstration Bleaching am Patienten
- Video- und Livedemonstration des Einsatzes von acht Non-Prep-Veneers mittels Tray-Dentistry innerhalb von 60 Min. am Patienten/Phantomkopf
- Ausführliche Diskussion von Patientenfällen anhand Modellen, Röntgenbild und Fotos des Patienten (pro Teilnehmer ein Fall, Daten bitte nach Möglichkeit vor dem Kurs digital einreichen)

Organisatorisches

Kursgebühr: 95,- € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale: 25,- € zzgl. MwSt. (umfasst Verpflegung)

Termine 2010

- 22.01.10 Leipzig 15.00 – 18.30 Uhr*
- 12.03.10 Düsseldorf 13.00 – 16.30 Uhr*
- 30.04.10 Düsseldorf 14.00 – 17.30 Uhr*
- 04.06.10 Warnemünde 15.30 – 19.00 Uhr*
- 18.06.10 Lindau 14.00 – 17.30 Uhr*
- 10.09.10 Leipzig 14.00 – 17.30 Uhr*
- 02.10.10 Berlin 14.00 – 17.30 Uhr*
- 21.10.10 München 15.00 – 18.30 Uhr*

*inkl. Pause

Veranstalter

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29
04229 Leipzig
Tel.: 03 41/4 84 74-3 08
Fax: 03 41/4 84 74-2 90
event@oemus-media.de

Hinweis: Nähere Informationen zum Programm, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Veranstaltungsorten finden Sie unter www.oemus.com

Anmeldeformular per Fax an
03 41/4 84 74-2 90
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29

04229 Leipzig

ZWP 12/09

Für den Kurs Smile Esthetics – Minimalinvasive Verfahren der orofazialen Ästhetik
melde ich folgende Personen verbindlich an: (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen)

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 22. Januar 2010 Leipzig | <input type="checkbox"/> 30. April 2010 Düsseldorf | <input type="checkbox"/> 18. Juni 2010 Lindau | <input type="checkbox"/> 02. Oktober 2010 Berlin |
| <input type="checkbox"/> 12. März 2010 Düsseldorf | <input type="checkbox"/> 04. Juni 2010 Warnemünde | <input type="checkbox"/> 10. September 2010 Leipzig | <input type="checkbox"/> 21. Oktober 2010 München |

Name/Vorname

Name/Vorname

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.
Falls Sie über eine E-Mail-Adresse verfügen, so tragen Sie diese bitte links in den Kasten ein.

E-Mail:

Datum/Unterschrift



Validierte Instrumentenaufbereitung

| Dipl.-Ing. Christian Wolf

Die Empfehlung des Robert Koch-Instituts „Infektionsprävention in der Zahnheilkunde – Anforderungen für die Praxis“ fordert explizit, dass für die Aufbereitung von Medizinprodukten geeignete validierte Verfahren anzuwenden sind. Wenn nun also die Verpackung Teil der Aufbereitung wird, sind auch für den Verpackungsprozess validierte und dokumentierte Verfahren anzuwenden.

Fraglich ist nun, in welchem Fall die Verpackung Teil der Aufbereitungskette wird. Die Antwort liefert eine Risikoanalyse in Hinblick auf die Medizinproduktklasse. In der Praxis gibt es drei Klassenbezeichnungen für Medizinprodukte bzw. -instrumente:

- *unkritisch*
- *semikritisch*
- *kritisch*

Unkritische und semikritische Medizinprodukte müssen lediglich keimarm – also nicht steril – zur Anwendung kommen. Eine trockene und geschützte Lagerung ist zwar ausreichend, dennoch sind auch hier verpackte Instrumente zu empfehlen. Anders sieht es bei kritischen Medizinprodukten aus. Diese werden in der RKI-Richtlinie wie folgt beschrieben: „Alle Instrumente, die bestimmungsgemäß die Körperintegrität durchtrennen bzw. bei zahnärztlich-chirurgischen/oralchirurgischen Eingriffen zum Einsatz kommen [...].“ Das betrifft beispielsweise alle Instrumente, Hilfsmittel und Übertragungsinstrumente für invasive Maßnahmen. Weiter heißt es in der RKI-Richtlinie, dass diese Instrumente und Medizinprodukte nach Reinigung und Desinfektion zu sterilisieren sind und steril am Patienten angewendet werden müssen. Das kann einzig und allein nur eine geeignete Verpackung leisten. Unverpackte oder mangelhaft verpackte Medizinprodukte können nicht aseptisch



Abb. 1: Einlegen der Verpackungen in ein normkonformes Durchlaufsiegelgerät (hawodent hd 680 DE-V/hd 680 DEI-V, validierbar und mit Schnittstelle zur Softwareanbindung).

angewendet werden, da sie direkt nach der Entnahme aus dem Sterilisator ihre Sterilität wieder verlieren. Eine nosokomiale Infektion durch unsterile Instrumente kann somit nicht ausgeschlossen werden. Bei kritischen Medizinprodukten wird die Verpackung also Teil der Aufbereitungskette. Somit sind auch validierte Verfahren und geeignete Sterilbarriersysteme (Sterilbarriersystem: Mindestverpackung, die das Eintreten von Mikroorganismen verhindert und die aseptische Bereitstellung des Produktes am Ort der Verwendung ermöglicht, DIN EN ISO 11607-1:2009) anzuwenden.

Wichtig ist, dass das Medizinprodukt immer vor der Sterilisation verpackt wird. Als geeignet gelten z.B. Verpackungen nach EN 868-5:2009. Diese bestehen meist aus Papier und Plastik (Klarsichtverpackung). Während der Sterilisation dringt der Dampf des

Autoklaven durch den Papierteil der Verpackung und sterilisiert das darin liegende Medizinprodukt. Bei Klarsichtbeuteln und -schläuchen ist das darin liegende Instrument oder Set im verpackten Zustand gut sichtbar.

Das beste Verpackungsmaterial ist jedoch nutzlos, wenn es nicht professionell verschlossen wird und dadurch nicht bis zur Anwendung am Patienten steril ist. Der Verpackungsprozess muss also unter Kontrolle, er muss validierbar sein. Hierfür eignen sich in der Praxis am besten sogenannte Durchlauf-Siegelgeräte (Einschweißgeräte), die den Forderungen der Norm DIN 58953-7 entsprechen.

Was heißt Validierung des Verpackungsprozesses?

Validierung bedeutet nichts anderes als das Festlegen von Parametern, die einzuhalten und zu überwachen sind. Wie bei der Sterilisation sind auch beim Siegeln Prozessparameter dafür verantwortlich, ob das Resultat in Ordnung ist oder nicht. Beim Siegeln sind dies Siegeltemperatur und Anpresskraft. Die beiden Siegelmaterialien Papier und Folie werden durch Einwirkung von Hitze und Kraft miteinander verbunden – also versiegelt.

Diese Parameter müssen vom Gerät überwacht werden. Weichen sie von der Vorgabe ab, muss dies durch das Gerät signalisiert und der Prozess unterbrochen werden. Nur dann ist das Ergebnis,



Abb. 2: Anwenderunabhängiger Siegelprozess mit überwachten Prozessparametern.

also die verschlossene Verpackung, immer gleich und damit anwenderunabhängig reproduzierbar und validierbar (Abb. 1).

Darüber hinaus fordert die Norm DIN EN ISO 11607-2:2009 die routinemäßige Dokumentation dieser Prozessparameter. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Siegelgeräte fortan an Computersysteme angeschlossen werden müssen.

Die regelmäßige Anwendung eines Seal-Check Indikators zur Überprüfung der Siegelgeräte sowie eine manuelle Dokumentation der Prozessparameter auf einem Datenblatt ist völlig ausreichend.

Besteht jedoch bereits schon eine Softwarelösung zur Prozessdokumentation oder wird im Rahmen der QM 2010 über deren Einführung nachgedacht, kann ein Siegelgerätes mit einer Schnittstelle zur Anbindung an die Dokumentationssysteme bzw. an externe Dokumentationssysteme die mit der Prozessdokumentation verbundene Arbeit enorm erleichtern (Abb. 2).

Ein solches Siegelgerät – mit oder ohne Schnittstelle – kann also als Grundvoraussetzung für die Validierung verstanden werden. Es sollte grundsätzlich DIN 58953-7 konform sein. Dabei ist es wichtig, dass bei der Erstvalidierung die richtige Siegeltemperatur ermittelt und dokumentiert wurde.

Wie dies in der Praxis genau zu tun ist, wird in der „Leitlinie für die Validierung

des Siegelprozesses nach DIN EN ISO 11607-2:2006“ der Deutschen Gesellschaft für Sterilgutversorgung (DGSV) genau erklärt. Mit Fallbeispielen und Checklisten bietet die Leitlinie praktische Unterstützung bei der Erst- und Revalidierung auch für Zahnarztpraxen.

Die Leitlinie ist als kostenloser Download auf der Webseite www.dgsv-ev.de erhältlich.

Eine Literaturliste kann unter E-Mail: zwp-redaktion@oemus-media.de angefordert werden.

kontakt.

**Dipl.-Ing (FH)/Dipl.-Betriebsw. (FH)
Christian Wolf**

hawo GmbH
Obere Au 2, 74847 Obrigheim
Tel.: 0 62 61/97 70-10
www.hawo.com

ANZEIGE



Für Ihr Wertvollstes das Beste! TÖCHTER und SÖHNE der Zahnärzte/-innen studieren an der

Danube Private University (DPU)

DIPLOM-STUDIUM ZAHNMEDIZIN ZUM DR. MED. DENT.
Master of Science Fachgebiet (M.Sc.)



Die erste Studiengruppe der DPU startete am 21. September 2009.

Das Dental Excellence-Studium ist vom Praxen sich mit „State of the Art“ bei den Österreichischen Akkreditierungsrat (ÖAR) Patienten auszeichnen.

akkreditiert, europaweit anerkannt, entspricht voll in allen Punkten den europäischen Bildungsrichtlinien. Mit besonders praxisorientierter Betreuung durch hoch angesehene Wissenschaftler, von 2.000 universitär weitergebildeten praktizierenden Zahnärzten/-innen evaluiert, wird höchster Bildungsanspruch erfüllt. Die Danube Private University (DPU) bildet junge Studierende



In landschaftlicher Schönheit der UNESCO Weltkulturerberegion „Wachau“, vor den Toren der Metropole Wiens, bietet das Studieren in kleinen Gruppen Geborgenheit und Sicherheit, erfüllt kulturelle Ansprüche, junge Menschen aus vielen Ländern Europas und der Welt finden an der Danube Private University (DPU) interkulturellen Austausch.

Mit unseren Professoren/-innen auf dem Weg zur internationalen Spitze.

(Nächster Studienstart SS 15. März 2010, Aufnahmeprüfung ab 27. November 2009 möglich.)

Interessenten wenden sich bitte an die **Danube Private University (DPU)**
Dr.-Karl-Dorrek-Straße 23 • Campus West • A-3500 Krems an der Donau
Tel.: +43-(0) 27 32/7 04 78 • Fax: +43-(0) 27 32/7 04 78-70 60
Info@DP-Uni.at • www.DP-Uni.ac.at

FAXANTWORT

+43-(0) 27 32/7 04 78-70 60

oder per Post an

Danube Private University (DPU)
Dr.-Karl-Dorrek-Straße 23
Campus West
A-3500 Krems an der Donau

- Bitte senden Sie mir Informationsmaterial.
 Bitte nehmen Sie zwecks weiterführender Informationen mit mir Kontakt auf (Zutreffendes bitte ankreuzen bzw. ausfüllen).

Name, Vorname

Adresse

Telefon

E-Mail

Unterschrift

Automatisches Wartungssystem: Hand- und Winkel- stücke reinigen

Eine hohe Leistungsfähigkeit und lange Lebensdauer erreichen Hand- und Winkelstücke nur bei korrekter und regelmäßiger Pflege. Das automatische Reinigungs- und Schmiersystem Care3 Plus von NSK hilft dabei, die Handstückwartung in der Praxis zu erleichtern. Das motorbetriebene Gerät übernimmt automatisch, rotierend und vorschrittmäßig die Reinigung und Schmierung von hoch- und niedertourigen Hand- und Winkelstücken sowie Turbinen und Luftmotoren. Bis zu drei Instrumente lassen sich in einem einzigen zweiminütigen Zyklus gleichzeitig bearbeiten. Dabei lässt sich der Pflegeprozess mit



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

nur einem einzigen Tastendruck starten, worauf das Gerät dem Instrument automatisch überschüssiges Pflegemittel entzieht. Neben allen Hand- und Winkelstücken von NSK, die mit der richtigen Kupplung direkt an das Care3 Plus-Gerät angeschlossen werden können, sind ebenso die meisten Handstücke anderer Hersteller mit einem passenden Adapter anschließbar. Das Gerät arbeitet wirtschaftlich und zeitsparend, ohne dass dabei Einbußen bei der Wirksamkeit hingenommen werden müssen.

