



Klare Strukturen

Bestens organisiert und als eine der ersten Zahnarztpraxen bundesweit QM-zertifiziert genießen die Berliner Zahnärztin Dr. Dagmar Olivier und ihr Team hohe Wertschätzung bei Patienten und Kooperationspartnern. Das Erfolgsrezept: die adäquate Software. DR. STEFANIE HAUG-GRIMM

Seit 2005 betreibt Dr. Dagmar Olivier ihre Zahnarztpraxis mit zwei zahnärztlichen Assistentinnen, einer Prophylaxeassistentin und einer Auszubildenden im Berliner Bezirk Steglitz-Zehlendorf. Die Konkurrenz ist groß. Allein in ihrer Straße befinden sich fünf weitere Zahnarztpraxen und eine Zahnklinik. Dennoch muss sie sich um den Zulauf keine Sorgen machen. Bei der Praxisübernahme vor fünf Jahren entschloss sich Olivier für einen kompletten Neuanfang. Sie ließ die Räume von Grund auf renovieren und stellte neue Mitarbeiterinnen ein. Vor allem aber befasste sie sich in den Wochen vor der Eröffnung intensiv mit dem Profil und der Struktur ihrer künftigen Praxis. Diese sollte auf Allgemeine Zahnmedizin ausgerichtet sein. Damit verbindet sie den Anspruch, „auf die individuellen Bedürfnisse jedes Patienten einzugehen, ihn umfassend zu beraten und qualitativ hochwertig zu behandeln“. Als Behandlungsschwerpunkt kristallisierte sich nach kurzer Zeit die restaurierende Zahnheilkunde heraus. „Der Grund ist einfach“, sagt die Praxisinhaberin, „hier wohnen relativ viele Besserverdiener im Alter ab 40 aufwärts“.

Zahnersatz aus Kronen und Brücken, kombinierte Versorgung auf Implantaten sowie vorbereitende Parodontitis- und Wurzelbehandlungen sind ihr Spezialgebiet. Bei der Versorgung der Patienten mit Implantaten hat sich die

Zahnärztin trotz umfangreicher Fortbildung „ganz bewusst dafür entschieden, mit Kollegen zu kooperieren, die auf Kieferchirurgie spezialisiert sind und tagtäglich Implantate setzen“. Die weitere Behandlung und prothetische Versorgung liegen bei ihr. „Durch diese Arbeitsteilung weiß ich meine Implantatpatienten bestmöglich betreut“, stellt Olivier fest und betont, dass sie an ihre Partner in der Zahnmedizin, wie auch in der Zahntechnik, gleich hohe Maßstäbe anlege wie an sich und ihr Team.

Qualität im Fokus

Zur Optimierung der zahnärztlichen Qualität setzt die Zahnärztin nicht nur auf moderne, erprobte Methoden, Geräte und Instrumente sowie hochwertige Materialien. Ebenso wichtig ist es ihr, „sämtliche Richtlinien minutiös umzusetzen und überzuerfüllen“. Die Voraussetzung dafür seien klare Ablauf- und Aufgabenbeschreibungen, umso mehr, wenn innerhalb von acht Wochen fünf Personen neu zusammenfinden müssten wie in ihrer Praxis. So investierte sie vor dem Start in die Selbstständigkeit viel Zeit in die Erstellung von Listen, Arbeitsanweisungen und sonstigen Dokumenten. Eine tragende Rolle wies sie hierbei der Praxissoftware zu. Sie sollte der Praxis eine Grundstruktur vor-

geben, alle Bereiche abdecken und dafür sorgen, dass alle Informationen für jeden leicht erfassbar und jederzeit nachlesbar bereitstehen. Die Software, die sie in den zwei Jahren zuvor als angestellte Zahnärztin kennengelernt hat, habe das bei Weitem nicht leisten können.

Passende Software

Während die Praxischefin bereits die wichtigsten Strukturen und Abläufe niederschrieb, machte sie sich auf die Suche nach einer passenden Software. Nachdem sie sich zehn Programme angeschaut hatte, fiel die Entscheidung für die Software Charly, „die als einzige für alle Aufgabenstellungen schlüssige Lösungen bot“, erinnert sich die Berlinerin.

Sie nutzte die Wochenenden dafür, um die bereits im System hinterlegten Abläufe individuell an ihre Vorstellungen anzupassen und noch fehlende Informationen in das System einzugeben – angefangen bei der Erfassung der Leistungskomplexe und Materialien einschließlich aller vom MPG geforderten Daten über die Anweisungen zur Vorbereitung der Behandlungszimmer bis hin zur Eingabe von Zeitaufwand und Materialien, die für einen bestimmten Termin erforderlich sind.

