

# Nicht hoffen, sondern planen



| Angelika Pindur-Nakamura

Ein Zahnarzt, der am Markt erfolgreich sein will, wird sich immer wieder fragen müssen, was er darüber hinaus tun kann, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Produkte anzubieten – und besser zu sein als die Wettbewerber.

Die Chance liegt im Qualitätsmanagement-System, das Sie bis Ende 2010 einführen müssen und Ihnen – richtig eingeführt – persönlichen Nutzen bringt sowie nachhaltigen Markterfolg sichert. Sicher geht es auch darum, die gesetzlichen Auflagen zu erfüllen, so zum Beispiel im höchst sensiblen Bereich der Praxishygiene. Ihre Patienten setzen voraus und verlassen sich darauf, dass Sie in Ihrer Praxis rechtssicher agieren. Rechtssicher zu arbeiten heißt in diesem Fall, Präventivmaßnahmen zum Schutz der Patienten und der eigenen Mitarbeiter zu ergreifen. Die Anforderungen des Gesetzgebers sind ernst zu nehmen und sinnvoll sowie wirtschaftlich in der Praxis umzusetzen und stetig auf ihre Wirksamkeit zu überwachen. Qualitätsmanagement soll Ihre Zahnarztpraxis jedoch auch in eine bessere

Für viele Unternehmen im Gesundheitswesen gilt: Der brancheneigene Qualitätsstandard reicht nicht aus. Ein Zahnarzt, der am Markt erfolgreich sein will, wird sich immer wieder fragen müssen, was er darüber hinaus tun kann, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Produkte anzubieten – und besser zu sein als die Wettbewerber.

Zukunft führen – dafür sollten allein rechtliche Anforderungen nicht die treibende Kraft und der einzige Motivator sein.

## Den Patienten verstehen

Ein wirkungsvolles Qualitätsmanagement beginnt mit der Grundeinstellung und Haltung aller Beteiligten. So ist zum Beispiel der Patient – besser der Kunde – kein Außenstehender, sondern ein lebendiger Teil Ihres Praxis-Geschäftes. Sie tun ihm keinen Gefallen, indem Sie ihn behandeln –, sondern er tut Ihnen einen Gefallen, wenn er Ihnen die Gelegenheit gibt, es zu tun. Behalten Sie daher im Hinterkopf, möglichst eine langfristige Beziehung mit dem Kunden anzustreben, weil dies die sicherste Gewähr dafür ist, herauszufinden, wo er seine Prioritäten setzt, was er denkt, wie er handelt. Mit diesem Wissen kann sich das Unternehmen Zahnarztpraxis dann nahezu optimal darauf vorbereiten, die Anforderungen früher, schneller und besser als andere zu erfüllen.

## QM ist Kopfsache

Der Erfolg von Qualitätsmanagement beginnt immer im Kopf des Chefs. Stellen Sie sich einmal folgende Fragen: Wissen Sie, was Ihre Praxis zu leisten imstande ist? Wie definieren Sie persönlichen und beruflichen Erfolg? Wie sehen Ihre Pläne für die Praxis aus? Haben Sie klare Ziele vor Augen? Wenn

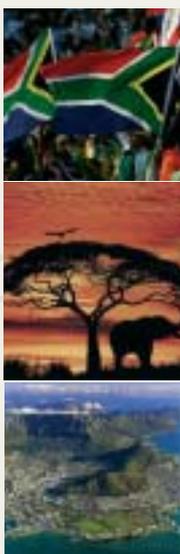
Sie an dieser Stelle nicht bereits wissen, wohin die Reise geht, wofür sollen Ihre Mitarbeiter dann überhaupt motiviert sein? Führen Sie Ihre Praxis mit klarer Vision und Zielen, für die Ihr Praxisteam „brennt“ und bereit ist, beste Leistung im Dienst des Patienten zu erbringen. Schwören Sie Ihr Team auf diese Sichtweise der Praxis ein. Mit einem Leitbild vermitteln Sie Ihren Mitarbeitern das Wesen der Praxis. Dieses Leitbild interessiert selbstverständlich auch Ihre Patienten: Sie möchten schließlich wissen, mit wem sie es zu tun haben und ob sie sich in Ihrer Praxis gut aufgehoben fühlen können. Dass Sie Ihre Versprechen auch zuverlässig einhalten können und erbrachte Leistungen und die Erwartungen der Kunden nicht auseinanderklaffen, dafür haben Sie Ihr Qualitätsmanagement-System installiert.