Ein zusätzlicher Vorteil sind die kompakte Bauform und die einfache Bedienung des Gerätes. Ist beispielsweise ein Nachfüllen von Pflegeöl erforderlich (wobei mit einer vollständigen Füllung des Lösungstanks bis zu 3.500 Handstücke gewartet werden können), muss einfach nur der Deckel auf der Oberseite des Gerätes aufgeschraubt und das Care3 Plus-Pflegeöl aufgefüllt werden.

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

CAD/CAM: Präparationsrichtlinien erarbeitet

Aufgrund aktueller Erkenntnisse im Bereich der CAD/CAM-gefertigten vollkeramischen Restaurationen hat absolute Ceramics eine Expertenempfehlung für die Präparation von Inlays, Teilkronen, Kronen und Infix®-Kronen erarbeitet. Das Expertenteam, bestehend aus Priv.-Doz. Dr. Oliver Ahlers (Hamburg), Dr. Uwe Blunck (Berlin), Prof. Dr. Roland Frankenberger (Erlangen), Dr. Jan Hajtő (München), Dr. Gernot Mörig (Düsseldorf) und Prof. Dr. Lothar Pröbster (Wiesbaden), konnte sich in einem regen Austausch auf klare Richtlinien einigen, die in Form von drei übersichtlichen Präparationscharts für die tägliche Arbeit aufbereitet wurden. Die Präparationsrichtlinien tragen maßgeblich dazu bei, den gewünschten Langzeiterfolg der Restauration zu erreichen. Durch das



Beachten dieser Richtlinien kann die Restauration präzise im zentralen Fertigungszentrum gefräst und innerhalb kürzester Zeit in die Praxis versendet werden. Das Ergebnis ist eine schnelle, hochwertige, sichere und preislich optimierte Versorgung der Patienten. Mit den Präparationsrichtlinien von absolute Ceramics wird so eine qualitätsorientierte Arbeit mit den neuesten präparationstechnischen Erkenntnissen gesichert. Die Präparationsregeln können als beschichtete und praxistaugliche Print-Charts direkt bei absolute Ceramics angefordert werden.

absolute Ceramics (biodentis GmbH)
Tel.: 0800/93 94 95-6 (Kostenfrei)
www.absolute-ceramics.com

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

Neue Kompositgeneration: Erstes fließfähiges Komposit mit integriertem Adhäsiv

Bei dem auf der renommierten OptiBond Adhäsivtechnologie von Kerr basierenden Vertise Flow ist das Adhäsiv bereits in das Füllungsmaterial integriert. Angesichts des Zeitdrucks in modernen Zahnarztpraxen stellt dies eine bedeutende Vereinfachung direkter Restaurationen dar. Dank jahrzehntelanger Forschungs- und Entwicklungsarbeit sowohl bei Kompositen als auch bei Adhäsiven, ist Kerr heute führend im Bereich Füllungsmaterialien. Beides kommt nun dem innovativen Vertise Flow zugute. Nach einer intensiven klinischen Forschung startet Kerr die Markteinführung am 1. Januar 2010. Eine speziell für Vertise Flow eingerichtete Internetseite, www.vertiseflow.com/eu, wird ebenfalls ab 2010 aktiviert.

Vertise Flow wird in Spritzen à 2g in 9 unterschiedlichen Farbtönen verfügbar sein: XL, A1, A2, A3, A3.5, B1, B2, Universal Opak und Translucent. Angeboten werden zwei Kits – Sortiert (dunklere Farbtöne) und Pedodontic (hellere Farbtöne für Behandlungen bei Kindern und Jugendlichen) – und Nachfüllpackungen mit jeweils zwei Spritzen eines Farbtönen. Vertise Flow ist indiziert für kleine

Klasse I-Restaurationen und als Unterfüllungs- bzw. Auskleidungsmaterial für Klasse I- und Klasse II-Restaurationen. Wei-



tere Anwendungsgebiete sind Fissurenversiegelung, Reparatur von Schmelzdefekten und Porzellan-Restaurationen, Ausblockung von Unterschnitten, kleine Okklusalaufbauten in Bereichen ohne Kaubelastung sowie inzisale Abrasionen.

Kerr
Tel.: 0 72 22/96 89 70
www.KerrHawe.de

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

In-situ-Studie:

Heilung von Initialkaries auch an Milchzähnen?

Karies ist eine bakterielle Infektionskrankheit, die unbehandelt zu einer irreparablen Schädigung der Zähne führt. Fluoridhaltige Zahnpasta gilt heute als einer der entscheidendsten Faktoren der Kariesprävention im Erwachsenengebiss und ist auch bei Kindern für die rückläufigen Karieserkrankungen

„Das Team von Prof. Dr. Elmar Hellwig vom Universitätsklinikum Freiburg konnte nun in Zusammenarbeit mit Schweizer Kollegen nachweisen, dass auch bei Milchzähnen die Remineralisation durch fluoridhaltige Zahnpasta deutlich gefördert wird.“

verantwortlich. Trotz bekannter Vorsorgemaßnahmen ist jedoch die Kariesanfälligkeit von Milchzähnen heute noch erstaunlich hoch. Lokal angewandtes Fluorid be-



Das Team von Prof. Dr. Elmar Hellwig vom Universitätsklinikum Freiburg konnte nun in Zusammenarbeit mit Schweizer Kollegen nachweisen, dass auch bei Milchzähnen die Remineralisation durch fluoridhaltige Zahnpasta deutlich gefördert wird. Seine Studie bestätigte erneut, dass die Wirkung vom Fluoridgehalt abhängt.

Die Studie

Für diese Studie wurden in Schmelzproben von Milchzähnen, die anfangs etwa die gleiche Mineralzusammensetzung zeigten, künstlich Initialkaries-Läsionen erzeugt. Diese Proben wurden anschließend von Probanden an einer Zahnsperre im Mund getragen. Die Probanden benutzten während dieser Zeit eine Zahnpasta, die entweder 0, 250, 500, 1.000 oder 1.500 ppm Fluorid aus dem besonders wirksamen Aminfluorid enthielt.

Nach vier Wochen wurde die Mineralzusammensetzung der Proben mittels transversaler Mikroradiografie ermittelt und als prozentuale Remineralisation angegeben.

Das Ergebnis

Die Anwendung fluoridfreier Zahnpasta sowie eines Produkts mit 250 ppm Fluorid

führt lediglich zu einer schwachen Remineralisation (24 bzw. 25 Prozent), während ab einer Konzentration von 500 ppm (z.B. elmex Kinderzahnpasta) eine deutliche Remineralisationssteigerung zu beobachten ist (zwischen 38 Prozent bei 500 ppm und jeweils 42 Prozent bei 1.000 und 1.500 ppm). Die Unterschiede in der Wirkung der drei höher konzentrierten Produkte (500, 1.000 und 1.500 ppm) ist statistisch nicht signifikant.

Somit konnte gezeigt werden, dass Initialkaries bei Milchzähnen remineralisiert werden kann, dass aber erst ab einer Fluoridkonzentration von 500 ppm in der Kinderzahnpasta eine klinisch relevante Wirksamkeit einsetzt.

Literatur:

Hellwig E, Altenburger M, Attin T, Lussi A, Buchalla W. Remineralization of initial carious lesions in deciduous enamel after application of dentifrices of different fluoride concentrations. *Clin Oral Invest* 2009



wirkt die natürliche Remineralisation der Zahnhartsubstanz und macht die Zähne widerstandsfähiger. Darüber hinaus kann Fluorid auch bereits vorhandene beginnende Schmelzläsionen remineralisieren. Dieser Effekt wird mit steigendem Fluoridgehalt größer, jedoch enthält Kinderzahnpasta aus toxikologischen Gründen oft weniger als 500 ppm Fluorid.

GABA GmbH

Tel.: 0 76 21/9 07-0

www.gaba-dent.de

Prophy-Paste und Fluoridlack:

**Für mehr
Fluoridaufnahme**

Die Prophy-Paste Enamel Pro® bildet Amorphes Calciumphosphat (ACP), wenn es mit Zähnen und Speichel des Patienten in Kontakt kommt. Dabei wird das ACP sofort in die Zahnschmelzoberfläche inkorporiert und bleibt dort auch nach dem Spülen. Studien beweisen, dass auf dem Zahnschmelz verfügbares ACP eine schädigende Abtragung verhindern kann, indem es die Remineralisierung der Zahnstruktur fördert. Sie enthält denselben Fluoridanteil (1,23 Prozent) wie andere Pasten, jedoch gibt die spezielle ACP-Technologie 31 Prozent mehr Fluorid in den Zahnschmelz ab. Ebenso füllt ACP Risse in der Zahnschmelzoberfläche und liefert einen intensiven polierten Glanz für weißere und strahlende Zähne. Die Paste ist glutenfrei und erhältlich in drei verschiedenen Körnungen und Geschmacksrichtungen. Das Prophylaxelack Enamel Pro® Varnish ist der

Desinfektionsmittel:

**Allergiefrei und
auf Wasserbasis**

Die Firma Saniswiss aus Genf hat einen umweltfreundlichen Desinfektionsreiniger namens biosanitizer entwickelt. Dieser Desinfektionsreiniger basiert auf einer neuartigen Technologie durch Anregung einer H₂O₂-Lösung in einem Plasmareaktor. Dadurch, dass keine aggressive Chemie, sondern nur Wasser und Wasserderivate benutzt werden, ist der biosanitizer in der Anwendung für das gesamte Praxisteam allergiefrei, sicher und umweltfreundlich. biosanitizer hat einen angenehmen Geruch, fällt nicht unter die Gefahrstoffe und ist für alle Oberflächen, Instrumente und Abdruckmaterialien geeignet. Der neue biosanitizer enthält weder Alkohol, Quats, Aldehyde, Chlor, Derivate oder andere Halogene, Phenol, Biguanide, noch andere scharfe und umweltverschmutzende chemische Stoffe. Nach der Anwendung werden die Zellen abgetötet und bio-



logisch abgebaut, eine Resistenz der Zellen ist daher nicht mehr möglich. Es bleiben keine Rückstände zurück – das Produkt zerfällt in Wasser und Sauerstoff. biosanitizer ist nach DGHM und VAH zertifiziert und unterliegt dem RKI-Standard. Saniswiss bietet dem Praxisteam eine allergiefreie, sehr wirksame und umweltfreundliche Alternative zu allen klassischen Desinfektionsmitteln. Das Produkt ist als 750-ml-Sprühdose mit Sprühkopf, als 5-Liter-Kanister und als „stretch wipes“ erhältlich.

Saniswiss AG
Fax: 09 31/2 98 90 02
E-Mail: Michael.Harf@saniswiss.de

Handhygiene:

Sensor statt Hebel

Die Händedesinfektion ist wissenschaftlich erwiesen eine der wirksamsten Maßnahmen, um die Übertragung von Krankheitserregern wie zum Beispiel Grippeviren zu vermeiden. Überall dort, wo viele Personen miteinander in Kontakt kommen, ist der Bedarf an sorgfältig durchgeführter Handhygiene besonders hoch und Hebelspender sind für diesen Fall veraltet und nicht RKI-konform. Die Lösung ist ein sensorgesteuertes Spendersystem.

Seit knapp zehn Jahren steht das Label INFRA-TRONIC SOLUTIONS der Weinmann GmbH für berührungslose Hygiene nach Richtlinien der RKI. Die berührungslosen Desinfektionsspender IT 1000 AW EURO mit Kunststoffgehäuse und IT

1000 AE EURO mit Edelstahlgehäuse vereinfachen den alltäglichen Gebrauch von Händedesinfektions- und Seifenmittel um

ein Vielfaches. Durch die bis heute einmalige Kompatibilität zu nahezu allen Desinfektions- und Seifenmitteln hat sich die EURO-Produktserie ihren festen Platz im weltweiten Hygienemarkt gesichert. Zu den Vertriebspartnern gehören unter anderem große Dentalhandelsketten wie Pluradent, Henry Schein, NWD-Gruppe, Dental Union, dentalbauer und viele mehr. Neben den Arzt- und Zahnarztpraxen zählen auch Chirurgen und Laboratorien zu den zufriedenen Kunden und auch bei der Steigenberger Gruppe und auf der AIDA kommen die berührungslosen Spendersysteme zum Einsatz.