Auch die automatischen Rückmeldungen des Systems waren bereits angelegt, beispielsweise wenn der Bestand eines bestimmten Materials nur noch fünf Einheiten beträgt, wann Geräte zu warten oder Impfunge der Mitarbeiter aufzufrischen sind. Beim Praxisstart galt es dann noch, die Sterilisationsprotokolle mit dem System zu verknüpfen. „Danach mussten lediglich Einzelheiten hinzugefügt werden“, erklärt Olivier. Beispielsweise sind inzwischen die Materialien für jede Behandlungsart auf einem Foto festgehalten.

Die Mitarbeiterinnen sehen im System auf Tastendruck, was es für die Füllung eines Schneidezahns oder eine Wurzelbehandlung vorzubereiten gilt. Dies spare Zeit und vor allem werde nichts vergessen, betont die auf Struktur und Sicherheit bedachte Praxisinhaberin.

So stellten die 2006 veröffentlichten neuen RKI-Richtlinien für die modern organisierte und eingereichtete Praxis auch keine Herausforderung dar. „Wir haben uns die Richtlinien genau angeschaut, überlegt welche für uns als Kleinstbetrieb relevant sind, und dabei festgestellt, dass Prozesse und Dokumentationen die Forderungen erfüllen“, weiß Olivier noch genau. Die Praxis arbeitete vom ersten Tag an mit Scanner, um die Verwendung jeder Charge exakt nachvollziehen zu können. Es wurde lediglich ein



Testen Sie 120 Jahre Erfahrung

... und überzeugen Sie sich von den innovativen Dentalinstrumenten



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

Testen Sie gratis die neuesten Ergebnisse aus 120 Jahre Erfahrung und gewinnen Sie eines von zehn Wochenenden für zwei Personen in der Festspielstadt Salzburg!

Einfach Wunschinstrument auswählen, 12 Tage lang kostenlos in Ihrer Praxis testen* und Testergebnis mittels beigelegtem Bewertungsbogen bekanntgeben. Entscheiden Sie sich nach den 12 Tagen für das Instrument, erhalten Sie zusätzlich einen Test-Rabatt.

Und für jeden ausgefüllten Bewertungsbogen spendet Wehadent 5 Euro an SOS Kinderdorf Deutschland.

Prothetikschauber IA-400 – kabellos, für genaue Drehmomentkontrolle



Entran EB-300 – zur kabellosen maschinellen Wurzelkanalaufbereitung



Synea Turbine LED+
 TA-98 C LED
Synea Turbine mit Licht
 TA-98 CLM mit Multiflex®-Anschluß**



Synea Winkelstück mit Licht
 WA-99 LT – 1:5 orange
Alegra Winkelstück LED+
 WE-99 LED G – 1:4,5 orange



Chirurgische Instrumente LED+
 WS-75 LED G
 S-11 LED G



12 Tage
gratis testen
Aktion gültig bis
12.12.2010

* Teilnahmebedingung: Teilnahmekarte bis spätestens 12.12.2010 an W&H Deutschland senden. Sollte sich der Teilnehmer nach 12 Testtagen NICHT zum Kauf mit Test-Rabatt entscheiden, muss das Test-Instrument retourniert werden. ** Multiflex® ist eine eingetragene Marke der Kaltenbach & Voigt GmbH & Co.KG, Biberach

Wunschinstrument ankreuzen, Anzeige kopieren / ausschneiden und an W&H Deutschland schicken.

Praxisstempel / Name / Tel. Nummer / Datum und Unterschrift

W&H Deutschland GmbH, Raiffeisenstraße 4, 83410 Laufen/Obb.
t 08682/8967-0, f 08682/8967-11, office.de@wh.com wh.com



Abb. 1: Das Team, Dr. Dagmar Olivier I.

neues Folienschweißgerät zur Verpackung der Instrumente angeschafft, um die Protokollierung der Sterilisationsvorgänge weiter zu vereinfachen.

Dokumentationspflicht: bestens vorbereitet

Mit ähnlich geringem Aufwand schulterte die Praxis die Einführung des internen QM-Systems. Die für Rezeption und Abrechnung zuständige Assistentin übernahm zusätzlich die Position der QM-Beauftragten. Zusammen mit ihr besuchte die Zahnärztin 2009 die von solutio angebotenen QM-Seminare. „Wir haben viele wertvolle Tipps mit nach Hause genommen, nicht nur von den Referenten, sondern