## Präzise wie ein Uhrwerk

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die Fähigkeit zu vernetztem und ganzheitlichem Denken. Ihre gesamten Praxistätigkeiten sind als Abfolge von Prozessen zu begreifen, die sich gegenseitig beeinflussen. Je besser Sie nun Ihre Prozesse und deren Wechselwirkung kennen, um so besser können Sie Engpässe erkennen und vermeiden sowie Routine in Ihren Praxistätigkeiten durch festgelegte Spielregeln schaffen. Es ist wie bei einer wertvollen mechanischen Uhr: je präziser die Zahnrädchen aufeinander ab-

# WM 2010 SÜDAFRIKA

## Alles außer gewöhnlich! Mit dental bauer zur Fußball-Weltmeisterschaft! Investieren – Reisen – Erleben\*



Neben spektakulärem Fußball, fantastischer Natur und herzlichen Menschen beinhaltet die Reise ein sehr exklusives Rahmenprogramm. Sie erleben eine Safari der Extraklasse. Ein Tiererlebnis für die Ewigkeit! Weinliebhaber finden in einem der zahlreichen international dekorierten Weingüter Südafrikas ihre Begeisterung. Golfen am Fuße des Tafelbergs! Sie erhalten eine persönliche Vor-Ort-Betreuung mit außergewöhnlichen Erlebnissen an spielfreien Tagen! Getreu dem Motto:

**Für gute Kunden von dental bauer bleibt in Südafrika kein Wunsch unerfüllt!**

### Im Reisepaket sind die folgenden Leistungen enthalten:

- Flüge mit South African Airways oder Air Berlin von Frankfurt am Main nach Johannesburg und zurück
- Begrüßung und Betreuung bei Ankunft am Flughafen Johannesburg
- alle Transferleistungen in klimatisierten Reisebussen
- Übernachtungen inkl. Frühstück
- Professionelles Sicherheitspaket
- Erlebnis-Rahmenprogramm
- VIP-Ticket für ein Vorrunden-Spiel der deutschen Nationalmannschaft
- Persönliche Betreuung vor Ort durch deutschsprachigen Guide/Dolmetscher für den kompletten Reisezeitraum (mit 24-Std.-Service)

**Wir freuen uns auf Ihren Anruf: 0800/66 44 718**

\*Voraussetzung für die Teilnahme ist eine Investition in Großgeräte oder Behandlungseinheiten bei der dental bauer-gruppe!

## Eine starke Gruppe

[www.dentalbauer.de](http://www.dentalbauer.de)



gestimmt sind, desto leichter läuft das Uhrwerk. Jeder Mitarbeiter kennt dann die Bedeutung seiner Arbeit und seinen Platz in der Organisation. Die Anforderungen und Bedürfnisse der Patienten sind bekannt und werden von allen effektiv (durch Vermeidung von Fehlern und optimalem Mitteleinsatz) umgesetzt und die Ergebnisse im Team kommuniziert – vorausgesetzt, Sie haben ein vertrauensvolles Miteinander geschaffen. Ganzheitlich und vernetzt denken heißt aber auch, Kooperationen mit Ihren Geschäftspartnern gemeinsam festzulegen und die Schnittstellen zu optimieren. Werden diese Prinzipien

konsequent gelebt, so wird Patientenorientierung und die Wirtschaftlichkeit der Zahnarztpraxis zum obersten Gebot.