Infratronic Solutions

Tel.: 0 60 21/4 54 91-0
www.infratronic-solutions.com



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

einzigste Fluoridlack zur ACP-Abgabe. Im Vergleich zu herkömmlichen Fluoridlacken erhöht er durch die ACP-Technologie die Fluoridaufnahme in den Zahnschmelz um das Doppelte. Alle Zahnflächen erhalten signifikant mehr Fluorid, insbesondere die schwer zu erreichenden proximalen, zervikalen und okklusalen Bereiche. Daneben werden Dentinhypersensibilität und hydraulische Leitfähigkeit verringert. Enamel Pro® gibt es in zwei Geschmacksrichtungen in der effizienten Packungseinheit 35 x 0,4 ml.

American Dental Systems GmbH
Tel.: 0 81 06/300 300
www.ADSsystems.de

Whitening-Produkt:

Schneller weiße Zähne

Mit Signal WHITE NOW bietet Unilever Oral Care eine Whitening-Alternative im Zahnweiß-Segment. Denn WHITE NOW – erhältlich als Zahnpasta und Mundspülung – garantiert nicht nur den gewohnten Signal Zahnschutz, sondern entfaltet seine optische Wirkung schon nach einmaliger Anwendung. Die Besonderheit der Produktlinie ist ihr spezieller Inhaltsstoff, das Blue Covarine. Es erzeugt einen optischen Soforteffekt, macht die Zähne sichtbar weißer und glänzend. Für einen starken Zahnschmelz und lang anhaltenden frischen Atem sorgen die Produkte mit ihren ausgesuchten Wirkstoffen und Fluorid. Gleichzeitig helfen die speziellen Inhaltsstoffe in der Zahnpasta, das natürliche Weiß der Zähne nach und nach zurückzugewinnen. So konnten in durchgeführten Versuchsreihen der Signal-Forschung äußerliche Zahnverfärbungen bereits nach vierwöchiger Anwendung signifikant reduziert



werden. Während andere Whitening-Produkte eine Aufhellung oft nur durch einen hohen Abrasionswert oder Bleichen erreichen, wirkt WHITE NOW ohne Bleichen oder hohe Abrasivität und ist deshalb sanft und pflegend zu den Zähnen. Damit wird der Wunsch vieler Konsumenten nach einer schonenden Aufhellung bei gleichzeitigem Fluoridschutz erfüllt. Ein weiteres Plus: Die Produkte sind mit den üblicherweise in der Zahnrestauration verwendeten Materialien verträglich. Die Wirksamkeit wurde international in verschiedenen Studien wissenschaftlich untersucht und immer wieder bestätigt.
Unilever Deutschland GmbH
Info-Hotline: 01802/25 82 74
www.signal-zahnpflege.de



ANZEIGE

schülke →

Händedesinfektion im Blickpunkt

Ohne Farbe. Ohne Parfüm.
 Pure Leistung. **desderman® pure.**

desderman® pure – optimale Hautverträglichkeit und einzigartige Wirksamkeit.

- alkoholisches Präparat zur hygienischen und chirurgischen Händedesinfektion
- farbstoff- und parfümfrei, daher auch für Allergiker geeignet
- bakterizid (inkl. Tb) | begrenzt viruzid gemäß RKI
- geprüfte Norovirus-Wirksamkeit gemäß neuesten Testmethoden (Murines Norovirus)
- VAH/DGHM-gelistet; RKI Liste gem. § 18 IfSG



desderman® pure • Zusammensetzung: 100 g Lösung enthalten: Arzneilich wirksame Bestandteile: 78,2 g Ethanol 96 %, 0,1 g Biphenyl-2-ol. Sonstige Bestandteile: Povidon 30, Isopropylmyristat (Ph.Eur.), (Hexadecyl,octadecyl)l[(RS)-2-ethylhexanoat] – Isopropyltridecanoat (7:2:1), Sorbitol-Lösung 70 % (kristallisierend) (Ph.Eur.), 2-Propanol (Ph. Eur.), gereinigtes Wasser. • **Anwendungsgebiete:** desderman® pure wird zur hygienischen und chirurgischen Händedesinfektion angewendet. Die arzneilich wirksamen Bestandteile Ethanol und 2-Biphenylol wirken gegen Bakterien (inkl. Mykobakterien), Pilze und viele Viren. Die Wirksamkeit von desderman® pure gegen Viren schließt behüllte Viren* (Klassifizierung „begrenzt viruzid“) und Rotaviren ein. • **Gegenanzeigen:** desderman® pure darf nicht angewendet werden, wenn Sie überempfindlich (allergisch) gegenüber den arzneilich wirksamen Bestandteilen oder einen der sonstigen Bestandteile von desderman® pure sind. desderman® pure nicht auf Schleimhäuten anwenden. • **Nebenwirkungen:** Gelegentlich kann es zu für alkoholische Händedesinfektionsmittel typischen Nebenwirkungen wie Hautirritationen (z. B. Rötung, Trockenheit) kommen. Trotz weiterer Anwendung klingen diese Missemphindungen bereits nach 8 – 10 Tagen meist wieder ab. Auch können Kontaktallergien auftreten. Informieren Sie Ihren Arzt oder Apotheker, wenn Sie Nebenwirkungen bemerken, die nicht in dieser Gebrauchsinformation aufgeführt sind. • **Warnhinweise und spezielle Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung:** Nur äußerlich anwenden. Flammpunkt nach DIN 51 755: 16 °C. Leicht entzündlich. Nicht in Kontakt mit offenen Flammen bringen. Nach Verschütten des Desinfektionsmittels sind unverzüglich Maßnahmen gegen Brand und Explosion zu treffen. Geeignete Maßnahmen sind z. B. das Aufnehmen verschütteter Flüssigkeit und Verdünnen mit Wasser, das Lüften des Raumes sowie das Beseitigen von Zündquellen. • **Pharmazeutischer Unternehmer:** Schülke & Mayr GmbH, 22840 Norderstedt.

* Geprüft gegen Testviren BVDV (Surrogatviren für Hepatitis-C-Virus) und Vakzinäivirus. Die Ergebnisse lassen nach aktuellem Kenntnisstand den Rückschluss auf die Wirksamkeit gegen andere behüllte Viren zu, z. B. Hepatitis B-Virus, HI-Virus.

Schülke & Mayr GmbH

Produkt- und Anwendungsberatung | Telefon: 040 / 521 00-666 | Fax: 040 / 521 00-660 | www.schuelke.com | mail@schuelke.com

the plus of pure performance

Kalender QM-konform:

Mehr Effizienz im Praxisalltag

Vielen Zahnärzten stellt sich immer noch die Frage, wie das Qualitätsmanagement in den Praxisalltag integriert werden kann, sodass die eigentlich damit verfolgten Ziele erreicht werden können, ohne zusätzliche Arbeitsabläufe zu verursachen.

Eine Lösung ist die Internetsoftware **samedi**. Basierend auf web2.0 zielt sie darauf ab, alle Prozesse einer Praxis einzubinden und zu optimieren, um mehr Effizienz im Praxisalltag, aber auch Ertragssteigerung, Vernetzung mit Fachkollegen und eine Steigerung der Patientenzufriedenheit zu erreichen. Zusätzlich zur Praxisorganisation ist in der Internetsoftware ein Patientenbuchungsportal sowie ein Überweisersystem integriert. Kliniken und Praxen können über die Onlineplattform www.samedi.de ohne zusätzliche Hardware gemeinsam ihre Arbeitsabläufe und Ressourcenplanung steuern, ein Online-Buchungssystem aufsetzen und weitere Möglichkeiten der Zusammenarbeit im Ärztenetzwerk und Patientenmanagement realisieren. Patienten können dank **samedi** Termine online buchen und erhalten automatisch Informationen, Bestätigungen und Erinnerungen zum Termin. Wenn die Behandlungen und Praxisabläufe bereits im Qualitätsmanagement dokumentiert sind, können diese so hinterlegt werden, dass auch die Assistenzen diese Regeln bei der Terminvergabe einhalten und Fehlerquellen weitestgehend ausgeschlossen werden. Zusätzlich können QM-Hinweise für Terminbuchungen eingestellt werden, sodass Arbeitshinweise oder Qualitätsstandards für das Praxisteam angezeigt werden.

samedi GmbH
Tel.: 0 30/81 80 61 41
www.samedi.de

Implantologie:

Antriebseinheit für chirurgische Herausforderungen

Mit dem neuen **Elcomed** bietet W&H eine innovative Lösung im Bereich der Kiefer- und Gesichtschirurgie, der Implantologie und der Mikro- und Kleinknochenchirurgie. Die Antriebseinheit erreicht ein Drehmoment von bis zu 80 Ncm am rotierenden Instrument und der Motor zählt mit einer Leistung von 50.000 Umdrehungen pro Minute zu einem der leichtesten und kürzesten in seiner Klasse. Motor, Kabel und Motorablage sind thermodesinfizierbar und sterilisierbar bis 135°C. Auf nur einer Bedienebene können alle nötigen Parameter einfach eingestellt werden. Bei der ersten Inbetriebnahme sind bereits sechs Programme für die häufigsten Arbeitsschritte gespeichert, welche jedoch individuell angepasst werden können. Dank einer Fußsteuerung kann problemlos zwischen den Programmen gewechselt und die Drehrichtung des Instruments



sowie die Flüssigkeitszufuhr geregelt werden. Die maschinelle Gewindeschneidfunktion minimiert die Kompression auf den Knochen und ermöglicht dadurch eine stressfreiere Einheilung des Implantats. Um eine lückenlose Dokumentation zu sichern, speichert **Elcomed** alle Behandlungsschritte auf einen USB-Stick, von diesem können die Daten weiterverarbeitet werden.

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

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

QM-System:

Maßgeschneiderte Komplettpakete

BB Consulting Engineer aus Birkenau ist QM-Experte und hat sich auf Zahnarztpraxen und Dentallabore spezialisiert. Kunden des unabhängigen Beraters können der Qualitätsmanagement-Pflicht bis Ende 2010 deshalb gelassen entgehen. „Unsere Kunden brauchen sich wegen der Richtlinie keine Sorgen zu machen“, sagt Geschäftsführer André Bauder. „Wer sich für unsere QM-Software und Beratung entscheidet,

für den wird Qualitätsmanagement zum Kinderspiel. Mit unserem maßgeschneiderten Komplettpaket garantieren wir, dass unsere Kunden den Qualitäts-Check nach DIN ISO EN 9001:2008 bestehen – ohne Wenn und Aber. Am Ende steht dann das TÜV-Prüfsiegel.“ Beide Geschäftsführer, André Bauder und Eric Berndt, sind Wirtschaftsingenieure mit langjähriger Erfahrung in ihrem Fachgebiet, dem Qualitätsmanagement. Eric Berndt ist darüber hinaus ausgebildeter Zahntechniker, kennt die branchenspezifischen Probleme und weiß, worauf es Zahnmedizinern ankommt.

Neben der fachlichen Expertise vertritt das Unternehmen daher eine sehr kundennahe Philosophie. Dem Kunden soll nicht einfach etwas verkauft werden, sondern er wird als Partner verstanden, dem bei jedem Schritt, von der Planung, der Implementierung bis hin zur Zertifizierung, zur Seite gestanden wird. Gerne schult das Unternehmen auch einen Beauftragten für Qualitätsmanagement aus den Reihen des jeweiligen Kundenunternehmens.

BB Consulting Engineer GbR
Tel.: 0 62 01/9 86 00 30
www.bb-engineering.de

ANZEIGE

quantass dent

Professionelles Qualitätsmanagement für die Zahnmedizin.

www.quantassdent.de

quantass Managementlösungen eK
90518 Altdorf, Oberer Markt 9
Tel.: 091 87/9 22 99-0

quantassdent ist ein Produkt der quantass Managementlösungen eK

Hygiene-Set:

Für die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter

Es vergeht kein Tag ohne neue Meldungen über die Anzahl derer, die sich mit der sogenannten Schweinegrippe, dem H1N1-Virus, infiziert haben. Schnell stieg auch in Deutschland die Zahl der Infizierten von wenigen Dutzend auf mehrere Tausend. Über Instrumente in der Zahnarztpraxis sollte sich allerdings niemand anstecken: Durch die sachgemäße standardmäßige Aufbereitung werden weitaus resistendere Keime als die A/H1N1-Viren abgetötet. Die Sensibilisierung für Hygienemaßnahmen durch die täglichen Meldungen über neue Schweinegrippefälle trägt zusätzlich zu einer erhöhten Sicherheit bei. In der Praxis sind Patienten und Mitarbeiter geschützt – und außerhalb der Praxis? Hier setzen sich Ihre Mitarbeiter einem erhöhten Risiko aus. Händeschütteln und der Kontakt mit belasteten Gegenständen und Oberflächen sind wesentlich wahrscheinlichere Übertragungswege für eine Erkrankung mit den A/H1N1-



Viren als die Arbeit in der nach Hygienestandards gereinigten Praxis. Leisten Sie mit dem Hygiene-Set von NETdental einen aktiven Beitrag zu der Gesundheit Ihrer Mitarbeiter und deren Familien. Mit ihm können auch im privaten Bereich sicher alle Maßnahmen getroffen werden, die einer Ansteckung vorbeugen. Der handliche Karton enthält neben 100-ml-Flächendesinfektionsmittel, 100-ml-Waschlotion, 150-ml-Händedesinfektion sowie einen Händedesinfektionsplan für die richtige Handhabung. Ihr Praxiserfolg hängt nun mal auch von der Zufriedenheit und Gesundheit Ihrer Mitarbeiter ab.