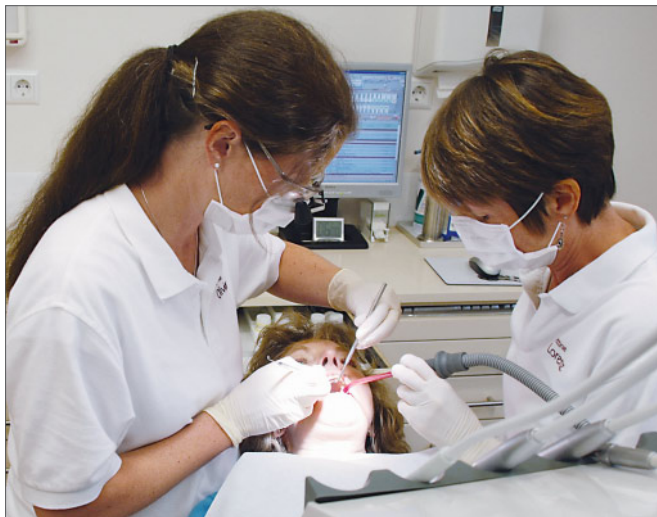


Abb. 2: Dr. Dagmar Olivier bei der Behandlung



Abb. 3: Alles im Griff mit der richtigen Software



Abb. 4: Behandlungsplanung mit Charly

auch aus den Diskussionen mit Kollegen“, resümiert die Praxisinhaberin. Das kapitelweise Befüllen des QM-Handbuchs sei anschließend ein reines Abarbeiten gewesen. Hier erwies sich die systematische Planung und Organisation der Praxis erneut als großer Vorteil. Die bereits in Charly hinterlegten Dokumente deckten die im QM-Handbuch geforderten Inhalte nahezu vollständig ab. Sie galt es lediglich an Logik und Aufbau des QM-Handbuchs anzupassen. Durch das vollständig in die Praxissoftware integrierte QM-Handbuch habe sich die Systematik, vor allem das Auffinden von Informationen, noch deutlich verbessert, lobt Olivier die Durchgängigkeit des Systems. Bei jedem Vorgang, wie zum Beispiel Krankenkarte einlesen, HKP erstellen oder Umgang mit Patienten am Telefon, erscheint im Programm ein QM-Button, der mit einem Klick zur genauen Arbeitsanweisung führt, die damit verbundenen Fragen beantwortet und mögliche Fehlerquellen aufzeigt. Die zuvor schon täglich vom gesamten Team genutzte Notizfunktion der Praxissoftware unterstützt nun auch das QM-System.

Keine Schraube locker!

Keine Mikrobeweglichkeit zwischen Implantat und Aufbau



ANKYLOS® | DENSPLY
FRIDENT

Implanting TissueCare

„Jede hält hier fest, wenn etwas nicht so gut läuft oder wie etwas verbessert werden könnte.“ Damit gehe wenig Information verloren und man könne entweder im Zweiergespräch oder im ganzen Team schnell eine Lösung finden. Froh ist die Zahnärztin auch über die übersichtliche Archivierung älterer Dokumentenversionen: „Stellt sich heraus, dass eine geänderte Verfahrensanweisung keinen Vorteil bringt, können wir einfach zurückspringen.“

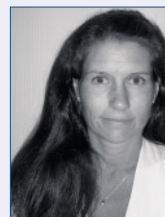
QM-Zertifikat als Ansporn

Im August 2010 hat die Praxis das QM-Zertifizierungsverfahren bei der KTQ erfolgreich abgeschlossen. Im ersten Schritt hatte die Praxis einen Selbstbewertungsbogen ausgefüllt, in dem es Prozesse aus allen Bereichen zu beschreiben galt. „Anhand des zugrundeliegenden Punkteschlüssels kamen wir auf 95 Prozent der erreichbaren Punkte, die KTQ auf 84 Prozent“, erinnert sich Olivier. In jedem Fall erfüllte die Praxis bei Weitem die Voraussetzung, um ohne Voraudit direkt das eintägige Zertifizierungsaudit zu durchlaufen. Mit der Zertifizierung will sich die Zahnärztin vor allem gegenüber ihren Kooperationspartnern als „geprüft strukturiert arbeitende Praxis ausweisen“. Sie leitet daraus jedoch auch den Anspruch ab, „mit ebensolchen Partnern zusammenarbeiten“.

Fazit

Nach fünf Jahren Selbstständigkeit ist Dr. Dagmar Olivier davon überzeugt, mit ihrem Praxiskonzept eine solide wirtschaftliche Basis geschaffen zu haben. Das untermauern nicht nur die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, die sie regelmäßig aus der Praxissoftware abrufen, sondern auch das Feedback der Patienten. „Sie schätzen die sehr persönliche Atmosphäre und dass wir uns viel Zeit für sie nehmen“, stellt sie immer wieder fest und sieht darin die Stärke einer kleinen Praxis, die sie dank der klaren Strukturen und des internen Qualitätsmanagementsystems voll ausspielen kann. □

Dr. Dagmar Olivier



studierte nach abgeschlossener Ausbildung zur Zahntechnikerin Zahnmedizin an der Freien Uni Berlin. Seit 2005 ist sie in Berlin in eigener Praxis niedergelassen. Spezialgebiet: Zahnersatz aus Kronen und Brücken, kombinierte Versorgungen auf Implantaten sowie vorbereitende Parodontitis- und Wurzelbehandlungen. www.zahnarztpraxis-olivier.de