#### Gute Planung rechnet sich

Um Chancen nutzen und auf wechselnde Gegebenheiten flexibel reagieren zu können sowie offen gegenüber spezifischen Kundenwünschen zu sein, ist es erforderlich, die Strukturen und Arbeitsabläufe kontinuierlich zu überdenken. Um nicht von ungeplanten Ereignissen überrascht zu werden, heißt der Erfolgsfaktor hier: nicht hoffen, sondern planen und überwachen. Der Auf-

wand für eine gute Planung rechnet sich, wenn Sie die Umsetzung und Ergebnisse Ihrer Vorhaben und die Erreichung Ihrer Zielvorgaben überwachen. Ohne Daten und Fakten können Sie keine sicheren Entscheidungen treffen und glaubwürdig kommunizieren. Kontinuierliche Bewertungen der eigenen Leistungsfähigkeit, des Umfelds und möglicher Entwicklungen müssen systematisch und selbstkritisch auf der Basis solcher Daten stattfinden. Nur so werden Abweichungen vom Plan und Verbesserungspotenziale erkannt und analysiert. Diese Vorgehensweise führt dann zu selbstlernenden Strukturen in Ihrem Unternehmen, was Ihnen als Zahnarzt wiederum Freiraum für Führungsaufgaben schafft.

Die besten Analysen sind wertlos, wenn nicht aus den Ergebnissen Konsequenzen gezogen werden. Indem Sie sich aktiv mit den erbrachten Leistungen auseinandersetzen, können Strategien und Ziele für Ihren Praxiserfolg überdacht und korrigiert werden. Von einer zeitgemäßen und ergebnisorientierten Unternehmensführung wird nicht reaktives, sondern proaktives Handeln erwartet, um sich die Loyalität Ihrer Patienten und Mitarbeiter zu erhalten. Dann werden Sie auch in Zukunft für Ihre Patienten ein verlässlicher Partner sein.

## buchtipp.

Das aktuelle Werk der Autorin zum Thema Qualitätsmanagement wird vom Fachverlag WEKA MEDIA verlegt und ist im Internet erhältlich unter [www.weka.de](http://www.weka.de)

Angelika Pindur-Nakamura,  
Dr. Gordian Hermann (Hrsg.)  
„QM in der Zahnarztpraxis“  
ISBN: 978-3-8276-3342-2

## autorin.

**Angelika Pindur-Nakamura**  
Dipl.-Ing. Kybernetik (Univ.)  
QUIM – Qualität im Management  
Beratung und Weiterbildung  
[www.quim.de](http://www.quim.de)

ANZEIGE

**scharf, schärfer, nxt.**

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

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



# American Dental

## AKTUELLES UND SPEZIELLES AUS DER ZAHNHEILKUNDE **S P E Z I A L**

### 31% mehr Fluorid durch ACP

#### Erste Prophy-Paste mit ACP

Enamel Pro® bildet ACP (Amorphes Calciumphosphat), 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.



#### ACP-Formel – 31% mehr Fluorid

Studien beweisen, dass auf dem Zahnschmelz verfügbares ACP eine schädigende Abtragung verhindern kann, indem es die Remineralisierung der Zahnstruktur fördert. Enamel Pro® enthält denselben Fluoridanteil (1,23%) wie andere Pasten. Jedoch gibt die spezielle ACP-Technologie 31% mehr Fluorid in den Zahnschmelz ab.

#### Glänzende Zahnschmelzoberfläche

Ebenso füllt ACP Risse in der Zahnschmelzoberfläche und liefert einen intensiven polier-



Schmelzoberfläche vor Prophylaxe-Politur  
Nach der Prophylaxe-Politur mit einer führenden Prophylaxe-Paste  
Nach der Prophylaxe-Politur mit Enamel Pro®

ten Glanz für weißere und strahlende Zähne.