NETdental GmbH
Tel.: 05 11/35 32 40-0
www.netdental.de

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

ANZEIGE

WHITE NOW

Sofort weißere Zähne* – wissenschaftlich nachgewiesen

Optischer Soforteffekt*

Das neu entwickelte Blue Active Foam™ wirkt wie ein optischer Filter und mindert dadurch den Gelbstich der Zähne.

Schonend – ohne Bleichen

Der geringe Abrasionswert von ca. 85** sorgt für ein schonendes Whitening der Zähne.

Liefert den Schutz einer regulären, fluoridhaltigen Zahnpasta

WHITE NOW ist für den täglichen Gebrauch geeignet und enthält 1450 ppm Fluorid.

Auch als Mundspülung erhältlich.

* Der Soforteffekt ist rein optisch und zeitlich begrenzt.

** Quelle: Imfeld, T. (2007) Universität Zürich, Zentrum für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde: Expert's report on the relative dentine abrasion (RDA) of six toothpaste prototypes, provided by Unilever Italy Holdings S.r.L.



www.signal-zahnpflege.de

Signal

Wir tun alles für Ihr Lächeln.

Prophylaxebehandlung:
Eins plus eins macht drei

Diese Rechnung geht für jeden Prophylaxeprofi jetzt auf, denn der Air-Flow Master Piezon von EMS kombiniert sub- und supragingivales Air-Polishing sowie Scaling in einer Einheit. Getragen vom Erfolg des Piezon Master 700, der für den Patienten Schmerzen praktisch ausschließt und die Schonung des oralen Epitheliums erlaubt, bedeutet diese Neuerung mehr Komfort für die Patienten. Diese Bilanz und die glatten Zahnoberflächen sind nur mit den linearen, parallel zum



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

Zahn verlaufenden Schwingungen der „Original Swiss Instruments“ von EMS erzielbar. Dazu kommt die optimierte Sicht auf die Behandlungsfläche durch die neuen, mit iPiezon-Technologie gesteuerten, Handstücke mit LED-Licht. Auch lassen sich Parodontitis oder Periimplantitis mit dem Air-Flow Master Piezon effektiv behandeln. Mit der im Gerät integrierten „Original Methode Air-Flow Perio“ kann dem Übel sprichwörtlich auf den Grund gegangen werden.

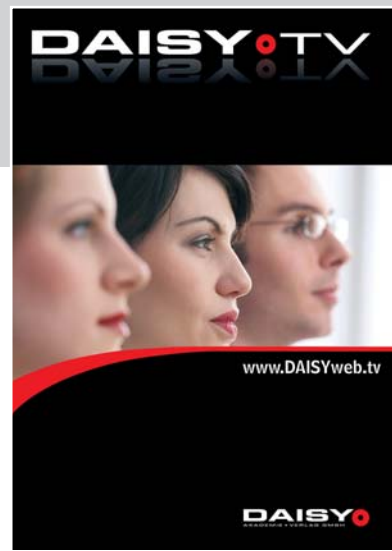
Die für den Einmalgebrauch konstruierte Perio-Flow-Düse verwirbelt Wasser und das Pulver-Luft-Gemisch gleichzeitig, sodass mit dieser Technik zusätzlich Emphyseme vermieden werden können. Gespeist aus maximal zwei Pulverkammern mit großen Volumen, agieren sowohl das Air-Flow- als auch das Perio-Flow-Handstück in supragingivalen und subgingivalen Bereichen. Seitlich, magnetisch befestigt, lassen sich die Handstücke leicht abnehmen und nach der Behandlung einfach ablegen.

EMS Electro Medical Systems GmbH
Tel.: 0 89/42 71 61-0
www.ems-ch.de

Online-Filmbibliothek:
Anschauen lohnt sich

Seit dem 1. Dezember steht eine neue Online-Filmbibliothek für zahnärztliche Fortbildung im Honorar- und Abrechnungs-Management zur Verfügung: DAISY-TV. Das Online-Portal der Daisy-Akademie + Verlag GmbH zeigt klinische Filme zu allen relevanten Behandlungsbereichen. Neu ist die Kombination mit Abrechnungsinhalten. Erstmals werden einzelne Behandlungssequenzen im Wechsel mit möglichen ab- und berechenbaren Leistungen und den jeweils geltenden Gebührenpositionen gezeigt. Anschließend werden qualitätsorientierte Honorare am Beispiel einer Musterliquidation dargestellt. Der Lerneffekt bei den 10- bis 60-minütigen Filminhalten ist hoch: „Anschauen alleine reicht nicht, um die komplexen Inhalte zu verinnerlichen muss mitgedacht und mitgearbeitet werden“, so Sylvia Wuttig, DAISY-Geschäftsführerin. Wann, wo und in welchem Rahmen gelernt wird, bleibt jedem selbst überlassen – lediglich ein Online-Zugang ist nötig.

Für die Entwicklung des innovativen Produkts hat das Heidelberger Unternehmen



sein 35-jähriges Abrechnungs-Know-how mit der fachlichen Kompetenz einer medizinischen Verlagsgruppe gebündelt. Mehrere Hundert Behandlungsfälle, kommentiert von renommierten Referenten, stehen zur Auswahl – allerdings ohne Abrechnungsinhalte. DAISY-TV ergänzt diese wichtige Komponente jetzt nach und nach. Zur Markteinführung stehen zehn Filme sowie ein kostenloser Probefilm zur Verfügung. Jeden Monat kommen weitere hinzu. „Wir möchten, dass Zahnärzte honorar- und abrechnungstechnisch ihre Möglichkeiten noch besser ausschöpfen“, so Wuttig.

DAISY Akademie + Verlag GmbH
Tel.: 0 62 21/4 06 70
www.DAISYweb.tv

„Saubere“ Patientendaten:
Karteikarte schließt Hygienekette

DUROCARD heißt die erste hygienefähige Karteikarte der Firma conceptuum. Die wesentlichen Vorteile: desinfizierbar sowie mehrfach verwendbar und dadurch wirtschaftlich und umweltfreundlich. In den Zeiten steigender hygienischer Anforderungen an medizinische Einrichtungen schließt die desinfizierbare Karteikarte aus umweltfreundlichem Kunststoff eine bestehende Lücke in der Hygienekette vieler Praxen. Ein wirtschaftlicher Pluspunkt der neuen Kunststoffkarte ist, dass sie für eine Vielzahl von Patienten wieder verwendet werden kann. Das macht sie gerade für Überweiserpraxen interessant, welche die Mehrzahl ihrer Patienten nur für den Zeitraum einer Therapie betreuen. DUROCARD ist eine Blanks-Karteikarte aus umweltfreundlichem Polypropylen. Die Patientenstammdaten lassen sich über ein digitales Stammdatenblatt im Computer erstellen. Sie können dann mit jedem handelsüblichen Laserdrucker auf einer speziellen selbstklebenden Folie ausgedruckt



und auf die Karte aufgeklebt werden. Damit auch analoge Röntgenbilder an der Karte Platz finden, gibt es ergänzend eine transparente Kunststoff-Einsteckmappe zum Anheften an die Karte. Es kann immer wieder verwendet werden, denn die mit den Stammdaten bedruckte Folie lässt sich leicht entfernen, ohne Rückstände auf der Karte zu hinterlassen.

conceptuum GbR
Tel.: 0700/0 21 17 00
www.durocard.de



Ätherische Öle als Alternative zu Antibiotika bei der Behandlung der Parodontitis

Die Mundhöhle wird von unterschiedlichen Gewebestrukturen gebildet. Auf diesen Grenzflächen lassen sich bis zu 700 verschiedene Bakterienarten finden, die ausschließlich in sogenannten Biofilmen existieren. Die Zusammensetzung dieser Biofilme in der Mundhöhle ist sehr unterschiedlich. So befinden sich auf der glatten Zahnoberfläche vorwiegend *Streptococcus sanguinis* und *Streptococcus mutans* Arten, in kariösen Läsionen *Lactobacillus* spp. und in infizierten Wurzelkanälen und in subgingivalen Taschen, auf der Zunge und auch auf den Tonsillen überwiegend obligat anaerobe, gram-negative Bakterien.



Ursache und Therapie

Ursachen der Parodontitis sind nicht nur mangelnde Mundhygiene und Zahnsteinbildung, sondern auch opportunistische Infektionen mit oralen Mikroorganismen wie *Aggregatibacter*, *Porphyromonas* und *Prevotella*. Hierbei handelt es sich um eine Infektionskrankheit. Diese Mikroorganismen wirken als bakterielle Antigene und produzieren Lipopolysaccharide, die die Bildung von proinflammatorischen Zytokinen hervorrufen. Hierdurch kommt es zu einer Entzündungsreaktion. Bereits 1996 konnte gezeigt werden, dass parodontale Erkrankungen das Frühgeburtsrisiko um das 7,5-Fache erhöhen.

Vor diesem Hintergrund wird die Bedeutung einer schnellen und zuverlässigen Diagnostik der an der Parodontitis beteiligten Erreger ersichtlich. Hier bietet sich z.B. der ParoCheck an (www.parocheck.info). Sollten entsprechende Erreger (*Porphyromonas gingivalis*, *Tannerella forsythensis*, *Prevotella intermedia*, *Campylobacter rectus*, *Treponema denticola*) nachgewiesen worden sein, müssten geeignete Therapien (Antibiotikabehandlung, Mundspüllösung mit ätherischen Ölen, Autovaccinbehandlung) durchgeführt werden. Der Einsatz ätherischer Öle in der Zahnheilkunde ist hinlänglich bekannt. So enthalten gängige Mundwasser eine Kombination aus Alkohol und ätherischen Ölen. Diese sind jedoch im Vergleich zum enthaltenen Alkohol meist unterdosiert. Das Institut für Mikroökologie hat als erstes Institut in Deutschland einen Test entwickelt, der neben dem Nachweis parodontalpathogener Erreger und der Empfehlung entsprechender Antibiotika auch eine Empfehlung und Austestung ätherischer Öle beinhaltet. Diese Austestung erfolgt analog einem Antibiotogramm, sodass für jeden Erreger ermittelt werden kann, welches ätherische Öl am wirkungsvollsten ist. In der Apotheke lässt sich dann aufgrund des Befundes ein individuelles Mundwasser herstellen. Durch den Einsatz der ätherischen Öle, die eine breite antibiotische Wirkung haben, kann auch dem Patienten eine wirkungsvolle Therapie angeboten werden, der auf Antibiotika verzichten möchte.



Auf den Lüppen 8, 35745 Herborn
Tel.: 0 27 72/98 12 47
Fax: 0 27 72/98 11 51
E-Mail: paro@mikrooek.de
www.parocheck.info

Dezente Technik, die Patienten begeistert

| Jan Florian Maas

Beim Betreten der Zahnarztpraxis von Dr. Materna fühlt man sich sofort an Raumschiff Enterprise erinnert – ein geschwungener Empfangstresen mit zwei symmetrisch angeordneten Cinema-Displays begrüßt den Besucher. Dem eher unwillig erschienenen Patienten fällt noch etwas Zweites auf: Hier verbreitet ein eingespieltes Team uneingeschränkt gute Laune und das Gefühl, sicher aufgehoben zu sein.

Schweift der Blick weiter durch die Räume, entdeckt das Auge dezente Technik, die effizient im Hintergrund wirkt und einen entspannten Praxisbetrieb erlaubt. Dr. Kalo, Dr. Materna und ihre Helferinnen können sich ganz dem Patienten und seinem Anliegen widmen. Wer hier erstmals eine neue Krone bekommt, wird möglicherweise staunen. Während man im Behandlungsstuhl liegend die schönsten Bilder von National Geographic bewundert, wird der Keramikersatz noch in der Praxis angefertigt und gleich eingesetzt.

