



Feierten die Überreichung des ISO-Zertifikats im Innsbrucker Hotel Europa: v.l. Univ. Doz. Dr. Wolf-Dieter Stühlinger, Ex-Schirennläuferin Katharina Gutensohn, Dr. Robert Bauder, Dr. Andreas Fuchs-Martschitz, Ingeborg Freudenthaler und ÖQS-Geschäftsführer Konrad Scheiber.

Erste Tiroler Zahnarztpraxis mit ISO-Qualitätsmanagement

Eineinhalb Jahre widmeten die Kitzbüheler Zahnärzte Dr. Andreas Fuchs-Martschitz und Dr. Robert Bauder dem Aufbau eines Qualitätsmanagements nach der neuen ISO-Norm in ihrer Praxis. Jetzt wurde im Innsbrucker Hotel Europa gefeiert: Die Kitzbüheler Zahnärzte, die zahlreichen Prominenten auf den Zahn fühlen, führen die erste Zahnarztpraxis Österreichs, die nach der neuen ISO-Norm zertifiziert ist.

Mit neun Mitarbeiterinnen und zwei Ärzten zählt die Kitzbüheler Zahnarztpraxis von Dr. Fuchs-Martschitz und Dr. Robert Bauder zu den größten Praxisbetrieben in Tirol. Dass sie gleichzeitig unter den besten Zahnarztpraxen Österreichs rangiert, zeigt, dass hier in der Zahnmedizin erstklassige Arbeit geleistet wird. „Mit unserem ISO-Qualitätsmanagement haben wir jetzt auch die organisatorische Qualität unserer Praxis auf den neuesten europäischen Standard gebracht“, freut sich ein sichtlich erleichterter Dr. Bauder. Gecoacht von Unternehmensberaterin und Qualitätsmanagerin Ingeborg Freudenthaler, haben die Ärzte und ihre MitarbeiterInnen eine arbeitsintensive Zeit der Reorganisation hinter sich. „Aber es hat sich gelohnt: Das Qualitätsmanagement ist ein großer Gewinn für den Betrieb. Vor allem

die Optimierung und Dokumentation aller Arbeitsabläufe hat uns viel gebracht“, freut sich Dr. Fuchs-Martschitz. Die Effizienz unserer Privatpraxis ist deutlich gestiegen. „Unsere Patienten spüren, dass wir an unseren Abläufen gearbeitet haben. Die durchschnittlichen Wartezeiten bei uns betragen beispielsweise nur mehr 7,7 Minuten.“

Auch unsere Mitarbeiter fühlen sich wohler, sie haben jetzt genau geregelte Verantwortlichkeiten, und die Praxis ist wirtschaftlicher geworden“, ziehen Dr. Fuchs-Martschitz und Dr. Bauder Bilanz. „Wir würden es sofort wieder machen!“ ■



Österreichs erstes Zahnarzt-Praxisteam mit Qualitätssiegel nach der neuen ISO-Norm 9001/2001



Ingeborg Freudenthaler

Der Patient ist Kunde!

Eine Arztpraxis ist ein Dienstleistungsbetrieb, der sich vor den Ansprüchen nicht verschließen kann, die Menschen heute an ein Dienstleistungsunternehmen stellen. Die modernen Patienten fühlen sich als Kunden. Sie setzen medizinische Qualität voraus, sonst kommen sie gar nicht. Wirklich und sofort beurteilen können sie die Servicequalität einer Arztpraxis. Wie lange muss ich warten? Wie gut ist der Arbeitsablauf organisiert? - Und dafür ist meiner Meinung nach ein Qualitätsmanagement die beste Lösung...

Ingeborg Freudenthaler

Ingeborg Freudenthaler ist Unternehmerin und Unternehmensberaterin für Managementsysteme. Im Gesundheitswesen gilt die engagierte Tirolerin heute als führend in Österreich.

Kontakt: Freudenthaler Institut für Analytik und Beratung:
Tel.: 05238/53934 • Fax: 05238/53 0464