

Effizientes Qualitätsmanagement – kein Buch mit sieben Siegeln

Schritt für Schritt von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement. Von Thomas Hopf, Geschäftsführer, Kock & Voeste GmbH.

Die Einführung eines QM-Systems in Zahnarztpraxen beschäftigt seit 2006 viele Praxisinhaber und der Druck wird größer, je näher der Termin rückt, zu welchem die Zahnärzte ein solches System in ihren Praxen verbindlich eingeführt haben müssen. Dabei hilft ein auf die individuellen Praxisbedürfnisse angepasstes Qualitätsmanagement durchaus im Tagesgeschäft und macht viele Abläufe effizienter und sicherer.

Vorhandene Abläufe in das QM integrieren

Vielen Zahnärzten ist nicht bewusst, dass sie die existierenden Prozesse, festgeschriebenen Arbeitsabläufe und Vorgehensweisen ihrer bereits heute betriebenen Qualitätssicherung schon mit wenig Aufwand in das vom Gesetzgeber geforderte Qualitätssystem für die Praxis integrieren können. Diese Integration existierender, festgeschriebener Arbeitsabläufe erleichtert den ersten Schritt von der Qualitätssicherung hin zum Qualitätsmanagement. Der Zeitaufwand für das gesamte Praxisteam, ein solches QM-System zu entwickeln und einzuführen, wird hierdurch ebenfalls reduziert.

Besonders wichtig ist, dass ein QM-System immer die individuellen Gegebenheiten – wie zum Beispiel Größe der Praxis und des Teams – berücksichtigen sollte. Je größer eine Praxis ist, desto komplexer werden die Anforderungen. Bei einem kleineren Praxisbetrieb hingegen erlauben die Richtlinien durchaus, geforderte Aktivitäten wie Team-Sitzungen an den individuellen Rahmen anzupassen und z.B. nur monatlich stattfinden zu lassen. Bindend ist in diesem Fall, dass diese regelmäßig stattfinden. Den Termin und die Häufigkeit legt der Praxisinhaber selber fest. Sobald herauskristallisiert ist, welche von den vorhandenen Abläufen in das QM-System übernommen werden können, wird der Aufwand für den Zahnarzt und sein Team deutlich überschaubarer und der Blick frei für die Vorteile, die ein QM-System bieten kann.

Die Vorteile eines QM-Systems im Praxisalltag

Qualitätsmanagement ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensführung – auch in einem kleinen Praxisbetrieb. Was von den Zahnärzten zunächst als zusätzliche Belastung im

Praxisalltag verstanden wird, hat sich bei einigen Arztpraxen bereits positiv ausgezahlt. Werden zum Beispiel Abläufe wie Verbrauch und Bestellungen im Materialbestand über ein QM-System – idealerweise in Anbindung an die EDV der Praxis – überwacht und gesteuert, so kann bereits eine optimierte Handhabung des Materialbestands zu Kosteneinsparungen führen. Die Rechnung ist einfach: Die Praxis braucht genau so viel Material wie nötig, nicht mehr, aber auch nicht weniger. So liegt kein Material als totes Kapital in den Regalen und die Liquidität des Praxisinhabers wird nicht unnötig belastet.

Ein weiteres Beispiel aus der Praxis sind die leidigen Bonitätsabfragen, die im Tagesgeschäft schon einmal nach hinten geschoben werden, weil ein Schmerzpatient ruft, eine andere Aufgabe gerade dringlicher ist oder der Feierabend näher rückt. Die Praxis geht beispielsweise bei den Laborkosten für hochwertigen Zahnersatz in Vorleistung und bleibt schlimmsten-



Thomas Hopf

falls auf den Kosten sitzen, wenn die Bonitätsabfrage zum Patienten nicht vor der Auftragserteilung an das Labor positiv geklärt wurde.

Das sind schmerzhaft Erfahrungen, die viele Zahnärzte bereits gemacht haben. Ist aber der Ablauf im QM-System verankert und das gesamte Team über QM-Schulung dafür sensibilisiert, werden solche Pannen vermieden. QM spart also Geld.

QM muss nicht ISO 9001 sein

Schulen, Zertifizieren, Auditieren – all das kostet Zeit und Geld, zunächst jedenfalls. Aber wie eingangs beschrieben, muss die Einführung eines QM-Systems nicht gleich auf eine ISO-9001-Zertifizierung hinauslaufen. Es sollte immer ein auf die Größe und Anforderungen der Praxis angepasstes System sein. Je größer der Praxisbetrieb, desto eher empfiehlt sich eine ISO-9001-Zertifizierung. In jedem Fall sollte ein EDV-gestütztes System zum Einsatz kommen, das mit erprobter Software, Handbuch und offenen, be-

arbeitbaren Formularen und Dokumenten ganz individuell auf den jeweiligen Praxisbetrieb angepasst werden kann. So kann eine nachhaltige Arbeitserleichterung und Effizienzsteigerung garantiert werden.