Nach nur 90 Minuten ist die Behandlung abgeschlossen. Lästige Wartezeiten mit Provisorium im Mund und weitere Narkosen bleiben hier den meisten Patienten erspart. Das liegt vor allem an der technischen Begeisterungsfähigkeit der beiden Inhaber.

ten, die den Schritt zur digitalen Karteikarte wagten. Als Berufspilot hatte er die Unterstützung durch Computer zu schätzen gelernt – in seinem Hauptberuf als Zahnarzt wollte er präzise Information zu jedem Behandlungsvorgang. Dr. Materna war schon in seiner Ausbildungszeit zum Zahntechniker technikverliebt. Während seines Zahnarztstudiums bekam er von seiner Tante einen Mac geschenkt – gelegentlich fühlte er sich damit als Außenseiter, hätte ihn jedoch niemals hergeben wollen. Technische Abläufe faszinierten Dr. Materna seit jeher. Deshalb hingte er noch vier Jahre Physikstudium an seinen Magister. Er war dann noch einige Zeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Uniklinik Eppendorf tätig, bevor er in die Praxis von Dr. Kalo eintrat. Dieser hatte just drei Monate zuvor mal wieder eine komplett neue IT-Ausstattung ange-

und in der Bedienoberfläche anderen Anbietern weit voraus war. Allein die eingesetzte PC-Hardware brachte mit häufigen Ausfällen den Praxisbetrieb kräftig ins Trudeln.

Erfolgreicher Systemwechsel

Nach einem zermürbenden Jahr entschlossen sich die beiden Praxisinhaber zu einem harten Schnitt: Die PCs wurden aus der Praxis verbannt und Macs angeschafft. Ein glücklicher Umstand erleichterte den Wechsel: Software-Hersteller solutio hatte Charly ursprünglich auf NeXT entwickelt und später sowohl eine PC- als auch eine Mac-Version gepflegt. An nur einem Wochenende wurde die IT vom Hamburger Systemintegrator firstbite GmbH komplett umgebaut. Eine Schulung war nicht notwendig, da sich die Programmoberfläche von Charly auf beiden Plattformen kaum unterscheidet. Als am Montagmorgen der Praxisbetrieb begann, konnten sich Zahnarzt-helferinnen und beide Ärzte wieder voll und ganz ihren Patienten widmen – die Umstellung war reibungslos verlaufen. Störungen gehören seitdem der Vergangenheit an.

Unterstützt durch den Mac

Die Leidenschaft zur Technik ist den beiden Ärzten anzumerken – was auch immer die Behandlung unterstützen oder verbessern könnte, setzen Dres. Kalo und Materna für ihre Patienten ein.

Einer der Ersten

Als Dr. Kalo vor rund 17 Jahren seine Praxis eröffnete, gehörte er zu den Ers-

schafft. Mit dem Programm Charly von solutio fand er eine innovative Software, die in der Patientenverwaltung



FROHES FEST



SHOFU

Ein ereignis- und
erfolgreiches Geschäftsjahr
geht zu Ende.

Wir wünschen
den Lesern und unseren
Geschäftsfreunden
ein schönes Weihnachtsfest
und ein erfolgreiches
neues Jahr 2010.

SHOFU DENTAL GMBH

Am Brüll 17 · 40878 Ratingen

Telefon: 0 21 02 / 86 64-0 · Fax: 0 21 02 / 86 64-65

E-Mail: info@shofu.de · www.shofu.de

30
Years
SHOFU DENTAL GMBH



Über einen iMac 20 Zoll hat der Behandler Zugriff auf alle Patientendaten. Am Behandlungsstuhl ist ein Display als Zweitmonitor am iMac angeschlossen. Der Patient kann darauf einzigartige Bilder der Erde betrachten. Im Patientengespräch haben beide die letzten Röntgenbilder vor Augen.

Beeindruckende Bilder liefert auch eine 3-D-Kamera, mit der Dr. Materna eine plastische Ansicht der Zahnsituation erzeugen kann. Begeistert zeigt er, wie eine Zahnücke optimal geschlossen wird: Das System dient gleichzeitig der Ansteuerung einer CNC-Fräse dritter Generation. Kronen und anderer keramischer Zahnersatz können damit innerhalb weniger Minuten in der Praxis gefertigt werden.

„Mit einem der nächsten Softwareupdates werden wir unseren Patienten sogar eine vollständige Simulation des Zahnersatzes zeigen können“, schwärmt Dr. Materna. Die Auswahl des gewünschten Materials wird dann direkt in die Aufnahme des bestehenden Gebisses hineingerendert. Am Bildschirm lässt sich die Optik aus verschiedenen Perspektiven betrachten – für den Patienten eine große Entscheidungshilfe.

Design und Funktion

Für die Ausstattung der Behandlungsräume war das Design nicht allein entscheidend: „In der Praxis müssen wir vor allem auf Hygiene achten. Glatte Aluminium-Rückseiten und die Glasfronten lassen sich leichter reinigen“, sagt Dr. Kalo mit Blick auf seine flachen Schmuckstücke. Sechs iMacs finden sich in den Behandlungsräumen. Dazu kommen noch zwei Mac mini am Empfang für die Patienten- und Terminverwaltung sowie Kassenabrechnungen.

Ein Herz für alle digitalen Daten

Ein iMac im Röntgenraum dient der Röntgenbild-Verwaltung. Hier werden mitgebrachte analoge Röntgenbilder der Patienten eingescannt. „Leider hatten wir das Röntgengerät kurz vor unserer Mac-Einführung erneuert, sonst hätten wir hier sicher eine komplett digitale Anlage stehen“, erklärt Dr. Materna mit leichtem Bedauern. Für die eigenen Röntgenaufnahmen setzt die Praxis auf wiederverwendbaren Kodakfilm, der über einen Trommel-scanner innerhalb weniger Minuten digitalisiert wird.

Die Ausstattung im Überblick

- . MacBook Pro
- . iMac
- . Mac mini
- . Apple Cinema Display
- . Xserve
- . Mac OS X
- . Parallels Desktop
- . Microsoft Office Mac:2008
- . Charly – Software für Zahnärzte

Röntgenbilder, Patientendaten und künftig auch Videodaten überträgt ein Mac OS XServer über Cat.6 Ethernet-Netzwerk auf die iMacs im Behandlungsraum. Materna zeigt auf einen flachen Kasten an der Wand: „Den Apple Xserve haben wir gewählt, weil wir ihn selbst einrichten wollten. Außerdem passte er mit nur einer Höheneinheit in den kleinen Arbeitsraum hinter dem Röntgengerät.“

Eigene Ideen umgesetzt

Der Serverschrank ist so in keinem Händlersortiment zu finden – den haben Kalo und Materna als gelernte Techniker selbst gebaut: „Wenn wir etwas selber umsetzen können, dann machen wir das auch“, meint Dr. Kalo. Um eine besonders platzsparende Unterbringung zu ermöglichen, schraubte er den Xserve hochkant an die Wand. Die Warmluft des umgebenden Gehäuses wird permanent abgesaugt und nach außen geführt.

Was nicht von Hause aus passend für das Betriebssystem Mac OS X zu bekommen ist, bindet Materna über den Windows-Virtualisierer Parallels ein. So lassen sich Software-Anwendungen beider Welten auf nur einem Rechner nutzen. Mit dem Betrieb beider Systeme auf dem iMac hat Materna gute Erfahrungen gemacht. Der größte Teil aller Arbeiten am Computer kann in der Software Charly ausgeführt werden. Gelegentliche Briefe, Planungen und Kalkulationen legen die beiden Ärzte in Microsoft Office an. „Der Austausch ohne technische Einschränkungen ist uns beiden sehr wichtig“, betont Materna.

Mehr Zeit für den Patienten

Dem Team der Praxis ist eine gewisse Gelassenheit anzumerken. Seit der Umstellung auf den Mac läuft die Technik rund, für Patienten ist mehr Zeit. „Das macht den Kopf frei, um nach vorne zu schauen“, meint Materna.

Ideen hat er noch viele: Patienten sollen online nach freien Terminen schauen können, Terminerinnerungen möchte Materna automatisch auf das Handy schicken können. Auch für den Tresen am Empfang hat er noch einen Wunsch: Das analoge Terminbuch soll einem Touchscreen weichen, den man mit den Fingern bedienen kann – Raumschiff Enterprise lässt grüßen.

kontakt.

Systemintegrator:

firstbite GmbH
EDV-Systemberatung und
Dienstleistung

Herderstr. 27
22085 Hamburg
Tel.: 0 40/22 92 77-0
www.firstbite.de

Praxis-Software:

solutio GmbH
Max-Eyth-Straße 42
71088 Holzgerlingen
Tel.: 0 70 31/4 61 87-0
www.solutio.de

BRITE VENEERS®

Smile Design – Zertifizierungskurs

Ihr Einstieg in den Zukunftstrend non-prep Veneers

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® One-Step hybrid

kostengünstiges
Einstiegerveneer

Hybridkomposit

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 2010

Leipzig
23.01.10

München
06.02.10

Berlin
06.03.10

Düsseldorf
13.03.10

Hamburg
03.04.10

Kursdauer: 10.00–15.00 Uhr 1. Teil: Theoretische Einführung in das BriteVeneers®-System • 2. Teil: Demonstration aller Behandlungsschritte am Beispiel eines Phantomkopfes • 3. Teil: 15.00–18.00 Uhr Praktischer Workshop/Zertifizierung

MELDEN
SIE SICH
JETZT AN!

Tel.: +49-3 41/9 60 00 60 · Fax: +49-3 41/9 61 00 46 · E-Mail: info@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)

kurz im fokus

Wrigley Prophylaxe Preis 2010

Wrigley Oral Healthcare Programs lädt Wissenschaftler und Praktiker, die sich mit der Prävention oraler Erkrankungen sowie mit der Erforschung der Zusammenhänge zwischen Mund- und Allgemeingesundheit befassen, zur Bewerbung um den Wrigley Prophylaxe Preis 2010 ein. Der mit 10.000 Euro dotierte Preis steht traditionell unter der Schirmherrschaft der Deutschen Gesellschaft für Zahnerhaltung (DGZ). Einsendeschluss ist der 1. März 2010. Infos unter www.wrigley-dental.de

dentaltrade baut Außendienst aus

dentaltrade baut zum Jahresende seinen Außendienst weiter aus. Alle Außendienstmitarbeiter werden in ihrem Gebiet den aktiven Dialog mit Zahnärzten pflegen und das Unternehmen dentaltrade sowie seine Produkte und Dienstleistungen direkt vor Ort vorstellen. Zudem plant das Unternehmen für 2010 nochmals die Präsenz auf Messen zu erhöhen. Neben der Präsentation des Produktportfolios liegt ein weiterer Schwerpunkt auf Marketingstrategien zur Patientengewinnung und -bindung. Zahnärzte, die sich für eine Mitgliedschaft im dentaltrade Expertenverbund netzwerk zahn® interessieren, werden ebenso von dem Außendienstteam individuell zu Vorteilen einer Partnerschaft beraten.

Danaher stärkt Dentalplattform

Die Danaher Corporation, US-amerikanischer Mutterkonzern der KaVo Dental GmbH, hat eine Vereinbarung zur Übernahme der PaloDEX Group unterzeichnet. Mit der geplanten Akquisition ergänzt Danaher das Portfolio der KaVo Gruppe im Bereich Imaging: Neben KaVo, Gendex und Imaging Sciences International stärken künftig damit auch die führenden Marken von PaloDEX – Instrumentarium und SOREDEX – die Position der Dentalplattform im Wachstumsmarkt digitaler Produkte. Das verschafft der KaVo Gruppe die Möglichkeit, mit kürzeren Entwicklungszyklen innovative Technologien und neue Produkte der digitalen dentalen Bildgebung auf den Markt zu bringen.

Veranstaltungsreihe:

Vorträge auf hoher See

Anfang Oktober lud die Firma Dent Kontor GmbH & Co. KG aus Rüde zur Fortbildung in Form einer Minikreuzfahrt mit der Color Fantasy nach Oslo ein. Den Teilnehmern wurden hochkarätige Vorträge mit namhaften Referenten geboten. Bei strahlendem Sonnenschein löste die Color Fantasy die Leinen und kurz darauf begann der erste Vortrag. Dr. Martin Nemeč präsentierte eindrucksvoll die „Therapiezeitverkürzung durch minimalinvasive Implantologie mittels M-Guide“. Anschließend konnten die Teilnehmer in einem Hands-on-Workshop das Gehörte selbst praktisch erproben. Thomas van der Grinten, von der Hypnose-Akademie in Göttingen, gab den Teilnehmern zum Abschluss des Tages noch einen Einblick in die Technik der positiven Suggestion. Der Abend des ersten Tages erfreute die Teilnehmer mit einem üppigen

skandinavischen Büfett. Am nächsten Morgen begrüßte Oslo die Teilnehmer und lud zu einer Stadtrundfahrt mit vielen Sehenswürdigkeiten ein. Nach dem Mittagsbüfett sprach Prof. Dr. Christoph Benz/München zum Thema „Das MI-Prophylaxe Konzept“ der Firma GC Germany mit anschließender Diskussionsrunde. Interessant ging es weiter mit dem Thema „LASER in der Zahnarztpraxis“, welches Michael Paris von der Firma DENTEK aus Bremen spannend und anschaulich vortrug. Zur Verabschiedung kündigte der Geschäftsführer von Dent Kontor, Dietmar Keil, mit den Worten „Seien Sie gespannt auf die kommenden Veranstaltungen“ die Fortsetzung der Vortragsreihe an.

