

Erfolgsgeheimnis – Praxiskonzept und Patientenberatung in der Zahnarztpraxis

D. Scheffer, Books on Demand, Norderstedt 2012, ISBN 978-3844823707, 144 Seiten, 11 Abb., 29,95 €

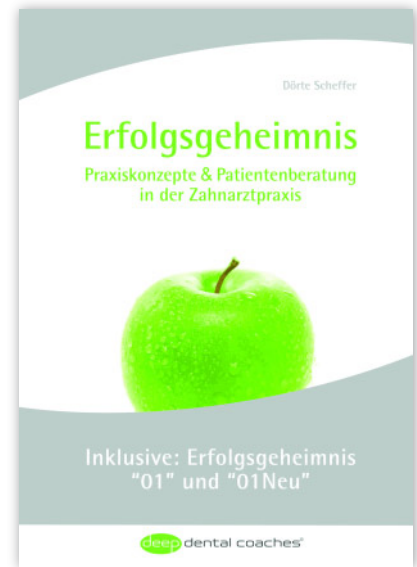
■ Spätestens seit der Verpflichtung nach § 136 a des Sozialgesetzbuches V in der Zahnmedizin sind Zahnärzte gezwungen, ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. Vertreter anderer Fakultäten aus Betriebswirtschaft, Psychologie eilen zu Hilfe, um die Defizite auszugleichen, die im Studium fraglich nicht gelehrt wurden. Viele Tipps sind hilfreich und konstruktiv. Dennoch ist die Gefahr groß, dass unsere Patienten allzu oft zu Kunden und Zahnärzte zu für sich werbenden Unternehmern mutieren. Seit langem sind die Tendenzen offensichtlich, dass Erfolg nicht mehr nur durch eine gute zahnärztliche Therapie definiert wird. Man muss zur Kenntnis nehmen, dass sich die Zeiten geändert haben und mit ihnen auch die Voraussetzungen und Ansprüche an eine erfolgreiche Praxisführung. Qualitätssicherung, Hygiene und Medizinproduktegesetz rücken mehr und mehr in den Fokus von Zahnmedizin und Medizin.

Vor diesem Hintergrund hebt sich das Buch von Dörte Scheffer positiv ab. Es zeigt auf, wie Prozesse optimiert werden können, um die Zahnarztpraxis erfolgreich am Gesundheitsmarkt zu positionieren, ohne das Wohl des Patienten aus den Augen verlieren zu müssen.

Die Autorin ist Dipl.-Psychologin und seit 1998 als Praxisberaterin, Trainee und Coach selbständig. Aufbauend auf den Erfahrungen, die sie bei der Beratung in Zahnarztpraxen sammeln konnte, hat sie Konzepte entwickelt, die

sie im Rahmen von individuellen Beratungen einsetzt und in Vorträgen und Seminaren vermittelt.

Das Buch transportiert anschaulich und praxisorientiert die Quintessenz aus 14 Jahren Berufserfahrung. Mit konkreten Anregungen und Tipps zur Erstellung von Konzepten, zu Praxisführung und Beratungskompetenz gibt Dörte Scheffer einen nachvollziehbaren Leitfaden für die zahnärztliche Praxis vor. Wesentlich daran ist, dass damit der Patient mit seinen Bedürfnissen in das Zentrum jeder erfolgreichen Zahnärztlichen Bemühung rückt. Sie zeigt darüber hinaus Wege auf, wie durch Teambesprechungen und weitere Teambindungsmaßnahmen alle Praxismitarbeiter an diesem Ziel mitwirken können und im Praxisalltag motiviert werden. An alltäglichen Beispielen wird dokumentiert, wie wichtig ein strukturiertes Vorgehen nicht nur für die Therapie ist, sondern auch für die vorgeschaltete Diagnostik. Diese darf nicht bei einer umfassenden Erstbefundung enden, sondern beinhaltet auch die regelmäßig wiederkehrenden O1-Befundungen, mit denen der Behandlungsbedarf immer wieder neu ermittelt werden sollte. Nur so lässt sich nach Meinung der Autorin ein auf den Patienten abgestimmtes Therapiekonzept aufbauen, das letztendlich zu dem Ziel einer „lebenslangen Zahngesundheit“ führt. Ohne ausführliche Befundaufnahme ist ein umfassendes Therapiekonzept incl. Prophylaxe kaum möglich.



Qualitätsmanagement und Prozessoptimierungen in der Patientenversorgung stehen daher keineswegs nur Zeit, die dann für die Patientenversorgung fehlt, sondern stellen vielmehr die Voraussetzungen für die Umsetzung eines umfassenden, am Patienten orientierten Therapiekonzeptes dar, so, wie es an den deutschen Hochschulen gelehrt wird.

Auch wenn das vorliegende Buch keine vollständige Checkliste für die erfolgreiche Zahnarztpraxis beinhaltet und vor allem strukturelle Voraussetzungen sowie Kontrollen und Festlegungen zur Sicherung der Ergebnisqualität (Evidenzbasierung, ethische Überlegungen etc.) ausklammert, wird die Bedeutung der Prozessqualität als wichtiger Baustein für das „Erfolgsgeheimnis“ sichtbar. Das Buch kann dem Praktiker daher zur Lektüre durchaus empfohlen werden, zumal der Preis von 29,95 € angemessen scheint. DZZ

P. Jöhren, Bochum