#### Die Vorteile im Überblick

ACP (Amorphes Calciumphosphat) fördert die Remineralisierung des Zahnschmelzes

- Enamel Pro® liefert 31% mehr Fluorid
- ACP verhindert den Verlust von Zahnschmelz
- Intensiver, polierter Glanz
- Angenehm für Patienten: reinigt schnell, weniger Spritzer, einfach zu spülen, glatte Beschaffenheit
- Glutenfrei und erhältlich in mehreren Körnungen (fein, mittel, grob) mit folgenden Geschmacksrichtungen: Erdbeere, Minze, Kaugummi. In Minze (Körnung grob) auch ohne Fluorid erhältlich
- Packungseinheit: 200 Einwegbecher à 2 g

### Einfache, effektive Blutstillung und Retraktion

#### Vorhersagbare Blutstillung und Retraktion in Minutenschnelle



Traxodent™ bietet eine effektive Blutstillung und Retraktion. Die schlanke Spritze mit biegsamer Nadel erlaubt eine direkte Applikation. Nach 2 Minuten wird Traxodent™ abgespült und hinterlässt einen sauberen, trockenen und zugänglichen Rand.

#### Traxodent: absorbierend, schonend und schnell

Traxodent™ absorbiert Sulkusflüssigkeit und Blut, ohne das Gewebe zu reizen oder zu verfärben. Die weiche Paste übt einen behutsamen Druck auf den Sulkus aus, während das Aluminiumchlorid eine adstringierende Wirkung auf das umgebende Gewebe hat. Traxodent™ kann an individuelle Techniken angepasst werden.

#### Die Vorteile im Überblick

- Schnelle und effektive Retraktion in nur 2 Minuten
- Stoppt die Blutung und absorbiert die Sulkusflüssigkeit ohne Gewebereizung
- Erhöht den Patientenkomfort: kein Einreißen des Gewebes, weniger Druck auf das Weichgewebe
- Wiederverschließbarer Folienbeutel für ein bequemes Lagern und permanent frisches Material

- Ergonomische Einwegspritze mit biegsamer Nadel für exzellenten Zugang

#### Anwendung

1. Biegen der Spritzenadel für optimalen Zugang
2. Einsetzen des Retraktionsfadens (optional)
3. Ansetzen der Spritzenadel parallel zur axialen Zahnfläche
4. Applizieren des Materials
5. Wartezeit: 2 Minuten
6. Abspülen, Sulkus offen und zugänglich lassen



### Die neue Generation des chirurgischen Nahtmaterials

#### PTFE: Endlich optimale Preis-Leistung

Nach einem gelungenen Eingriff besteht die größte Sorge des Chirurgen und des Patienten darin, dass sich die frisch gesetzten Nähte während des Heilungsprozesses lösen. Gehen Sie deshalb auf Nummer sicher: Die neue Generation des chirurgischen Nahtmaterials aus PTFE verfügt über besondere Handhabungs- und Leistungseigenschaften.



PTFE Nahtmaterial (Polytetrafluorethylen) besteht aus einer hochporösen Mikrostruktur, die ca. 35 Volumenprozent Luft enthält. PTFE resorbiert nicht, ist biologisch inert und chemisch rückwirkungsfrei. Durch die monofile Beschaffenheit der Nähte wird die bakterielle Dochtwirkung von vornherein

ausgeschlossen. Selbst bei einer vorhandenen Infektion wird das Nahtmaterial nicht abgebaut. PTFE verfügt über eine exzellente Weichgewebsverträglichkeit. Die herausragende Eigenschaft der PTFE Chirurgienähte ist die besonders gute Knüpfbarkeit, der starke Halt des Knotens und die Fadenstabilität. Die Nähte

sind besonders weich, wodurch der Patient während des Heilungsprozesses einen zusätzlichen Komfort erfährt. PTFE wird vor allem bei der Knochentransplantation, Knochenkammaugmentation, Geweberneuerung, bei implantologischen und parodontologischen Operationen und

der Weichgewebstransplantation eingesetzt.

Nadelformen und Querschnitte	
<b>CS-05</b> 3-0 Naht mit Nadel DS 16,3	
<b>CS-06 RC</b> 4-0 Naht mit Nadel DS 16,3	
<b>CS-06 PERIO</b> 4-0 Naht mit Nadel HR 12,7	
<b>CS-06 PREMIUM</b> 4-0 Naht mit Nadel DS 13,1	

#### HERAUSGEBER

**AMERICAN**  
Dental Systems

Telefon 08106/300-300  
www.ADSystems.de