Dent Kontor

Tel.: 0 46 33/96 60 52

www.dentkontor.de

ZWP-Designpreis:

Deutschlands schönste Zahnarztpraxis

Nun ist es quasi amtlich: Unsere beiden Sieger-Praxen des ZWP-Designpreises haben das wohlverdiente Praxisschild überreicht bekommen. Damit können Dr. Matthias Gnauer/Dr. Oliver Redaelli in Berlin (Bild oben) und Dr. Klaus Brauner/Dr. Torssten Wegner/Dr. Karsten Priehn in Hamburg (Bild unten) ihren Patienten gegenüber nun auch nach außen dokumentieren, was vor allem innen ersichtlich wird: Hier werden Sie in „der schönsten Zahnarztpraxis

Deutschlands“ behandelt. Zusätzlich erhielten beide Praxen noch je einen Flat-Screen-Fernseher für das Patientenwartezimmer. Die Freude war den Inhabern der beiden Siegerpraxen dementsprechend anzumerken. Dass es beim jährlich stattfindenden Designpreis der ZWP eigentlich nur Gewinner gibt, beweisen vor allem Aussagen der vielen Platzierten, die uns erreichten. So findet Dr. Jan Linneweber aus Bremerhaven, dass sich „der Designpreis zu einer festen Größe in Deutschland entwickelt hat und die Umsetzung sehr professionell ist“, während Dr. Cyrus Alamouti aus Köln vor allem die Aufmachung des Designpreisheftes gefällt: „Glückwunsch und Lob auch noch mal zu Ihrem Magazin, welches sehr schön gestaltet ist.“ Architekt Axel Meinhard aus Brackel meinte anerkennend: „Schöne Projekte, die Sie ausgewählt haben, auch wenn die von uns entwickelte Praxis nicht unter den Gewinnern ist.“

Die Designpreis-Jury möchte sich an dieser Stelle noch einmal bei allen Teilnehmern für die Mühe bedanken und zu einer erneuten Teilnahme 2010 einladen.

Infos: www.designpreis.org

Neue Seminarreihe:

Qualitätsmanagement für Nachzügler

Die Oemus Media AG bietet dem Zahnarzt und seinem Team ab Januar 2010 ein Qualitätsmanagement-Seminar an. Von Januar bis Oktober stehen neun Termine in ganz Deutschland zur Verfügung, in denen Referent Christoph Jäger Sie in nur fünf Stunden fit für QM macht. Anhand des QM-Systems „QM-Navi“ werden alle wichtigen Punkte für die Einführung des QM-Systems in Ihre Praxis ausführlich besprochen. Gemeinsam wird ein „Roter Faden“ entwickelt, damit Sie nach dem Seminar alle Aufgaben zeitsparend in der Praxis umsetzen können. Sie arbei-

ten während des Seminars an Ihrem personalisierten QM-Handbuch „QM-Navi“ welches bereits in der Seminargebühr enthalten ist und selbstverständlich anschließend mit in die Praxis genommen wird. Der Referent Christoph Jäger beschäftigt sich mittlerweile seit mehr als 25 Jahren mit dem Themenkomplex „Qualitäts- und Hygienemanagement“. Mit 6.500 Zahnarztpraxen und 5.000 Teilnehmern gilt das „QM-Navi“ als das übersichtlichste und weitverbreitetste QM-Handbuch im zahnärztlichen Gesundheitswesen.



Die Termine im Überblick:

22. Jan., Leipzig – 26. Febr., Unna – 12. März, Düsseldorf – 19. März, Siegen – 30. April, Düsseldorf – 4. Juni, Warnemünde – 10. Sept., Leipzig – 24. Sept., Konstanz – 1. Okt., Berlin
 Infos: Oemus Media AG, Tel.: 03 41/ 4 84 74-3 08, E-Mail: event@oemus-media.de, www.oemus.com

Firmenumzug:

Neue Räume für noch mehr Service

Unter einer neuen Adresse ist seit einiger Zeit der Dental-Reparatur-Service Rüdiger Brückner zu finden. Am neuen Standort in der Schloßvippacher Straße 2 im thüringischen Spröttau wurde bereits im September dieses Jahres Einweihung gefeiert, natürlich mit allen Kunden, Helfern, Freunden und Bekannten, die mit ihrer Hilfe, den Tipps und guten Wünschen den Umzug über den relativ langen Zeitraum von fast zwei Jahren begleitet haben.

„Ich möchte mich nochmals bei all jenen bedanken, die uns auf diesem langen Weg unterstützt und an uns geglaubt haben“, freut sich Rüdiger Brückner über die Unterstützung. Der Umzug wurde nötig, da sich bereits im Jahr des zehnten Firmenjubiläums 2006 abzeichnete, dass der Service den modernen Erfordernissen angepasst werden muss. Schließlich ließ sich ein schwerer Autoklav oder Kompressor nicht ohne Wei-

teres über den Hof oder in die erste Etage transportieren. Auch die über tausend Reparaturen lassen sich nicht einfach im Handumdrehen erledigen. Diese brauchen Platz und Ordnung und qualitativ hochwertige Arbeit lässt sich von den Mitarbeitern nur abliefern, wenn diese über funktionsgerechte Arbeitsplätze verfügen. Am neuen Standort wurden all diese Anforderungen und zahlreiche weitere Neuerungen umgesetzt.

Dental-Reparatur-Service
 Rüdiger Brückner
 Tel.: 03 63 71/5 54 50
www.Dentalreparaturservice.de

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

ANZEIGE

QualitätsManagement in der Zahnarztpraxis

Die Komplettlösung/-betreuung von DAMPSOFT & OPTI

- Softwarebasierte QM-Lösung? ✓
- Modernes QM-Handbuch ✓
- Individualisierung in der Praxis? ✓
- Zertifizierfähig? ✓
- Bedarfsgerechte Umsetzungsunterstützung? ✓

Infomaterial unter 0 43 52 - 91 71 16

Markenkommunikation:

Mit neuem Auftritt alte Stärken zeigen

Die Praxis Dr. Prünke und Partner aus Unna hat sich in über 45 Jahren von einer Einzelpraxis zu einem Zentrum der Zahnmedizin entwickelt. Heute arbeiten dort 12 Zahnärzte, die sich auf die unterschiedlichsten Schwerpunkte spezialisiert haben. Vor sechs Jahren entschloss sich die Praxis, sich neu im Markt zu präsentieren. Gemeinsam mit doxx healthcare wurden in Workshops mit Mitarbeitern aus allen wichtigen Bereichen der Markenkern und die Hauptbotschaften für den Neuauftritt erarbeitet. Interne Maßnahmen wurden sofort in Angriff genommen, wie beispielsweise eine Schulung des Empfangs und ein Intensivtraining „5-Sterne-Rezeption“. Für die Außen-darstellung wurde ein neues, durchgängiges Corporate Design entwickelt. So verdeutlicht das Logo z-point die erlangte Größe der Praxis und holt den Patienten in die Mitte des Schaffens. Der neue Farbcode auf den Geschäftsunterlagen zeigt Frische und Professionalität. Nach außen präsentiert sich die Praxis im frischen Gewand unter anderem mit einer umfangreichen



Internetseite, Informationsveranstaltungen, Presseberichten, Imagebroschüren für überweisende Ärzte und interessierte Patienten, einer neuen durchgängigen Praxiskleidung oder auch Anzeigen in der Tagespresse. Strategisch hat die Praxis ihren Kinderbereich zu einem eigenen Zentrum ausgebaut. Der Auftritt folgt dabei stets dem neu eingeführten Corporate Design.

„Alle Maßnahmen zahlen direkt in die Marke z-point ein“, sagt der Marketingverantwortliche des Führungsteams Dr. Dirk Prünke. Inzwischen werde die Praxis dank Signet und Farbe klar wiedererkannt.

doxx healthcare ist ein Schwerpunkt der doxx Werbeagentur GmbH
Tel.: 0 23 03/90 24 93
www.doxx-healthcare.de

Fachkräfte-Pool:

Berufliches Praxisnetzwerk



Bereits seit Mitte April besteht das sogenannte Osnabrücker Praxisnetzwerk. Es richtet sich an Zahnmedizinische Fachangestellte und Praxismanagerinnen und eröffnet seinen Teilnehmerinnen berufliche Chancen. Ermöglicht und unterstützt wird das Praxisnetzwerk über BallerConcepts Management

Et Training und ihrem Dozententeam. Seit knapp vier Jahren haben sich über Wiedereinstiegskurse für Zahnmedizinische Fachangestellte und die Intensivausbildung zur Praxismanagerin zwei besondere Pools gebildet, die sich nun zu einem großen Netz, dem sogenannten „Osnabrücker Praxisnetz“, verbunden haben. „Unsere Zusammenarbeit und enge Verbindung zu allen Teilnehmerinnen potenziert sich jetzt zu einem außergewöhnlichen Pool mit über 280 qualifizierten Fachkräften“, erklärte Bettina Baller das Praxisnetzwerk.

„Unser Pool ist gut und kompetent besetzt, und wir möchten diese Kompetenzen den niedergelassenen Zahnärzten eröffnen, denn das Instrument ist einmalig, Wert schöpfend und Kosten

einsparend für alle Beteiligten.“ Auch für „Feuerwehreinsetze“ ist das Praxisnetz sehr gut geeignet: Bei Ausfall einer Kraft durch Krankheit kann eine Zahnarztpraxis durch das Praxisnetz sehr schnell eine Aushilfe finden, die kompetent für ihre erkrankte Kollegin einspringt. „Viele Teilnehmerinnen haben sich im Rahmen einer Selbstständigkeit hier schon auf den Weg gemacht und die Annahme der Dienstleistung geht rasant nach vorn“, so Bettina Baller. Das Praxisnetzwerk erleichtert nun auch anderen Arbeitgebern, gezielt Frauen zu suchen, die an den Wiedereinstiegskursen teilgenommen haben. Das Netzwerk soll in Zukunft für alle niedergelassenen Ärzte geöffnet werden, die auf der Suche nach professionellen Mitarbeiterinnen sind.

BallerConcepts Management & Training
Tel.: 0 54 02/64 28 74
www.ballerconcepts.com

Sirona und Universität Gießen

Hochmoderne Patientensimulation

Sirona Dental Systems, einer der weltweit führenden Hersteller dentaler Ausrüstungsgüter, hat kundenspezifische Simulationsarbeitsplätze für die vorklinische Ausbildung an der Gießener Zahnklinik entwickelt und gefertigt. Die Studenten haben so die Möglichkeit, eine wissenschaftlich exzellente vorklinische Ausbildung in der Zahnmedizin auf höchstem Niveau zu absolvieren. Weitere Simulationsarbeitsplätze für die Zahnerhaltung sind in Planung, ebenso wie die Ausrüstung mit digitaler Multimediatechnologie. „Vom Schleifinstrument über die Absaugung bis zur OP-Leuchte – alles ist wie am echten Patienten“, so Oberarzt Priv.-Doz. Dr. Balkenhol, der das Projekt seitens der Zahnklinik betreute. „Die speziell auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Individuallösung von Sirona macht die Zahnklinik am Standort Gießen zu einem noch attraktiveren Ausbildungsort für Studierende der Zahnheilkunde.“



Die Ausbildungsplätze sind so konstruiert, dass sich sämtliche Behandlungsabläufe mit je unterschiedlichen Anforderungen vollständig simulieren lassen. Das Bedienkonzept ist identisch mit dem der Behandlungseinheiten in der klinischen Ausbildung, somit gibt es einen nahtlosen Übergang von der vorklinischen Simulation zur Ausbildung am echten Patienten. Damit Studenten von Anfang an eine gesunde Körperhaltung trainieren können, sind die Simulationseinheiten von Sirona ergonomisch gestaltet und passen sich den unterschiedlichen Anforderungen der jeweiligen Studenten nahtlos an. So ist der Patientensimulator elektrisch in alle Richtungen verstellbar, ein Seitenwechsel der Bedienelemente ist problemlos möglich (Rechts-/Linkshänder), die Greifwege sind kurz, eine handfreie Bedienung über den Fußschalter ist gegeben.

