

Erste Tiroler Zahnarztpraxis mit Europa-Qualifikation

Eineinhalb Jahre widmeten sich die Kitzbüheler Zahnärzte Dr. Andreas Fuchs-Martschitz und Dr. Robert Bauder dem Aufbau eines Qualitätsmanagements in ihrer Praxis. Kürzlich gab es dann Grund zum Feiern: Ihre Privatpraxis, in der sich auch prominente Fußballer, Autorennfahrer, Schisportler, Schauspieler etc. auf den Zahn fühlen lassen, wurde als erste nach der neuen ISO-Norm 9001/2001 in Österreich zertifiziert. Zum Qualitätsmanagement begleitet wurden die Ärzte von Unternehmensberaterin Ingeborg Freudenthaler.

Mit neun Mitarbeiterinnen und zwei Ärzten zählt die Kitzbüheler Zahnarztpraxis von Dr. Andreas Fuchs-Martschitz und Dr. Robert Bauder zu den größten Praxisbetrieben in Tirol. Dass sie gleichzeitig unter den hundert besten Zahnarztpraxen Österreichs rangiert, zeigt, dass hier in der Zahnmedizin erstklassige Arbeit geleistet wird.

„Mit unserem Qualitätsmanagement haben wir jetzt auch die Organisation auf den neuesten europäischen Standard gebracht“, freut sich Dr. Andreas Fuchs-Martschitz. „Das bedeutet einerseits eine deutliche Verbesserung des Service für unsere Patienten, andererseits einen großen Gewinn für den Betrieb. Unsere Praxis ist wesent-

lich effizienter geworden.“

WIAsprach mit den beiden Ärzten über den Erfolg des neuen Qualitätsmanagements.

WIA: Wie wirkt sich das neue Qualitätsmanagement nun im Detail aus?

Dr. Fuchs-Martschitz: Der Hauptgewinn liegt meines Erachtens nach darin, dass man in der Vorbereitung auf das Zertifizierungsverfahren alle Abläufe im Betrieb einzeln erfasst, genau durchleuchtet und niederschreibt. Und während dieses Prozesses stellt man fest, was man noch verbessern und wie man die Abläufe in der Praxis weiter optimieren kann.

Dass schließlich alles schwarz auf weiss in unserem ISO-Handbuch festgeschrieben ist, hat einen enormen Vorteil. Wenn beispielsweise

Mitarbeiter wechseln, gehen bestimmte Servicequalitäten oder Know-how nicht mehr so leicht verloren. Wir drücken ihren Nachfolgern zuerst einmal unser Handbuch mit allen relevanten Arbeits- und Verfahrensanweisungen sowie den Checklisten in die Hand. Sie können sich auf diese Weise ein gutes Bild davon machen, wie bei uns gearbeitet wird und was wir konkret erwarten.

Dieses Festschreiben und Regeln der kleinsten Verantwortlichkeiten in der Praxis empfinden Sie also nicht als Bürokratie oder unnötige Zettelwirtschaft?

Dr. Bauder: Im Gegenteil! Wenn jetzt beispielsweise

Instrumente zur Behandlung nicht vorbereitet sind, habe ich endlich einen Ansprechpartner. Dieses Festlegen von Verantwortlichkeiten dient der Nachvollziehbarkeit und hat unserem Betriebsklima sehr gut getan. Jeder weiss jetzt ganz genau, wofür er verantwortlich ist und wie was zu geschehen hat. Gleichzeitig dient es als Gedächtnisstütze für die zum Teil sehr vielfältigen Vorgänge in unserer Praxis.

Sie sprechen von mehr Effizienz. Inwiefern wirkt sich das auch unterm Strich positiv aus?

Dr. Fuchs-Martschitz: Im Vergleich zu früher sehe ich auch deutlich wirtschaftliche Vorteile. Wir arbeiten effizienter, aber wir haben beispiels-

weise auch den Einkauf umgestellt. Und besonders stolz sind wir auf unser Fehlermanagement. Effektive Patientenbeschwerden gibt es fast überhaupt nicht mehr.

Was merkt der Patient nun vom Qualitätsmanagement?

Dr. Bauder: Dass unsere Patienten im Schnitt nur mehr 7,7 Minuten warten. Unsere klaren und eindeutigen Ablauf-Strukturen bedingen auch, dass wir

Info

Dr. Andreas Fuchs-Martschitz gründete seine Praxis 1985 als Kassenpraxis und legte 1992 die Kassenverträge zurück. 1996 übersiedelte er in die neuen Praxisräumlichkeiten. 1998 stieg mit Dr. Robert Bauder ein weiterer exzellenter Zahnarzt in die Arztpraxis ein. 2000 wurden die Bereiche Chirurgie und Prophylaxe weiter ausgebaut. Die Praxis verfügt heute über neun Mitarbeiterinnen und zwei Ärzte.



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