Fazit

QM in der Zahnarztpraxis ist kein Buch mit sieben Siegeln, heißt nicht zwangsläufig ISO 9001 und bedeutet nicht zwingend Mehraufwand und Mehrkosten. Im Gegenteil: Im richtigen Maß und mit den geeigneten Maßnahmen kann ein QM-System einfach und in kleinen Schritten in jeder Zahnarztpraxis eingeführt und umgesetzt werden. Der schon bald nach der Einführung erkennbare wirtschaftliche und arbeitstechnische Nutzen des QM-Systems fördert gleichzeitig seine Akzeptanz im Arbeitsalltag. [D](#)

Kock & Voeste

Existenzsicherung für die Heilberufe GmbH
Kantstraße 44/45, 10625 Berlin
Tel.: 030 318669-0
Fax: 030 318669-30
info@kockundvoeste.de

Die 10 wichtigsten Gründe für Factoring in der Zahnarztpraxis

Warum sich Factoring als Finanzdienstleistung im Gesamtkonzept für jede Praxis lohnt. Von Udo Lupp.

Als zusätzlicher Baustein in der Praxisfinanzierung hat Factoring (Forderungszession) in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Doch was verbirgt sich hinter dieser Finanzdienstleistung?



Udo Lupp

Der Factor erwirbt die Forderungen seines Factoring-Kunden gegen dessen Abnehmer. Als Gegenleistung für die Abtretung der Forderung zahlt der Factor an den Factoring-Kunden umgehend den Forderungskaufpreis. Dieser Kaufpreis entspricht dem Betrag der – tatsächlich bestehenden – Forderung abzüglich einer Gebühr und eines Zinses für die Leistungen des Factors.

Die wichtigsten Gründe, Factoring in der Zahnarztpraxis zu betreiben,

sehen Sie in **Tabelle 1**. Zusammengefasst steigt Ihre Kreditwürdigkeit und Rentabilität. Ihre Eigenkapitalquote wächst und dadurch verbessert sich Ihre Position beim Rating durch die Banken.

Kosten des Factoring

Factoring ist eine Dienstleistung, und Dienstleistungen haben immer ihren Preis. Doch an den Beispielen in **Tabelle 2** ist ersichtlich, dass es sich lohnt.

Fazit

Factoring kann Ihnen eine Ersparnis von mehreren hundert bis tausend Euro per anno bringen. In unserem Beispiel beträgt die Ersparnis 609,95 €.

1. **Liquidität** – Regelmäßiger Geldeingang
2. **Keine Wartezeiten** – Factoring Gesellschaft zahlt innerhalb von 48 Stunden
3. **Sicherheit** – 100%iger Schutz gegen Forderungsausfälle (echtes Factoring)
4. **Patientenauskunft** – Factoring Gesellschaft prüft die Bonität des Patienten
5. **Zeitersparnis** – Factoring Gesellschaft kümmert sich um den Rechnungsversand
6. **Kostensparnis** – siehe Beispiel
7. **Wettbewerbsvorteil** – Teilzahlungsmöglichkeit für den Patienten, dadurch mehr Umsatz
8. **Personalentlastung** – Factoring Gesellschaft kümmert sich um die Rechnungsverfolgung und um das Mahnwesen
9. **Patienten-Arzt-Verhältnis** – Nicht Sie mahnen, sondern die Factoring Gesellschaft
10. **Steuersparen**

Tab. 1

Grundsätzlich sollte Factoring immer in das Gesamtkonzept der Praxis eingebaut werden und daher die Factoring Gesellschaft genau auf Ihre Praxis abgestimmt sein. [D](#)

Kosten und Nutzen einer Zahnarztpraxis pro Jahr mit einem angenommenen Praxisumsatz von 150.000 € per anno mit 400 Rechnungen.

| Kosten Zahnarztpraxis ohne Factoring | | Kosten Zahnarztpraxis mit Factoring | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Personalkosten Abrechnung | 4.250,00 € | Factoring Gebühren 2,9 % | 4.350,00 € |
| Porto | 220,00 € | Porto und Bearbeitung | 796,00 € |
| Material: Umschläge, Papier | 80,00 € | | |
| Ausfallrisiko 1,25 % vom Umsatz | 1.875,00 € | Mehrwertsteuer 19 % | 977,74 € |
| Zinsnachteil 1,85 % für 40 Tage | 308,33 € | | |
| Kosten gesamt | 6.733,33 € | Kosten gesamt | 6.123,74 € |

Tab. 2

Udo Lupp

2. Vorsitzender und Schatzmeister VIP-ZM Verein innovativ-praktizierender Zahnmediziner/-innen

Dammstr. 51
46562 Voerde
Tel.: 02855 3036858
Fax: 02855 3036859

ANZEIGE

Mehr Informationen unter www.directadental.com

FENDERWEDGE® PRACTIPAL TRAYS
PROPHYPASTE CCS Luxator®
Extraction Instruments

FenderMate® is a trademark registered by Directa AB. Registered Design and Patent pending.
GERMANY, AUSTRIA & SWITZERLAND
DIRECTA AB Porschestraße 16 D, 92245 Kümmersbruck, Germany
Tel: +49-172-896 18 38, Fax: +49-9621-754 23, gerhard.kiklas@directadental.com, www.directadental.com
HEAD OFFICE
DIRECTA AB P.O. Box 723, SE-194 27 Upplands Väsby, Sweden
Tel: +46 8 506 505 75, Fax: +46 8 590 306 30, info@directadental.com, www.directadental.com



Wird platziert wie ein Keil



Dichte cervikale Marginaladaptation vermeidet Überschüsse



Formung des convexen Kontaktpunktes



Flexible Kerbe separiert die Zähne und sichert den cervikalen Abschluss

The World's Fastest Matrix?

Fender Mate ist konstruiert für Composit-Füllungen