Sirona Dental Systems GmbH

Tel.: 0 62 51/1 60, www.sirona.de

PRO-TIP

**Erfüllen Sie die RKI-Hygienerichtlinien -
verwenden Sie Einwegansätze
für die Funktionsspritze!**



**Die neuen RKI-Richtlinien
fordern einen hygienisch einwandfreien Spritzen-
ansatz für jeden Patienten:**

PRO-TIP sind hygienische Einwegansätze für fast jede Funktionsspritze. Beste Funktion, einfach anwendbar und kostengünstig.

Beseitigen Sie das Infektionsrisiko bei der Funktionsspritze einfach und endgültig!



Ein Beispiel:

Wenn die Kanülen Ihrer Funktionsspritzen für jeden Patienten gemäß Richtlinie aufbereitet und sterilisiert werden, erfordert dies einen hohen Zeit- und Kostenaufwand.

Erfahrungsgemäß ist der teure Austausch des Ansatzes bereits nach einigen Monaten erforderlich.



Bei der Sterilisation bleibt außerdem ein Restrisiko, da das feine Kanalsystem im Innern der Spritzenkanüle vor dem Autoklavieren nicht gereinigt werden kann.

Unser Spar-Angebot für Sie!

Beim Kauf einer Packung mit 1.500 Pro-Tip Ansätzen für
€ 279,- erhalten Sie den Adapter Ihrer Wahl **gratis!**
Nennen Sie uns einfach Hersteller und Typ Ihrer Einheit!
Angebot gültig bis 31. 03. 2010

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
email: info@loser.de

ZVV-Fernlehrgang

Keine Fehlzeit und mehr Entscheidungsfreiheit

| Dr. Anne-Helge Roth

dent.com, ein Bildungsunternehmen in Berlin, das ausschließlich und als einziger Anbieter in Deutschland Fernlehrgänge für das zahnärztliche Praxisteam durchführt, feierte 2009 sein zehnjähriges Jubiläum. Dr. Anne-Helge Roth, die Inhaberin von dent.com, berichtet im Folgenden über die letzten Jahre.

1993 bis 1996 habe ich die Fortbildung zur Zahnmedizinischen Verwaltungsangestellte (ZMV) für das Pfaff, das Bildungsinstitut der ZÄK Berlin und Brandenburg, als Direktunterricht konzipiert und geleitet. Der Lehrgang dauerte damals sechs Monate und hatte jeweils montags und dienstags einen Seminartag – und genau da lag die Schwierigkeit. Die Teilnehmerinnen bestätigten immer wieder, dass ihr Fernbleiben in der Praxis an zwei Tagen in der Woche über eine so lange Zeit

lichen Mitarbeitern bis dahin gefehlt hatte. Aufgrund des großen Zuspruchs wurden gleich zwei ZMV-Fernlehrgänge durchgeführt und die Nachfrage ist bis heute ungebrochen. Mehr als 1.400 Teilnehmerinnen bildeten sich in den zehn Jahren bei dent.com zur ZMV fort. Und seit zwei Jahren können sich motivierte Teilnehmerinnen zur Qualitätsbeauftragten (QB) qualifizieren lassen.

Die Vorteile des Fernunterrichts liegen auf der Hand: Der Wohnort ist nicht mehr ausschlaggebend für den Besuch eines Lehrgangs. So können auch Mitarbeiterinnen, denen in deren Region keine Fortbildung angeboten wird, oder die sich als junge Mütter eine Baby-pause gönnen, am Fernlehrgang teilnehmen. Das Unterrichtsmaterial erhalten die Teilnehmerinnen in Form von Lehrbriefen und so kann das Lernen in der vertrauten häuslichen Umgebung stattfinden. Die selbstständige Erarbeitung des Unterrichtsstoffs gibt die Entscheidungsfreiheit, dem individuellen Lernrhythmus gerecht zu werden. Teilnehmerinnen mit guten Vorkenntnissen müssen sich nicht nach dem allgemeinen Lerntempo richten, sondern orientieren sich ausschließlich an ihren eigenen Bedürfnissen. Der Fernlehrgang ist stets berufsbegleitend, denn es gibt nahezu keine Fehlzeiten in der Praxis. In

drei Präsenzphasen wird der zuvor durchgearbeitete Lehrstoff in Anwesenheit der Fachdozenten praxisnah aufbereitet und dazu prüfungsrelevant vertieft. Die Teilnehmerinnen erlangen so einen hohen Wissensstand und ihre Zufriedenheit und Freude an der Arbeit steigt. In gleicher Weise profitieren die Praxisinhaber von ihren hoch motivierten Mitarbeiterinnen.

Die Landeszahnärztekammer Brandenburg begleitet das Konzept von Beginn an und führt die Abschlussprüfung durch.

Neu ist die Fortbildung zur Qualitätsbeauftragten. Der Schwerpunkt liegt in der Spezialisierung des Themas Qualitätsmanagement unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen in einer Zahnarztpraxis. Ziel dieses Lehrgangs ist es, die Teilnehmerinnen zu befähigen, ein Qualitätsmanagementsystem in einer Zahnarztpraxis einzuführen und weiterzuentwickeln, unabhängig von EDV-Programmen.

kontakt.

dent.com

Dr. Anne-Helge Roth
Flatowallee 16/853, 14055 Berlin
Tel./Fax: 0 30/3 0516 36
E-Mail: info@dentkom.de
www.dentkom.de



organisatorisch schwer zu regeln war. Aus dieser Tatsache entwickelte sich die Idee, einen Fernlehrgang für die Fortbildung zur ZMV zu erarbeiten. Nach zweijähriger Vorbereitungszeit konnte im Herbst 1998 der ZMV-Fernlehrgang angeboten werden. Es wurde schnell deutlich, dass dieses neue Konzept für die Fortbildung von zahnärzt-

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.“

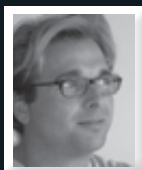
(Prof. Dr. M. Jörgens, Düsseldorf, Moderne Zahnmedizin. Schöne Zähne.)

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

Armut als ständiger Begleiter

| Redaktion

Im November 2008 nahm Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler an der karitativen Rallye Dresden-Dakar-Banjul teil. Die Erlebnisse der Reise und der Begegnungen in Gambia beeindruckten ihn zutiefst. Mit weiteren Ärzten und Bekannten gründete er den Verein **ÄRZTE HELFEN**, der aktuell die Verbesserung der zahnmedizinischen Versorgung in Gambia zum Ziel hat. Im Interview schildert uns Dr. Köhler Einzelheiten zu seinem gemeinnützigen Verein.



Dr. Köhler, erzählen Sie uns bitte kurz von Ihrer Reise und wie es dazu kam. Ursprünglich war es mein Sohn Christoph, der mit seinem Freund Marko Kramer das Vorhaben der Rallyeteilnahme ansprach. Er hatte im Internet von der karitativen Rallye des Dresdener Vereins Breitengrad e.V. gelesen, der bereits seit mehreren Jahren diese abenteuerliche Reise organisiert. Besonders der Umstand, dass mit der sportlichen Herausforderung und dem Abenteuer eine gute Sache verbunden war, reizte uns. Alle teilnehmenden Fahrzeuge, im November 2008 immerhin 30 Stück, wurden in Banjul versteigert und der Erlös direkt an Hilfsprojekte weitergegeben. Wir riefen dazu im Vorfeld der Rallye die Initiative **ÄRZTE HELFEN** ins Leben und warben für Unterstützung, um schließlich mit zwei Fahrzeugen auf die 7.800 km lange Reise zu gehen. Als wir in Marokko zum ersten Mal afrikanischen Boden betraten, tauchten wir in eine andere Welt. Neben der faszi-

nierenden Kultur der westafrikanischen Völker fielen uns auch die Einfachheit der Lebensumstände und die Armut als ständiger Begleiter der dort lebenden Menschen ins Auge. Der Kontrast zu unserer europäischen Lebenswelt hätte markanter nicht sein können.

Besonders beeindruckte mich jedoch, dass die Menschen trotz ihrer Armut immer freundlich und herzlich waren und einen stets willkommen hießen.

Wieso wollten Sie sich über die Rallyeteilnahme hinaus engagieren?

Hier spielen verschiedene Aspekte eine Rolle. Entscheidend war sicher die direkte Berührung mit der Lebenswelt der Menschen im Zielland der Rallye – also in Gambia selbst. Dort verbrachten meine Mitreisenden und ich nach der Rallye noch eine Woche und wir besuchten verschiedene Hilfsprojekte. So kamen wir zur ASB-Klinik in Serrekunda, der jetzigen Partnerklinik von **ÄRZTE HELFEN** e.V. Im Gespräch mit den Klinikleiterinnen stellte sich heraus, wie schlecht es um die zahnmedizinische Versorgung in Gambia bestellt ist. Nach unserer Rückkehr sprach ich mit meinen Söhnen, die durch den nexilis verlag selber mit der Dentalbranche verbunden sind, über einen Weg weiterführender Hilfe. Bestärkt durch die Unterstützung, die wir im Vorfeld der Rallye von verschiedenen Unternehmen, Ärzten und Privatpersonen erhalten hatten, entschlossen wir uns, die Initiative **ÄRZTE HELFEN** in den jetzigen Verein umzuwandeln. In Kooperation mit der Klinik in Serrekunda ist es nun unser Ziel, ei-

nen zahnmedizinischen Behandlungsraum auszustatten und so die Möglichkeit für Dentalbehandlungen zu schaffen. Neben der Anstellung von qualifiziertem Personal vor Ort wollen wir zudem ab 2010 einen Ärztetransfer ins Leben rufen. Neben der Hilfeleistung, die deutsche Mediziner vor Ort erbringen können, haben diese auch die Chance, eine völlig andere Kultur kennenzulernen und Krankheitsbilder zu behandeln, die wir in Europa schon fast nicht mehr kennen. Um Ihre Frage abschließend zu beantworten: Meine Mitstreiter und ich sehen in der Umsetzung dieses Projektes eine Chance, die Lebensumstände der Menschen in Serrekunda im zahnmedizinischen Bereich nachhaltig zu verbessern.

*Soll dies das einzige Hilfsprojekt von **ÄRZTE HELFEN** e.V. bleiben?*

Wir sind ja noch in der Aufbauphase, der Verein wurde erst im Mai 2009 gegründet. Da zudem alle Mitwirkenden ehrenamtlich tätig sind, muss man sein Handeln verständlicherweise fokussieren, um auch effektiv wirken zu können. Die Etablierung der Behandlungsmöglichkeit in der Klinik und der Ärztetransfer ab 2010 sind aus diesem Grund vorerst unser Hauptziel. Aber Sie kennen das wahrscheinlich selber: Wenn man sich mit einer Sache eingehender beschäftigt, fallen immer mehr damit zusammenhängende Umstände auf. Im Bereich der Kieferchirurgie, aber auch der HNO besteht dringender Handlungsbedarf. Das in der Klinik mit deutschen Chirurgen durchgeführte Projekt

Schmerzen müssen nicht sein!

Medrelif®

High-Tens MR-400

Medizingerät für Ihre Praxis zur wirkungsvollen, medikamentenfreien Behandlung von Schmerzen

Ideal für

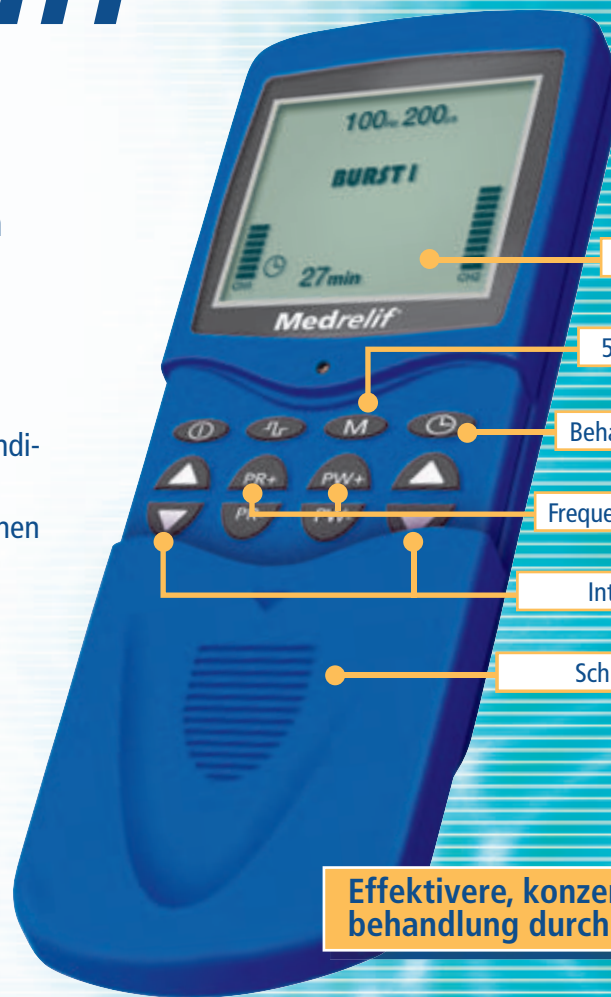
... Ihre Patienten:

- bei Kiefergelenkschmerzen
- im Rahmen einer Therapie von craniomandibulären Dysfunktionen (= CMD)
- bei schmerzbegleitenden Neuralisationen
- als natürliches Analgetikum

Abrechnung analog nach §6 Absatz 2 der GOZ

... Sie und Ihre Mitarbeiter:

- bei berufs-, sport- oder haltungsbedingten Rücken- und Nackenschmerzen
- bei Ischias, Hexenschuss, Neuralgien
- bei posttraumatischen und postchirurgischen Schmerzen
- Tennisarm, Verstauchungen u.ä.



funktionales LCD-Display

5 individuelle Programme

Behandlungsdauer wählbar

Frequenz- und Impulstasten

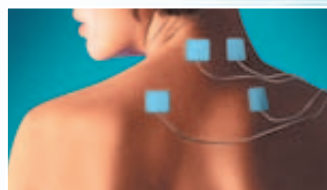
Intensitätsregler

Schutzschieber

Effektivere, konzentriertere Schmerzbehandlung durch 2-Kanal-System



CMD-Therapie



Nacken



Schulter



Rücken

Medrelif® High-Tens MR-400: Fortschritt dank moderner medizinischer Forschung

Medrelif® ist ein Produkt und Warenzeichen von


intersanté GmbH
Wellness, Health & Beauty

Berliner Ring 163 B
D-64625 Bensheim
Telefon 06251 - 9328 - 10
Telefax 06251 - 9328 - 93
E-mail info@intersante.de
Internet www.intersante.de

Es hat schon einen Grund, weshalb unsere Kunden uns vertrauen

Dort erhalten Sie auch weitere Informationen und Auszüge von wissenschaftlichen Untersuchungen. Bezug für Patienten über jede Apotheke zum unverb. Endverbraucherpreis von € 125,00 und der Pharmazentralnummer (PZN) 2286006. Zahnärztliche Fachkräfte erhalten vorteilhaften Praxis-Rabatt.

Das 11. Mal: unser Kultkalender 2010



Pünktlich zur Jahreswende erscheint der alljährliche Wandkalender, den auch in diesem Jahr der bekannte Leipziger Künstler **Michael Fischer-Art** für die **Oemus Media AG** gestaltet hat. Die Kalendermotive spiegeln das dentale Leben wider. Getreu dem Motto: „Das Leben ist bunt – Oemus Media AG“ wurde auch für das Jahr 2010 nicht mit Farbe gespart. Der aufwendig gestaltete Kalender im Format 70x100cm wurde auf hochwertigem Bilderdruckpapier hergestellt und ist von einem goldenen Rahmen umsäumt. Man könnte denken, dass Michael Fischer-Art auf ein „Goldenes Jahr 2010“ hofft und der Krise trotzen möchte.

Wir wünschen unseren geschätzten Lesern und Kunden ein besinnliches und frohes Weihnachtsfest und ein gesundes und erfolgreiches Jahr 2010.

ZWP online

Der Kalender kann für eine Schutzgebühr von 10,- € inkl. MwSt., Verpackung und Versand bei der Oemus Media AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig, Tel.: 03 41/4 84 74-0, Fax: 03 41/4 84 74-2 90 oder unter www.zwp-online.info bestellt werden.

FACE bedarf ebenfalls einer Unterstützung von außen. Die im Rahmen dieses Projektes durchgeführten Behandlungen von Kiefer-Gaumen-Spalten sind gerade bei Kindern außerordentlich wichtig. Denn neben der körperlichen Beeinträchtigung droht den Betroffenen soziale Ausgrenzung und Dämonisierung. Aber auch außerhalb des medizinischen Gebietes gibt es förderungswürdige Projekte wie beispielsweise die Dresden-Banjul-Organisation, welche sich unter anderem um die Ausstattung von Schulen kümmert. Die Bedeutung der Verbesserung von Lernbedingungen und Bildungschancen für die Zukunft eines Landes muss ich sicher nicht weiter betonen. Sie sehen, Handlungsfelder gibt es viele. Aber wie gesagt, dabei ist es wichtig, nach den eigenen Möglichkeiten zu agieren. Das ist was wir aktuell auch mit vollem Eifer tun.

Woher bekommen Sie noch Unterstützung?

Ja, da sprechen Sie einen wichtigen Punkt an – Unterstützung. Wie gesagt, erfolgt die Arbeit des Vereins derzeit vollständig auf ehrenamtlicher Basis und ich bin froh, dass unsere Mitglieder derart engagiert sind. Die Fülle der zu bewältigenden Aufgaben, gerade in der jetzigen Aufbauphase, nimmt bei einigen fast die gesamte Freizeit in Anspruch. Das zeigt, wie wichtig ihnen die erfolgreiche Umsetzung des angestrebten Ziels ist. Hinzu kommt das Engagement einiger Unternehmen und Privatpersonen, die uns finanziell oder auch mit Sachspenden unterstützen. Zum Teil sind es Unternehmen, wie Dentalreparaturservice Brückner, DENTSPLY Friadent oder die Oemus Media AG, welche uns bereits während der Vorbereitung der Rallyeteilnahme unterstützt haben. Ich denke, dass es gerade heutzutage zu einer guten Firmenpolitik gehört, gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen und sich zu engagieren. Auch die Förderung durch Privatpersonen ist von großer Bedeutung für uns. Die angesprochene Ausstattung des Praxisraumes, die Anstellung eines Zahnmediziners vor Ort und der Ärztetransfer müssen finanziert werden. Da sind wir für jede Hilfe dankbar und auf diese auch dringend angewiesen.

Unterstützen heißt jedoch nicht nur finanzielle oder Sachspenden. Die angesprochene Aufgabenfülle bietet auch Möglichkeiten für persönliches Engagement. Wir freuen uns darüber, wenn jemand seine Fähigkeiten aktiv einbringen möchte und Interesse an einem ehrenamtlichen Engagement hat.

... und wie kann man Sie bei ÄRZTE HELFEN kontaktieren und sich informieren?

Der Verein hat eine Website (www.aerztehelfen.de), auf der wir über aktuelle Entwicklungen und auch Fördermöglichkeiten informieren. Auch zur Teilnahme am Ärztetransfer kann man dort Näheres erfahren. Ansonsten kann man über ein Kontaktformular mit mir und dem Verein in Kontakt treten. Per E-Mail erreicht man uns über info@aerztehelfen.de oder auch telefonisch unter 0 30/39 20 24 49. Für Fragen stehen wir immer gerne bereit. Ich bitte jedoch zu entschuldigen, wenn die Beantwortung einer E-Mail unter Umständen ein oder zwei Tage dauert. Da wir alle ehrenamtlich arbeiten, ist es uns manchmal nicht möglich, am selben Tag zu reagieren. Abschließend möchte ich die Gelegenheit nutzen und auf den Bildband „Blickwinkel Afrika“ hinweisen. Dieser ist in Zusammenarbeit mit dem nexilis verlag entstanden und zeigt auf 80 Seiten Eindrücke aus dem Nordwesten Afrikas, die während der Rallye entstanden sind. Bei Erwerb eines Bildbandes gehen 5,- Euro direkt als Spende an ÄRZTE HELFEN. Der Bildband ist online auf der Website des Vereins oder direkt beim nexilis verlag erhältlich.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg für die weitere Arbeit von ÄRZTE HELFEN und danke für das Gespräch.

Ich habe zu danken, dass Sie mir die Chance gegeben haben, auf dieses wichtige Hilfsprojekt hinzuweisen. Danke.

kontakt.

ÄRZTE HELFEN e.V.

Landsberger Allee 53, 10249 Berlin
Tel.: 0 30/39 20 24 49
Fax: 0 30/39 20 24 47
www.aerztehelfen.de

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 ► 29. Januar 2010

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.

Verlagsanschrift:	OEMUS MEDIA AG Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig Tel. 03 41/4 84 74-0 Fax 03 41/4 84 74-290 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 74-224 s.thieme@oemus-media.de	
Produktionsleitung:	Gernot Meyer Tel. 03 41/4 84 74-520 meyer@oemus-media.de	
Anzeigendisposition:	Marius Mezger Tel. 03 41/4 84 74-127 m.mezger@oemus-media.de Bob Schliebe Tel. 03 41/4 84 74-124 b.schliebe@oemus-media.de	
Vertrieb/Abonnement:	Andreas Grasse Tel. 03 41/4 84 74-200 grasse@oemus-media.de	
Layout:	Frank Jahr Tel. 03 41/4 84 74-118 f.jahr@oemus-media.de Katharina Thim Tel. 03 41/4 84 74-117 thim@oemus-media.de	
Chefredaktion:	Dipl.-Päd. Jürgen Isbaner Tel. 03 41/4 84 74-321 isbaner@oemus-media.de (V.i.S.d.P.)	
Redaktion:	Carla Senf Tel. 03 41/4 84 74-121 c.senf@oemus-media.de Christoph Dassing Tel. 03 41/4 84 74-120 c.dassing@oemus-media.de	
Lektorat:	H. u. I. Motschmann Tel. 03 41/4 84 74-125 motschmann@oemus-media.de	



Mitglied der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V.

Erscheinungsweise: ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis erscheint 2009 mit 12 Ausgaben, es gilt die Preisliste Nr. 17 vom 1. 1. 2009. 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 Sondereile 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 Medical</i>	23
<i>American Dental Systems</i>	11
<i>basten</i>	41
<i>biodentis</i>	49
<i>BIOMET 3i</i>	19
<i>Björn-Eric Kraft</i>	4
<i>BriteDent</i>	71
<i>Champions-Implants</i>	25
<i>DAMPSOFT</i>	Beilage, 73
<i>dental bauer</i>	47
<i>Dental-Reparatur-Service</i>	43
<i>dentaltrade</i>	17
<i>dentklick</i>	20, 42, 48
<i>DGZI</i>	81
<i>Donau Universität Krems</i>	59
<i>Dubai Euro Dental</i>	83
<i>DZOI Akademie</i>	16
<i>EMS</i>	13, 29
<i>Favodent Karl Huber</i>	53
<i>GC Germany</i>	27
<i>GERU-DENT</i>	55
<i>IMEX Dental + Technik</i>	84
<i>Infratronic Solutions</i>	51
<i>intersanté</i>	79
<i>Ivoclar Vivadent</i>	15
<i>KaVo</i>	7
<i>Kerr</i>	Klappittel
<i>LOSER & CO</i>	75
<i>Micro-Mega</i>	Beilage
<i>NETdental</i>	Postkarte Titelseite
<i>nexilis verlag</i>	77
<i>NSK</i>	Beilage, 9
<i>Omnident</i>	35
<i>orangedental</i>	2, 22, 30
<i>proQM</i>	12
<i>quantass</i>	64
<i>Ritter Concept</i>	39
<i>Schülke & Mayr</i>	63
<i>Semperdent</i>	21
<i>SHOFU DENTAL</i>	69
<i>Sirona Dental Systems</i>	5
<i>Synadoc</i>	54
<i>Unilever</i>	65
<i>W&H</i>	31

Winter-Aktionspreise
16.11. – 31.12.2009

Zahntechnik von Dubai Euro Dental

Sparen Sie am Preis – nicht an der Qualität

Dubai Euro Dental bietet Ihnen qualitativ hochwertigen
Zahnersatz zu fairen Preisen.

NEM-Krone/Brückenglied vollverblendet für 79,- Euro

· inkl. Arbeitsvorbereitung, Gerüsteinprobe, Versand & MwSt.

Zirkonoxid-Krone/Brückenglied für 99,- Euro

· bis zu 14-gliedrige Brücken sind möglich
· inkl. Arbeitsvorbereitung, Versand & MwSt.

Teleskop-Krone für 99,- Euro

· Primär- und Sekundärkrone
· zzgl. Arbeitsvorbereitung, Gerüsteinprobe, Versand & MwSt.

**Rufen Sie uns an und erfahren Sie mehr über:
Free Call 0800/1 23 40 12**



Dubai Euro Dental GmbH

Leibnizstraße 11

04105 Leipzig

Tel.: 03 41/30 86 72-0

Fax: 03 41/30 86 72-20

info@dubai-euro-dental.com

Wir können auch Deutsch

Zirkonkrone komplett: € **179,-***

Zirkonkronen aus rein deutscher Produktion. Gefertigt in unserem Fräszentrum Essen.

* Solange Kapazitäten vorhanden

imex 
ZAHNERSATZ

Einfach intelligenter.

Kostenlos anrufen: 0800 8776226 oder www.kostenguenstiger-zahnersatz.de